

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**
для студентов направления подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль)
«Психологическое консультирование», очной формы обучения.

Ставрополь, 2026

Содержание

Введение	3
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ	
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ.....	4
Занятие 1. Общение как социально-психологическая проблема	4
Занятие 2. Подходы к изучению проблемы общения в отечественной психологии	7
Занятие 3. Основные стороны и функции процесса общения	10
Занятие 4. Особенности человеческой коммуникации	17
Занятие 5. Синтоническая модель общения	24
Занятие 6-7. Виды и техники слушания.....	31
Занятие 8. Трансактный анализ общения	38
Занятие 9-10. Невербальные особенности в процессе общения и проблема самовыражения.....	46
Занятие 11. Общение как взаимодействие социальных субъектов.....	50
Занятие 12. Манипуляции в общении	53
Занятие 13. Деловое общение	58
Занятие 14. Общение в конфликте	66
Занятие 15. Личность как субъект общения	74
Занятие 16. Практические проблемы оптимизации общения	81

Введение

Целью дисциплины «Психология общения» является закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых на лекциях, а также формирование и развитие эффективных навыков межличностного и профессионального общения.

Содержание каждой темы включает краткое конспектное изложение основных теоретических положений, список источников для углубленного изучения проблемы, а также методические разработки конкретных занятий. При этом, в зависимости от содержания изучаемого материала и цели занятия предлагаются различные формы его проведения: деловые, дидактические, ролевые игры; тренинговые упражнения; приемы коррекционной работы, развивающие упражнения.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3), Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4), Способен к оценке и диагностике индивидуальных особенностей психики, общения и поведения человека, в том числе в условиях кризисной ситуации и повышенной конфликтности (ПК-1).

Многие занятия построены на использовании тестового материала, обсуждении ситуаций, решении дидактических задач.

В результате усвоения практического курса «Психология общения» студенты должны научиться:

- учитывать полученные в ходе занятий знания в непосредственном профессиональном и личностном общении;
- психологически обоснованно строить систему профессионального общения с клиентами и избегать ошибок в его конкретных формах и ситуациях;
- противостоять негативным и деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе общения;
- анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Занятие 1. Общение как социально-психологическая проблема (2 часа)

Цель: определение понятия общения в рамках социальной психологии, философии, социологии и других наук, занимающихся изучением человека; установление основных особенностей и закономерностей в исследовании процесса общения в рамках психологии.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: знание психологических особенностей процесса общения, его структуры, закономерностей и средств, а также приемов эффективного использования различных средств.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление об общении как психологической категории; показать значение общения в жизни человека; установить взаимосвязь между общением и психическим развитием ребенка и взрослого; выявить сходства и различия в подходах к пониманию общения исследователей разного направления; способствовать развитию коммуникативных качеств личности студентов.

Теоретическая часть

В ходе изучения данной темы студенты должны усвоить основные понятия курса и определиться с пониманием общения в психологии и других науках о человеке. Необходимо помнить, что не существует единого понимания общения - сколько авторов, столько и точек зрения. Поэтому следует уточнить содержание общения и предмет его изучения. Так, например, по мнению К.А.Абульхановой, «общение - это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностью в совместной деятельности, коммуникации и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека» (На первый взгляд подобная формулировка кажется громоздкой, однако в ней выражены основные функции общения). Л.С. Выготский, в свою очередь, определял общение как «процесс передачи мыслей и переживаний», а А.А. Леонтьев считал, что общение «есть процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении».

Можно рассмотреть понимание общения и в философии. Так, в Современном философском словаре общение – это «взаимодействие между людьми, главным образом опосредованное». В другом словаре (Философский энциклопедический словарь) можно найти такое определение: «Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности».

Анализ этих и других определений может позволить студентам выделить специфические характеристики общения и наметить пути его изучения в науке.

Следующим шагом в рассмотрении темы является анализ студентами теоретических направлений исследования общения за рубежом. В частности, необходимо уточнить вклад в разработку проблемы общения представителей бихевиоризма, когнитивизма, психоанализа, гуманистической психологии, теории ролей и др. Как известно, каждый из названных подходов выделяет значимую детерминанту, влияющую на социальное поведение: для бихевиоризма это внешние стимулы, для когнитивных теорий это внутренние психологические мотивации, для психоаналитического направления – неосознаваемые, вытесненные в подсознание влечения, для ролевой парадигмы – структура ролевых предписаний. Знание этих особенностей позволит студентам углубить свои представления о природе межличностного общения.

Рассматривая вопрос об общении и деятельности, студенты должны исходить из того, что вопрос о том, как рассматривать общение: как деятельность или разводить эти категории дебатировался с тех пор, как в конце 60-х в философской, психологической и социологической литературе стала обсуждаться проблема общения. При этом можно обратиться к анализу взглядов А.Н. Леонтьева, А.А. Леонтьева, Л.С. Выготского, Б.Ф. Ломова, М.С. Кагана, Л.П. Бугевой, М.И. Лисиной и других исследователей. Кроме того, студенты могут познакомиться с дискуссией, развернувшейся на страницах журнала «Вопросы философии» между А.А. Леонтьевым и Б.Ф. Ломовым в 1979 году по поводу понимания общения как деятельности.

Основные понятия: общение, социальная роль и функции общения, социализация личности, деятельность общения.

Вопросы и задания:

1. Понимание общения в психологии.
2. Теоретические направления в исследовании общения: отечественный и зарубежный опыт.
3. Общение и деятельность.

Задания. Подобрать методики диагностики качеств и особенностей общения, общительности человека. Тест Ряховского, Мехрабиэна и др.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и

преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 2. Подходы к изучению проблемы общения в отечественной психологии

Цель: установление основных подходов к исследованию общения в отечественной психологии и лингвистике, выделение специфических задач в направлениях исследования, определение специфики общения в рамках каждого из выделенных подходов.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): знание психологических особенностей процесса общения, его структуры, закономерностей и средств, а также приемов эффективного использования различных средств.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет структурировать данные об исследовании проблемы общения в работах отечественных психологов; показать значение лингвистических исследований для изучения проблемы общения в рамках психологии; дать студентам представление о взаимосвязи между общением и невротическими расстройствами у человека; сформировать качества компетентной личности в коммуникативной сфере.

Основные понятия: посредники общения, феномен «порочного круга» общения, метод патогенетической психотерапии, условия общения, общение как «единица психики», диалог, коммуникативная интенция, диктум, модус, диктальные и модальные реакции, модальный диалог.

Теоретическая часть

При рассмотрении основных подходов к изучению общения в отечественной психологии студентам необходимо проанализировать традиции научной школы В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева и Б.Г. Ананьева, внесших весомый вклад в изучение проблемы общения и наметивших пути дальнейшего исследования. Кроме того, студенты должны изучить подход Л.С. Выготского, представителя другой школы в отечественной психологии, который рассматривал общение в контексте психического развития ребенка и указал на решающую закономерность этого развития, определив ее следующим образом: «...общение со взрослым служит основным путем проявления собственной активности ребенка. ...Его (ребенка) отношение к внешнему миру есть всегда отношение через другого человека».

Однако проблема общения изучалась не только в рамках психологии, но и в лингвистике, и в литературоведении. Эти исследования внесли заметный вклад в выявление различных аспектов общения. Так, А.А. Потебня приходит к вопросам, связанным с психологией общения, при разработке общих проблем теории языка в его отношении к человеку и к миру. При этом Потебня в своих исследованиях постоянно сталкивается с необходимостью уяснения и интерпретации той роли, которую играет язык в психической жизни человека. Сделав вывод о том, что некоторая область психического существует вне и до языка, он делает еще один шаг и сводит всю проблему целиком к вопросу о предшествующих языку психических явлениях, об образовании и развитии из них языка и о его влиянии на последующую психическую деятельность, то есть рассматривает ее как проблему чисто психологическую. Соответственно, студентам необходимо знать основные положения теории А.А. Потебни, которая может оказаться достаточно продуктивной для психологического исследования этого процесса.

Творчество М.М. Бахтина также представляет большой интерес для психологов, поскольку в его работах затрагивается проблема диалога, диалогического общения, диалогических отношений. В ходе анализа его работы «Проблемы поэтики Достоевского» студенты должны прийти к следующим выводам:

- 1) психологическое содержание концепции Бахтина можно раскрыть в системе понятий, описывающих коммуникативный процесс и его основные составляющие;
- 2) диалогические отношения по психологическому содержанию являются межличностными, по форме протекания - коммуникативными;
- 3) исходные понятия для анализа диалога дает структурное представление отдельного высказывания, понятия диктума и модуса, а также понятий диктальной и модальной информации;
- 4) диалог, являющийся основным предметом рассмотрения Бахтина, представляет собой тип модального диалога, развивающийся на базе преимущественно модальных стимулов, содержащих информацию о личностных особенностях субъекта.

Вопросы и задания:

1. Проблема общения в истории отечественной науки. Сущность общения и факторы, его определяющие.
2. Разработка психологических проблем общения в трудах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева, Л.С. Выготского и др.
3. Значений идей А.А. Потебни и М.М. Бахтина для психологии общения.
4. Проблема общения в работах К.С. Станиславского.
5. Вклад Б.Г. Ананьева в разработку психологических проблем общения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

Занятие 3. Основные стороны и функции процесса общения

Цель: рассмотрение основных социально-психологических характеристик общения, выявление наиболее существенных признаков выделения видов общения, установление закономерностей возникновения того или иного вида общения в определенной ситуации взаимодействия.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение пользоваться современными методами психологии в анализе межличностного взаимодействия; преодолевать коммуникативные барьеры, строить убеждающую речь, пользоваться знанием невербальных и вербальных средств общения.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет студентам выявить социально-психологические характеристики общения; рассмотреть основные функции общения; дать представление о диалоге как форме психологического воздействия; сформировать понятие о трудностях в общении; показать уровни и механизмы самораскрытия субъектов общения; развить у студентов навыки эффективного взаимодействия с окружающими.

Основные понятия: коммуникация, межличностная коммуникация, ритуальное общение, монологическое общение, императивное общение, манипулятивное общение, диалогическое общение, гуманистическое общение, информационно-коммуникативная функция общения, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная функции, макроуровень, мезоуровень и микроуровень общения.

Теоретическая часть:

В результате проработки темы студенты должны иметь представление о том, как понимается общение в социальной психологии. Для этого необходимо выделить основные теоретические подходы к изучению общения в рамках социальной психологии. Можно выделить три основных подхода к изучению проблемы: информационный (ориентированный на передачу и прием информации); интеракционный (ориентированный на взаимодействие); реляционный (ориентированный на взаимосвязь общения и взаимоотношения).

Анализ этих подходов позволит студентам открыть новые аспекты изучаемой проблемы, выделить специфический объект ее исследования. Так, в рамках информационного подхода основным объектом исследований является передача сообщений, главным образом фактических, реальных

между «участниками» — сообществами, организациями, индивидами, животными, техническими устройствами, которые способны посылать и принимать информацию при помощи какой-то системы сигналов или символов. Кроме того, под общением здесь понимают транзакцию по передаче информации (отдельные коммуникационные акты). В то же время в рамках интеракционного подхода общение рассматривается как ситуация совместного присутствия, которая взаимно устанавливается и поддерживается людьми при помощи различных форм поведения и внешних атрибутов, а объектом исследования соответственно являются особенности организации поведения субъектов в ходе коммуникативного взаимодействия.

Сторонники реляционного подхода считают, что термин «общение», «коммуникация» — это обозначение общей системы взаимоотношений, которые люди развивают друг с другом, с общиной и средой обитания, в которой они живут. Объектом их изучения стала «информация», понимаемая как любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей.

Вопрос о социально-психологической сущности общения с неизбежностью требует рассмотрения и таких важных составляющих общения, как его функции, структура и средства общения. Студенты должны уяснить, что понимается в науке под структурой объекта. Это порядок совокупности устойчивых связей элементов объекта исследования, обеспечивающих его целостность как явления при внешних и внутренних изменениях. Исходя из этого, к структуре общения можно подойти по-разному, как через выделение уровней анализа явления, так и через перечисление его основных функций. Обычно выделяются три уровня анализа: макро-, мезо- и микроуровень.

Под функциями общения понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека. Однако выделение функций общения является сложной задачей, поскольку они разнообразны и есть разные основания для их классификации. Необходимо выделить эти основания и их авторов, дать описание и анализ рассматриваемым функциям. Так, например, наиболее распространенной является классификация Г.М. Андреевой, выделившей 3 основных функции: информационную, перцептивную и интерактивную. В более или менее аналогичном смысле Б.Ф. Ломов выделил информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную и аффективно-коммуникативную функции.

Анализ данных и других функций позволяет выделить специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцепции в процессе общения: понимание, идентификация, эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция.

Студенты должны помнить, что рассмотренные классификации функций общения, естественно, не исключают друг друга, можно предлагать

и другие варианты. Вместе с тем они показывают, что общение должно изучаться как многомерное явление.

Работа над темой предполагает анализ так называемых субъективных предпосылок человеческого общения, которые активно работают в любой ситуации человеческого взаимодействия. Как правило, к ним психологи относят установки, восприятие, настроение и взаимопонимание. Установка «выражает потребность общения в объективных обстоятельствах ее удовлетворения» (В.А. Канн-Калик, 1995). Она должна носить творческий характер, что проявляется в немедленной реакции на необходимость контакта с другим человеком; во внутренней готовности к разнообразным «поворотам» предстоящего общения; в способности творчески осмыслить и интерпретировать личность другого человека; в умении спрогнозировать результаты предстоящего общения. Необходимо помнить, что неверные установки способствуют возникновению психологических барьеров (трудностей) в общении.

Соответственно возникает необходимость выделить эти психологические барьеры и наметить пути их преодоления. В.А. Канн-Калик описывает следующие виды психологических барьеров в общении:

1. Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки. Выражается в следующем: человек внешне беспричинно начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или непонятно по каким причинам. Соответственно, он должен установить возможные мотивы появления такого отношения к человеку и преодолевать их.

2. Барьер отрицательной установки, введенной в опыт конкретного человека кем-либо из людей. Кто-то сообщил субъекту отрицательную информацию о каком-то человеке, и у него складывается негативная установка по отношению к данному человеку, о котором субъект сам мало что знает, не имеет опыта личного взаимодействия с ним. Таких негативных установок, привнесенных извне, вне нашего личного опыта общения с конкретным человеком и познания его личности, надо избегать.

К новым людям, с которыми нам предстоит общаться в течение определенного времени, надо подходить с позитивной, оптимистической гипотезой. Не ориентируйтесь окончательно в оценке человека только на мнение других. Стремитесь сами тщательно разобраться в личности человека, соотнесите полученную информацию с личным впечатлением. Это поможет избежать межличностных конфликтов, которые нередко возникают именно в результате неверно сформированной у человека кем-либо негативной установки.

3. Барьер «боязни» контакта с человеком. Бывает, что нам необходимо вступить в непосредственный контакт с человеком, но как-то неловко. Что делать в этом случае? Выход один. Попытайтесь спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает нас в общении, и мы убедимся, что эти эмоциональные наслоения или субъективны, или носят слишком второстепенный характер (естественно, если нет принципиальных

конкретных разногласий). После того, как такой анализ проведен, можно вступить в беседу, а затем обязательно проанализировать: все ли в разговоре прошло успешно, непременно зафиксировав собственное внимание на том, что ничего страшного не произошло. Обычно такой барьер характерен для людей, испытывающих сложности в общении, связанные с низким уровнем общительности

4. Барьер «ожидания непонимания». Субъект должен вступить в непосредственное взаимодействие с человеком в деловом или личностном общении, но его волнует вопрос: «А правильно ли его поймет партнер?» Причем, здесь нередко исходят из того, что партнер нас обязательно должен понять неверно. Начинается прогноз последствий этого неверного понимания, предвосхищение неприятных ощущений, что теперь в нашем воображении выступает как неизбежная данность и др. Что следует предпринять в этом случае? Необходимо спокойно и обстоятельно проанализировать планируемое нами содержание беседы и по возможности устранить из нее те моменты или эмоциональные акценты, которые могут вызвать неадекватное толкование наших намерений. После этого можно смело вступать в контакт.

5. Барьер «неверных стереотипов». Нередко организовать продуктивное взаимодействие с человеком мешает неверный стереотип восприятия определенных жизненных явлений. Скажем: «Я попрошу у него что-либо, а он обязательно откажет».

Классическим примером установки такого рода, породившей своеобразный психологический барьер, является случай, описанный А.П. Чеховым в рассказе «Смерть чиновника». Чиновник Червяков во время театрального спектакля чихнул и предположил, что обрызгал сидящего перед ним генерала. Теперь все мысли Червякова направлены на то, чтобы извиниться, а то вдруг генерал обидится... Очевидно, сам генерал не придавал значения этому происшествию, однако Червяков постоянно стремится извиниться. На что генерал резонно отвечает:

— Ах, полноте... Я уж забыл, а вы все о том же!

Чем кончилась эта смешная и одновременно печальная история, Надеюсь, Вы помните — чиновник умер.

От таких стереотипов надо уходить. Стремитесь оценивать складывающуюся ситуацию общения в ее конкретном контексте, это поможет преодолеть данный барьер.

6. Барьер «возраста» — типичный в системе обыденного общения. Возникает он в самых разнообразных сферах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений. Вспомните, как люди постарше нередко осуждают поведение молодых, как бы забывая себя самих в этом возрасте. А кто помоложе, раздражаются, посмеиваются, в результате возникают осложнения в межличностных отношениях. Возрастной барьер в общении опасен и в семейных отношениях, и в системе служебного взаимодействия. Мы должны

знать, что подобный барьер существует, и учитывать его в процессе общения с людьми.

Мы перечислили лишь некоторые психологические барьеры, которые возникают в процессе общения людей. В действительности их гораздо больше — столько же, сколько людей. Но надо знать, что данный аспект имеет место в практике общения и его необходимо целенаправленно преодолевать. Ведь от того, как складываются наши взаимоотношения с другими людьми, во многом зависит продуктивность тех сфер деятельности, которые общение как бы обслуживает.

Что следует помнить для преодоления этих психологических барьеров?

— Постараться как бы «остановиться — оглянуться» и тщательно проанализировать, не возникает ли у вас тот или иной барьер в общении:

— проанализировать те стороны вашего общения с другими людьми, которые нравятся им, и выделить те, которые, на ваш взгляд, вызывают неудовлетворенность окружающих;

— в процессе общения стремитесь уходить от тех стереотипов, которые мешают успешному взаимодействию (манерность, дистанционность, дидактизм и др.);

— старайтесь меньше выяснять отношения, но вместе с тем стремитесь тщательно анализировать процесс их развития и устранять нежелательные элементы, ведущие к формированию барьеров, помните, что выяснение отношений — не самый удачный путь к их улучшению;

— попытайтесь ответить на такой вопрос: «Каким видят вас другие люди?».

Стремитесь, чтобы этот анализ был более адекватным реальному положению дел.

Не забывайте, что психологические барьеры в общении возникают незаметно и субъективно, нередко они не ощущаются человеком, зато немедленно воспринимаются окружающими. Вы перестаете ощущать неверность своего поведения и уверены, что общаетесь нормально. Такие состояния зачастую ведут к формированию определенных психологических комплексов, что мешает успешной самореализации человека в обществе. От психологических барьеров, как и от других негативных наслоений в общении, необходимо избавляться.

Другим субъективным фактором общения является восприятие общающимися друг друга. Это не только субъективная предпосылка, но и необходимый этап любого процесса общения. От того, как произойдет восприятие, во многом зависит «взаимозаражение» общающихся самой ситуацией межличностного взаимодействия.

Поэтому важно избегать ошибочных ситуаций:

— эффекта торопливости;

— ошибочного восприятия партнера по общению, связанного с неверной интерпретацией его психического состояния.

Особый субъективный компонент общения — настроение. Это своеобразный психологический фон, на котором протекает общение. Мы

часто говорим: «Я не в настроении», «У меня плохое настроение». Помните, что управление настроением в общении обеспечивает и общенравственный микроклимат человеческого взаимодействия. А если оно помножено на высокую нравственную культуру человека, то общение с ним становится приятным. Это о таких людях А. П. Чехов писал, что они «прощают и шум, и холод, и пережаренное мясо, и остроты, и присутствие в их жилье посторонних... они не рисуются, держат себя на улице так же, как дома, не пускают пыль в глаза... они не болтливы и не лезут с откровенностями, когда их не спрашивают.. Они не суетны...»

Верное настроение в процессе общения включает в себя:

- психологический оптимизм;
- коммуникативную бодрость;
- готовность к взаимодействию с людьми;
- умение преодолеть плохое настроение;
- умение сделать себя приятным для собеседника.

Необходимо остановиться и на таком субъективном факторе общения, как взаимопонимание. Часто в основе многих конфликтных ситуаций лежит именно отсутствие взаимопонимания.

Что же представляет собой этот чрезвычайно сложный человеческий феномен? Во-первых, это — способность слышать другого человека. И не только понимать информационный строй сообщаемого, но и проникать в мир его чувств и переживаний. Во-вторых, это способность поставить себя на место другого человека, зажить его чувствами. Психологи называют это эмпатией или эмоциональной идентификацией, речь, в конечном счете, здесь идет о способности к сопереживанию. Психотерапевт Каролис Динейка предлагает следующие условия для совершенствования процесса общения:

1. Искренне поддерживайте психологический контакт общения. Беседуйте в атмосфере интересов собеседника. Старайтесь понять его образ мышления, увидеть объект обсуждения как бы его глазами. Помните, что личная критика или осуждение чужого убеждения способны не переубедить, а вызвать дух противоречия, нарушить атмосферу общения, без которой невозможно взаимопонимание и взаимодействие.

2. Поощряйте все лучшее, что есть в природе собеседника, особенно энтузиазм и активность, ибо эти качества определяют значительность личности и способность к творческому развитию, к осуществлению мечты. Только на этой психологической основе возможны и обоюдозаполнительные компромиссы. Пробуждайте и усиливайте в себе страстное желание действовать целенаправленно и методически с целью улучшения здоровья, совершенствования психологических качеств и гуманно-делового самовыражения.

Как видно, слагаемые человеческого общения — этого великого искусства быть с людьми, чувствовать себя человеком среди людей — многогранны. Именно из них и складывается формула искусства общения. Но это общие требования к человеческому взаимодействию, его основные характеристики.

Приступая к изучению вопроса о видах общения, следует обратить на разные классификации и подходы к их определению. Так, в частности, можно выделить традиционные виды общения: вербальное и невербальное. Кроме того, выделяют общение межличностное и ролевое. В социальной психологии существует еще одна классификация общения, которая позволяет учесть сразу несколько существенных параметров и увидеть под определенным углом зрения всю картину межличностных отношений: ритуальное, монологическое, которое делится на императивное и манипулятивное, диалогическое, гуманистическое общение.

В качестве основополагающих принципов гуманистического общения, по многим характеристикам близкого к понятию «диалог», — К. Роджерс выделяет следующие:

1. Конгруэнтность партнеров по общению, то есть соответствие опыта, его осознания и средств общения, одного партнера опыту, его осознанию и средствам общения другого.
2. Безоценочное восприятие личности партнера, априорное доверие к его намерениям.
3. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
4. Проблемный, дискуссионный характер общения, разговор на уровне точек зрения и позиций, а не на уровне аксиом и вечных истин.
5. Персонифицированный характер общения, разговор от имени собственного «я»: «Я считаю», «Я думаю» и т.д.

В результате изучения темы студенты должны понять, что общение — целостный процесс, в который участники включаются всем содержанием своего внутреннего мира: чувствами, мыслями, действиями.

Вопросы и задания:

1. Социально-психологические характеристики общения.
2. Функции, сущность, структура и средства общения.
3. Классификация видов общения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. -

Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 4. Особенности человеческой коммуникации

Цель: рассмотрение особенностей общения как коммуникативного процесса, выделение основных составляющих данного процесса и барьеров, возникающих на пути коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представления о коммуникативной стороне общения; показать специфику структуры речевой коммуникации; научить приемам повышения эффективности общения с учетом коммуникативных барьеров, встречающихся в ходе взаимодействия с окружающими.

Основные понятия: межличностная коммуникация, речь, язык, речевой акт, речевое поведение, денотация, коннотация, коммуникативное намерение, контекст, код, метод семантического дифференциала, полисемия, синонимия, фатическое речевое поведение, конативная функция речи, эмотивная функция речи.

Теоретическая часть

Изучая данную тему, студенты должны, прежде всего, понять, что общение – это коммуникация, то есть обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д. Содержание конкретной коммуникации может быть различным: это и обсуждение новостей, сообщение о погоде и спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами и т.п. Что бы это ни было – это всегда коммуникация, и представить себе общение без нее невозможно.

Студенты должны помнить, что коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не просто так, а для достижения каких-то значимых целей, удовлетворения каких-то потребностей. А.Н. Леонтьев писал, что «люди не просто «обмениваются» значениями, но стремятся при этом выработать общий смысл». А это, в свою очередь, возможно, если информация не просто принята, но и осмыслена, понята. Поэтому важно понять, как строится коммуникативных акт, что влияет на процесс взаимопонимания в речевом общении, что препятствует эффективной коммуникации, каково происхождение барьеров и как их преодолевать, а также каковы правила, стратегии и тактики речевой коммуникации.

Поиск ответов на эти и другие вопросы должен подвести студентов к пониманию того, что главным средством общения является язык, как система знаков и символов, служащая, кроме того, еще и средством мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности. Речь – это процесс использования языка в коммуникативных целях.

Для понимания специфики речевой коммуникации студенты должны освоить схему коммуникативного акта, предложенную К. Шенноном и модифицированную Р. Якобсоном: адресат (отправитель) – кодирование сообщения – движение по каналам – расшифровка (декодирование) – адресат (получатель). При этом нужно помнить, что речь приобретает определенный смысл и может быть понята только в структуре неречевого контекста.

Контекст – это обстоятельства, в которых происходит конкретное событие (В.Н. Куницына и др.).

Важно также обратить внимание на то, что в ходе общения с помощью системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Таким образом, обмен информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера (знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса). В результате возникает коммуникативное влияние, то есть психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменить его поведение. Исходя из этого, эффективность коммуникации измеряется тем, насколько удалось данное воздействие, результатом которого явилось изменение типа отношений, сложившегося между участниками коммуникации.

Однако студенты должны знать, что коммуникативное влияние возможно только тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации («Все должны говорить на одном языке» А.Н. Леонтьев). Поэтому обмен информацией возможен, если знаки и закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного акта, что обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Для описания этой ситуации используется термин «тезаурус», то есть общая система значений, принимаемых всеми членами группы. Однако, даже зная значение одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково. Л.С. Выготский указывал: «Мысль никогда не равна прямому значению слова». Значит, у общающихся должны быть идентичны (при звуковой речи) и лексические, и синтаксические системы, а также одинаковое понимание ситуации общения.

Кроме того, студенты должны уяснить, что на процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают и такие характеристики речевого высказывания, как денотация и коннотация, полисемия, синонимия, статичность, смешение наблюдения и оценки. Знакомство с этими понятиями расширит их представление о специфике речевой коммуникации и даст возможность правильно строить речевое высказывание.

Изучая проблему общения, необходимо также остановиться на вопросе о барьерах, которые появляются на пути коммуникации. Они могут носить как социальный (отсутствует единое понимание ситуации общения, вызванное социальными, политическими, религиозными, профессиональными различиями), так и психологический (возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся: застенчивость, скрытность; или в силу сложившихся между общающимися особых психологических отношений – неприязни, недоверия) характер.

Интересное и оригинальное понимание механизмов, которые создают барьеры, предложил психолог Б.Ф. Поршнев. Он пришел к выводу, что речь является способом внушения, или суггестии, самым мощным из средств воздействия, имеющихся в арсенале человека. Однако человек может

использовать и контрсуггестию, противовнушение, содержащую способы защиты от «неумолимого действия речи». Именно контрсуггестия и является главной причиной возникновения барьеров на пути коммуникации. Б.Ф. Поршнев выделил три вида контрсуггестии: избегание и авторитет (как защиту от источника коммуникации), непонимание (как защиту от самого сообщения). Студенты должны уяснить специфику этих видов барьеров, а также уточнить способы преодоления психологических барьеров.

Поскольку в общении избегание предстает в форме невнимания, то борьба с этим видом контрсуггестии включает в себя управление вниманием партнера, аудиторией, собственным вниманием. К наиболее эффективным приемам привлечения внимания относят прием «нейтральной фразы» (в начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая значение, смысл, ценность для всех присутствующих и поэтому собирающая их внимание); прием «завлечения» (говорящий вначале произносит нечто трудно воспринимающееся, например, тихо, непонятно, монотонно, неразборчиво, а слушающим приходится предпринимать специальные усилия, чтобы что-то понять, что предполагает концентрацию внимания); прием установления зрительного контакта между говорящим и слушающим; прием «навязывания ритма» (постоянное изменение характеристики голоса и речи); прием прямой акцентировки (употребление различных служебных фраз, смысл которых и составляет привлечение внимания, например: «прошу обратить внимание», «важно отметить, что», «необходимо подчеркнуть, что» и т.д.); прием косвенной акцентировки (места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения за счет контраста – они организуются таким образом, чтобы контрастировать с окружающим фоном и поэтому автоматически привлекать внимание).

В случае использования авторитета как вида контрсуггестии для его преодоления необходимо учитывать следующие особенности: авторитетность источника информации может устанавливаться после определения таких его параметров, как надежность, компетентность, привлекательность, искренность, полномочия, объективность. Надежность источника – это и есть авторитетность. Поэтому, чем больше человек доверяет собеседнику, тем больше его надежность. Кроме того, чем меньше слушающий думает, что его хотят убедить, тем больше он доверяет говорящему.

Студенты должны четко понять следующую закономерность: если слушающий доверяет говорящему, то он очень хорошо воспринимает и запоминает его выводы и практически не обращает внимания на ход рассуждений. Если же доверия меньше, то и к выводам он относится прохладнее, зато очень внимателен к аргументации и ходу рассуждения. Поэтому при разных целях коммуникации необходимо по-разному управлять доверием слушающего. Так, например, при обучении лучше иметь «средний» авторитет, а при агитации – высокий.

Что касается привлекательности и статуса говорящего, а также согласия, то, чем более «свой» говорящий, тем эффективнее его влияние. Основным механизмом воздействия в данном случае является использование чувства «мы». Поэтому тот, кто хочет убедить, должен в первую очередь демонстрировать общность интересов и целей со слушателями, показывая. Что он «свой». Таким образом, в поисках основ доверия слушающего к говорящему важно учитывать не только внешние условия, но и то, насколько слушающий соотносит говорящего с собой, считает его своим, представителем своей общности. Это является наиболее важным условием преодоления любого барьера.

Рассматривая барьер непонимания, студенты должны выделить разные его уровни и в зависимости от этого определить способы их преодоления. Так, для преодоления фонетического барьера важно помнить: чтобы быть понятым, надо говорить достаточно громко, внятно, разборчиво, избегать скороговорки и т.д. При этом важно помнить, что оптимальная скорость речи зависит от степени знания языка (чем хуже знает человек язык, тем медленнее надо говорить); от степени знакомства с содержанием (чем хуже человек знает предмет обсуждения, тем медленнее надо говорить). Кроме того, на восприятие быстрой или медленной речи влияют образование (чем оно выше, тем лучше слушающий понимает быструю речь); принятые нормы (в разных странах говорят с различной скоростью); возраст; индивидуальные особенности.

Студенты обязаны знать, что для преодоления фонетического барьера очень важна обратная связь. В конкретном общении оптимальную скорость речи можно установить по ходу дела, опираясь на реакцию слушателя.

Семантический барьер является следствием несовпадения тезаурусов людей. Поэтому для его преодоления необходимо учитывать тезаурус партнера по общению, а для этого либо говорить максимально просто, без использования специфических терминов, либо заранее договариваемся о понимании ключевых моментов.

Действие стилистического барьера сводится к тому, что стилевые характеристики сообщения могут препятствовать его восприятию. Поэтому, для того, чтобы быть хорошо воспринимаемым, сообщение должно быть хорошо изложено, построено. Важно помнить, что хорошо структурированная информация не только лучше понимается, но и лучше запоминается, что очень важно для увеличения эффективности общения.

Студентам необходимо ознакомиться с основными приемами структурирования информации в общении: правило рамки, правило цепи. Суть первого правила заключается в том, что вся предназначенная для запоминания информация в общении, будь то разговор, лекция, доклад или просто эффектное появление, должна быть заключена в рамку, которая как раз и задает структуру. Рамку в общении задает начало и конец разговора. В начале должны быть указаны цели, перспективы, предполагаемые результаты общения, в конце должны быть подведены итоги, показана ретроспектива и отмечена степень достижения целей.

Если правило рамки осуществляет как бы «внешнее» структурирование общения, то правило цепи определяет «внутреннее» структурирование, задавая строение общения «изнутри». Суть его заключается в том, что содержание общения должно быть каким-то образом выстроено, соединено в цепь. При этом качество цепи может быть разным: простое перечисление (во-первых, во-вторых), цепь может быть ранговой («сначала о главном... и, наконец, менее существенное»), логической («если это, то тогда-то; раз мы согласны с этим, следовательно, это тоже верно»). Любая цепь, упорядочивая, связывая, организуя содержание, как и рамка, выполняет сразу две работы; позволяет улучшить запоминание и помогает структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника. Однако выбор конкретного вида цепи также представляет определенную задачу: «вид» цепи должен быть выбран в зависимости от предпочтений слушающего.

Преодоление логического барьера связано со знанием эффективности разных аргументов и способов аргументации. Выделяют два основных способа построения аргументации» восходящий (возрастающий – то есть такое построение последовательности аргументации, при котором их сила возрастает от начала к концу сообщения) и нисходящий (убывающий – сила аргументов убывает к концу сообщения). В том случае, если слушающий не очень заинтересован темой сообщения и целью говорящего является побудить внимание слушающего, то наиболее сильный и важный аргумент следует поставить в самом начале. Для людей с высокой заинтересованностью и высоким образовательным уровнем наиболее эффективна восходящая сисЗанятие аргументации, а для людей, не заинтересованных в том, о чем пойдет речь, и низким образовательным уровнем, - нисходящая. Таким образом, способ наилучшего построения аргументации прямо связан с восприятием логики разными людьми.

Кроме того, студенты должны помнить, что для повышения эффективности общения важно иметь возможность включить и направить мышление собеседника в нужном направлении. Один из наиболее известных приемов управления мышлением другого – это риторический вопрос.

Таким образом, для того чтобы быть понятым собеседником, надо по возможности учитывать логику партнера. Для этого необходимо примерно представлять себе позиции, а также индивидуальные и социально-ролевые особенности, так как приемлемость или неприемлемость той или иной логики для партнера в основном зависит от его исходной направленности.

Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения, целях, индивидуальных особенностях – главное условие для преодоления всех без исключения барьеров, так как чем больше говорящий считается с особенностями слушающего, тем более успешной будет коммуникация. Однако многое зависит и от слушающего.

Вопросы и задания:

1. Общение как процесс обмена информацией. Специфические особенности коммуникации между людьми.

2. Речь в межличностном взаимодействии.
3. Типы коммуникативного воздействия – авторитарная и диалогическая коммуникация. Типы информации. Каналы передачи информации. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла.
4. Коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание. Фонетический, семантический и стилистический виды коммуникативных барьеров.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 5. Синтоническая модель общения

Цель: выявление основных репрезентативных систем субъектов общения и их роли в эффективном общении, определение значимых с позиций НЛП техник общения.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представления о синтонической модели общения и особенностях использования нейролингвистического программирования для повышения эффективности общения; обучить основным приемам установления контакта на основе техник НЛП; показать возможности применения НЛП в различных ситуациях взаимодействия, в том числе в ситуации психологического консультирования.

Основные понятия: синтоническая модель, репрезентативная система, раппорт, ресурсное состояние, конгруэнтность, принцип уподобления, подстройка, якорение, пойнтеры в общении, аудиал, визуал, кинестетик.

Теоретическая часть

В ходе работы над данной темой студенты должны познакомиться с вкладом представителей такого направления в психологии, как НЛП (нейролингвистическое программирование), которое представляет собой результат слияния психологии, лингвистики и математики. Приемы НЛП успешно используются в педагогике, менеджменте, психотерапии, бизнесе. Синтоническая модель выделяет основные умения общения (определение

желаемых целей, сенсорная острота, гибкость, конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние) и делит процесс овладения им на части или шаги.

Необходимо уяснить, что синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления (восприятие + мышление = общение). Исходя из этого, важно выяснить, как и по каким каналам происходит получение информации человеком в ходе общения. Знание этих каналов (визуальный, аудиальный, кинестетический) и особенностей их проявления (поза, жесты, слова, взгляд и т.п.) позволит студентам более эффективно взаимодействовать с другими людьми в процессе общения, устанавливать контакты, добиваться желаемой цели.

Кроме того, студентам необходимо познакомиться с такими понятиями, как сенсорная острота, гибкость, конгруэнтность и другими, которые дают представление о специфике построения модели общения субъектами коммуникации. Так, например, сенсорная острота помогает заметить мельчайшие изменения в поведении собеседника, поскольку внутренние мысли и эмоции человека проявляются через внешнее поведение (позы тела, покачивания, наклоны головы, движения плеч, жестикуляция рук).

Это достаточно тонкие изменения, проявляющиеся подсознательно, и их трудно заметить без должной тренировки. Обучаясь сенсорной остроте, студентам необходимо освоить три шага:

1. Фиксация изменений в поведении человека: тренируйтесь каждый день в наблюдении за людьми, но помните правило: «Остановиться, послушать, посмотреть, включить свою интуицию, но не спешить с интерпретацией».

2. Различение паттернов, т. е. повторяющихся моментов в поведении человека. Посмотрите внимательно на того, кто нервничает: одни переминаются с ноги на ногу, бледнеют, другие — стремительно расхаживают по комнате, сжимают кулаки, покусывают губы. И так бывает каждый раз в минуты нервных переживаний. Такие повторяющиеся специфические изменения в позе тела, в движениях головы, рук, ног, окраске лица, в ритме дыхания, темпе голоса и называют паттернами.

3. Калибровка, т. е. узнавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам, установления связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием. (Вначале, пока опыта мало, можно уточнять у собеседника: «Вы нервничали, когда сказали: Не надо сахару?» А про себя можете добавить: «И у вас были бледные пятна на лице, вы переминались и прислушивались к чему-то»).

Однако обучающимся следует знать и помнить, что каждый из нас может угодить в опасную западню, если будет трактовать изменения во внешнем поведении собеседника, исходя из своего опыта, так как одна и та же внешняя реакция может иметь совершенно разное значение у разных людей, ведь каждый человек индивидуален, поэтому необходимо избегать обобщений.

Кроме того, процесс общения во многом зависит от гибкости собеседников, то есть способности изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера. Научиться гибкости — значит обрести способность видеть в поведении партнера особенности его восприятия, мышления, и, варьируя свое поведение, добиться взаимопонимания и достижения своих целей.

Чтобы приобрести гибкость, надо освоить три шага:

1 — прерывание старых паттернов поведения (например, поезжайте на работу другой дорогой, или в ситуациях, в которых исключен риск, прекратите делать то, что вы делаете, и подумайте о трех новых возможных способах достижения того же самого результата или, например, не разговаривайте в течение, одной недели, пишите записки, предупредив семью и друзей, что проводите эксперимент);

2 — изобретение и использование новых возможностей и новых способов поведения. (Например, посмотрите на мир сквозь новые очки, вообразив на часок, что вы — совсем не вы, а ваш сосед по лестничной площадке. Как выглядит мир с его точки зрения? Представьте возраст 17 и 39. Какой вам кажется жизнь в 17 лет? А в 39?);

3 — быстрая последовательность прерывания старых паттернов поведения и использования новых выборов (например, когда вы заметите, что внутренний голос вам приказывает: «Ты должен!», измените свое поведение, сыграйте другую роль, хотя бы в течение трех минут побудьте кем-то иным. Или еще упражнение: в середине спора отступите и скажите собеседнику: «Вы полностью правы. Что вы хотите теперь?»

Если все части личности действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех, выбирая при этом единый способ взаимодействия — мы говорим, что такой человек конгруэнтен. Если же мы говорим одно, делаем другое, а желаем — совсем третьего, то мы неконгруэнтны и наше состояние заметно для окружающих людей.

Синтоническая модель не только подчеркивает важность и необходимость конгруэнтности, но и предлагает шесть шагов по ее освоению:

1 — различение состояний конгруэнтности и неконгруэнтности, чтобы узнавать свое состояние конгруэнтности (состояние 100%-ной вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче) и неконгруэнтности (состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречия желаний, слов, мыслей и дел).

2 — знакомство с различными частями своей личности (этот шаг чрезвычайно важен, т. к. самые сложные проблемы возникают у человека тогда, когда некоторые части его личности не знакомы друг с другом и даже не знают, что они в конфликте). Для того чтобы избежать подобных неприятностей, специалисты в НЛП предлагают человеку осознать и записать, какие роли он играет в своей жизни, какие желания у него возникают, какие части личности ему свойственны и дать им название-имя:

например, жена, мать, честолюбивая часть, творческая часть, кухарка, производственно-деловая часть, кокетка, обольстительница, оберегающая часть, авантюрист, игривая часть и т. п. Затем полезно провести «общее собрание» главных частей своей личности, при этом важно «увидеть», «услышать», «почувствовать» каждую часть. Как она обычно заявляет о своем существовании? Как вы чувствуете ее своим телом? Где она живет? в голове, в руках, в ногах? Как она могла бы выглядеть?

3 — определение целей, намерений, и желаний каждой части личности — очень важный шаг к конгруэнтности. Мы можем быть конгруэнтными только тогда, когда мы точно знаем, чего хотим, к каким результатам стремимся. При этом необходимо помнить, что все наши части так или иначе хотят нам блага и выражают наши желания. Мы чаще всего не осознаем всей сложности нашей внутренней жизни и поэтому надо дать слово каждой части с тем, чтобы они аргументировано заявляли о своих желаниях и какую цель они при этом преследуют.

4 — определение приоритетных целей — т. е. следует определить, что вам необходимо достичь прежде всего, какая цель может быть самой главной на данное время и в перспективе.

5 — достижения согласия между различными частями личности о том, что они признают установленный приоритет целей — только лишь тогда вы будете конгруэнтны в своих действиях, жестах, интонациях, в выборе слов и ваше общение будет максимально способствовать достижению желаемых результатов.

6 — заключение контракта по принятому соглашению (заключение контракта закрепляет достигнутое соглашение, проявляет уважение к частям личности и является гарантией, что переговоры и потраченное на них время — не просто развлечение, а серьезная работа).

Студенты должны усвоить следующее: что бы ни говорил и ни демонстрировал своим поведением человек на сознательном уровне, существует множество разного рода иных сигналов, подаваемых голосом, глазами и телом, которые все равно выдадут правду. Если эти сигналы не будут соответствовать содержанию слов, то общение не будет успешным.

Следующее понятие. С которым необходимо будет ознакомиться — понятие «раппорт», которое означает в английском языке отношения гармонии, согласованности, единства симпатии. Это самый важный процесс в любом взаимодействии. Специалисты НЛП считают, что без раппорта человек никогда не достигнет того, чего хочет. Этому умению можно научиться. Необходимо освоить только пять шагов:

1. Проверка вашего доверия партнеру, с которым вы общаетесь, уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надежности. Можно спросить себя об этом, и если вы услышите конгруэнтный ответ «да» — все в порядке. Если же услышите несогласие, надо определить в себе ту часть личности, которая не доверяет собеседнику и внимательно выслушать ее аргументы. Может быть, вам удастся найти подходящие аргументы и убедить ее в обратном. Не добившись ее согласия, лучше не

продолжать общения с собеседником: ваше недоверие так или иначе проявится, вызовет ответное недоверие, напряженность отношений, после чего достижение желаемого результата маловероятно.

Проверка доверия партнера к вам. Доверие возможно лишь в состоянии конгруэнтности. Вы знаете, как это го достичь. А ответ на вопрос «Доверяет ли мне мой собеседник?» вам поможет получить уже освоенное вами умение — сенсорная острота.

2. Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками, чтобы ваша техника осталась незамеченной.

3. Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы заметить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения вверх и вниз. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.

4. Установление соответствия ритму движения собеседника. Освоение этого шага требует осторожной тренировки. Выделите какое-то движение, которое ваш собеседник постоянно повторяет и сопровождайте его всякий раз каким-то другим своим движением, например, всякий раз, когда ваш собеседник касается своего подбородка, вы можете тихонечко постукивать по столу. Или, если партнер взволнованно ходит по комнате, вы можете сопровождать его хождение чуть заметным постукиванием ноги.

5. Соответствие позе тела собеседника. Использовать эту технику надо осторожно, чтобы не оскорбить собеседника. В спонтанном раппорте отражение тел собеседниками происходит естественно. Достижение раппорта — это способ синхронизации собеседников, так внешнее соответствие подчеркивает сходство и смягчает различия, в результате — взаимное понимание между людьми усиливается. Установив раппорт с собеседником, вы можете незаметно для него постепенно «повести» его дыханием, позой, темпом голоса за собой, подведя его с помощью этих невербальных средств и наличия убедительной словесно-логической аргументации к желаемому решению, результату.

Ресурсное состояние — это оптимальное внутреннее состояние человека, основанное на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности. Ресурсное состояние может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости. Чтобы научиться входить в ресурсное состояние, необходимо освоить четыре шага:

1. Поиск воспоминаний об успехе в своем прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво — вам самим и окружающим это очень нравилось.

2. Найдите удобное место и позвольте себе пережить то состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видел, когда у меня все так хорошо получалось? Что я при этом чувствовал? Что слышал?».

3. Когда воспоминание о той, прежней, ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул — реакция». Запомните ту точку, к которой прикасались, и с каким нажимом было прикосновение. На языке НЛП такое установление условной связи называется «якорением». «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому относятся ваши воспоминания.

4. Вхождение в ресурсное состояние — для этого надо повторить второй и третий шаги, т. е. последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и повторное установление того же самого якоря, а затем одновременное использование якоря и восстановление воспоминаний. Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь (прикосновение или слово или их сочетание) немедленно вызывает в памяти оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности. Теперь у вас есть средство вхождения в ресурсное состояние. В общении с коллегами, с начальством в семье, в любой трудный момент жизни, используя свой «ресурсный якорь», вы почувствуете прилив сил, которые помогут вам добиться успеха.

Работа над темой требует от студентов овладения техниками общения, связанными с особой процедурой уточнения содержания и смысла сказанного партнерами по общению. Суть ее — в умении задавать вопросы, которые в НЛП называются пойнтерами или указателями. В связи с этим обучающиеся должны познакомиться с пойнтерами в общении. Их несколько: существительное, глагол, правила, обобщение, сравнение. Все они помогают уточнить то, что нам сообщает собеседник и получить более полную и четкую информацию.

В результате освоения данной темы студенты должны овладеть основными умениями общения в рамках НЛП. К этим основным умениям можно отнести:

- Определение желаемых результатов (или сосредоточьтесь на том, чего вы хотите). Важно определить, какой именно результат устроит, но при этом тщательно продумать форму и содержание сообщения, чтобы оно было наиболее подходящим именно для этого собеседника.
- Принцип уподобления (то есть быть таким, как он, думать, как он).
- Подстройка (сходство их манер общения и принимаемых ими поз). Такое сходство принимаемых поз часто называют зеркальным отражением. Взаимная подстройка собеседников включает в себя соответствие скорости, громкости и тона их речи. Взаимная подстройка собеседников включает в себя также взаимное (вольное или невольное)

копирование всех нюансов мимики друг друга.

Это высокоэффективные техники совершенствования процесса общения. Но ими необходимо овладеть настолько, чтобы они действовали сами собой, на бессознательном уровне.

Вопросы и задания:

1. Синтоническая модель общения. Репрезентативные системы. Типы людей: визуалист, аудиалист, кинестетик, «компьютер».

2. Сенсорная острота. Гибкость, конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние, пойнтеры в общении.

3. Эффективное общение и магия контакта. Основные приёмы и техники установления контакта с людьми как залог эффективного общения (принцип уподобления, подстройка).

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)
<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru
<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии
<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций
<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.
www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 6-7. Виды и техники слушания

Цель: определение составляющих активного слушания, знакомство с техниками слушания, установление типичных ошибок слушания и речевого поведения.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о видах слушания и их роли в общении; выработать навыки активного и пассивного слушания; показать важность использования техник слушания в профессиональной деятельности психолога; развить качества «умелого» слушателя.

Основные понятия: слушание, активное слушание, пассивное слушание, рефлексивное слушание, нерефлексивное слушание, эмпатическое слушание, творческое слушание.

Теоретическая часть

Студенты, изучающие психологию общения, уже знают, что очень часто наш партнер по общению обеспокоен своей проблемой, испытывает чувство неуверенности, боится произвести плохое впечатление (например, показаться глупым или нелепым), оказаться непонятым. Мастер общения, в

роли которого может выступить психолог, должен помочь ему справиться с внутренним напряжением, изменить поведение, раскрыть внутренние ресурсы, по-новому взглянуть на привычные вещи. А для этого студенты-психологи должны овладеть теорией и практикой слушания.

По мнению М. Беркли-Алена, процесс слушания подразумевает «гораздо более утонченный мыслительный процесс, чем просто умение слышать». Он требует определенной дисциплины и «затраты энергии», сосредоточенности на собеседнике. В повседневном общении большинство людей не умеют проявить искренний интерес к партнеру по общению. Нам от партнера требуется что-то материальное («дайте», «помогите», «посоветуйте») либо нечто осязаемое. Но и профессиональная беседа тоже не бескорыстна. Корысть собеседника в том, чтобы его правильно поняли. Для этого нужно правильно слушать.

Каковы же условия эффективного слушания, которые должны знать обучающиеся? Если свести все рекомендации психологов, получится небольшой перечень правил, способствующих правильному слушанию (М. Беркли-Ален):

- ✓ Не притворяйтесь, будто слушаете.
- ✓ Ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним поговорить.
- ✓ Не старайтесь говорить за собеседника.
- ✓ Излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы.
- ✓ При беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли.
- ✓ В процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (Почему он это говорит? Почему он говорит это мне? Что он хочет этим сказать? Что в действительности он чувствует?).
- ✓ Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи.
- ✓ Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «і», будет потеряно и ваши отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной — что-то не дослышал, неверно интерпретировал жесты и слова).
- ✓ Сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

Все это работает на «поощряющее» отношение к говорящему, придает ему чувство уверенности в себе.

Однако студенты должны помнить, что важно не только внимательно слушать, но и показывать это: «саморазъясняться» и передавать партнеру определенную интерпретацию собственной личности. Показать, что вы слушаете собеседника, можно несколькими способами. Во-первых, повернуться к собеседнику лицом (а не стоять или сидеть к нему боком, ибо

это признак незаинтересованности), если же вы сидите, то не стоит сидеть развалиясь (это признак неуважения), лучше сесть прямо. Во-вторых, лучше принять открытую позу, при которой руки и ноги не скрещены. В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, т. е. смотреть на него, однако не слишком пристально. Вообще же о человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление. Только при этом нужно помнить, что слишком долгий взгляд в глаза может быть воспринят вашим собеседником превратно — не как интерес к разговору, а как личный интерес к его персоне, навязчивость или враждебность.

Кроме того, студентам нужно обратить особое внимание на уровни и виды слушания. Психологи выделяют три уровня слушания: сопереживающее, слушание с внешним отключением и предвзятое слушание, а также два основных вида слушания — нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т. е. внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством. Нельзя прерывать собеседника или сбивать его с мысли. В то же время нужно способствовать тому, чтобы он высказался как можно полнее, показывая ему, что его слушают и понимают, но делать это максимально нейтрально — кивком головы, междометиями, короткими позитивными репликами («Да-да, я понимаю»).

Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным. Об этом говорит такой пример. Участников одного эксперимента попросили записать на магнитофон свою речь на любую тему. За это им предложили оплату, которая зависела от длительности речи. Некоторые участники проговорили несколько дней подряд и почувствовали себя при этом лучше, так как некоторым из них впервые представилась возможность выговориться. Возможно, поэтому многие из них отказались от оплаты, решив, что магнитофон лучше всякого собеседника.

При нерефлексивном слушании можно значительно облегчить общение с собеседником, если поддерживать его, показывать, что вы слушаете, поскольку даже незначительный знак внимания побуждает продолжать разговор, а нейтральные фразы снимают напряжение (вспомните, как вы сами себя чувствуете, когда вы говорите, а собеседник не произносит ни слова!).

Нерефлексивное слушание помогает собеседнику высказаться без помех. Студенты должны знать, что оно полезно, если собеседник действительно хочет говорить, но неприменимо, когда партнер ждет от нас совета, одобрения, удивления, а также в том случае, если пассивное слушание явно противоречит нашим интересам.

Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- ✓ если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- ✓ если собеседник говорит о своих проблемах;

- ✓ в напряженных ситуациях;
- ✓ при разговоре с вышестоящим по должности.

Таким образом, *нерефлексивное слушание применяется в основном для недискуссионных разговоров либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации*. Однако, как правило, при общении с целью получения информации одного *нерефлексивного* слушания недостаточно, поэтому нужно всегда помнить, что оно представляет собой лишь первый этап овладения техникой слушания. Второй этап — это рефлексивное слушание.

Рефлексивное слушание — вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника — «сверку» того, что вы поняли из его речи с тем, что он хотел вам сообщить в действительности.

Для студентов важно знать, что рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

- ✓ выяснение, уточнение («Я не понял»; «Повторите, пожалуйста, еще раз...», «Что вы имеете в виду?», «Не могли бы вы объяснить?»);
- ✓ парафраз, т. е. повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли («Вы считаете, что...», «Другими словами...»);
- ✓ отражение чувств («Мне кажется, вы чувствуете...»);
- ✓ побуждение («Ну и ...», «Что дальше ...»);
- ✓ продолжение, т. е. вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;
- ✓ оценки («Ваше предложение заманчиво», «Мне не нравится»);
- ✓ резюмирование: («Итак, вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...»).

Кроме того, в ходе изучения темы обучающимся необходимо усвоить следующие основные правила общения с другими людьми:

- ✓ старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто;
- ✓ не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник;
- ✓ избегайте говорить собеседнику «Я вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо назвать ту эмоцию или чувство, которое испытывает ваш собеседник (за это вам будут благодарны);
- ✓ если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, вслушивайтесь в смысл сказанного, постарайтесь не попасть под власть эмоций (иначе информация будет не объективной).

Необходимо обратить внимание и на следующий момент: рефлексивное слушание, по мнению психологов, можно назвать и активным, поскольку оно предполагает большее участие в диалоге обеих сторон, хотя говорит в основном первый, а задача второго — дать развернутую обратную

связь, показывающую заинтересованность, согласие или несогласие. Иной вид слушания представляет собой способность к эмпатии — сопереживанию, достижению резонанса, пониманию другого на логическом и эмоциональном уровне.

Наверное, вы согласитесь с тем, что язык наш становится иногда нашим врагом. Часто мы обижаем людей автоматически и не понимаем, почему они так остро реагируют. Косвенно оскорбляем собеседника, когда восклицаем: «полная ерунда», «глупость какая», «чепуха какая-то». Реплика «А что я такого сказал?» демонстрирует неуважение к собеседнику. Вообще категоричность — показатель ограниченности. При этом надо помнить, что любое сильное давление вызывает «эффект бумеранга». Поэтому надо уметь правильно слушать и адекватно реагировать на слова и действия партнера. И здесь можно выделить такой вид слушания, как **творческое слушание** (по Г.С. Мельник), которое не допускает опровержений собеседника с ходу.

Студентам необходимо понять, что смысл слушания — выявить, какие возможности заключены в том, что правильно, а не в том, что не правильно сказано. Мешают слушанию предубеждения, торопливость в оценках, неумение отделить факт от мнения. Важно понять смысл слов, следить за выражением лица, быть внимательным к невербальным сигналам. Кроме того, важно правильно понять собеседника (оппонента), определить пункты несогласия, привлечь к совместному обсуждению проблемы, внимательно отображать факты, расположить их в известной последовательности, пользоваться законами логики. И, конечно же, не следует торопиться с оценками и выводами.

Творческое слушание предполагает, что нельзя прерывать собеседника, а нужно дожидаться своей очереди. Не нужно стесняться задавать вопросы, не стоит опасаться того, что обнаружат вашу некомпетентность. Умение слушать произведет большее впечатление на собеседника, чем его осведомленность.

В книге Вернера Зигерта «Руководить без конфликтов» выделяются типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника.

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

- ✓ не организуем свои мысли перед тем, как их высказать, а говорим спонтанно, надеясь, а точнее, требуя, чтобы другие «поспели» за нами;
- ✓ из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- ✓ говорим слишком длинно и хотим сказать слишком много в одной фразе, так что каждая последующая информация «забывает» предыдущую, и слушатель к концу уже не помнит, что было вначале;
- ✓ говорим, не обращая внимания на содержание высказываний собеседника;
- ✓ продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

В результате изучения проблемы слушания студенты должны выяснить собственные привычки слушать, критически оценить их и постараться ввести в обиход эффективные приемы слушания.

Так, например, В.С. Кукушкин приводит рекомендации, как надо и не надо слушать.

Как надо слушать:

1. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют как минимум два человека, которые попеременно говорят и слушают. Если вам не ясно, о чем говорит собеседник, дайте ему об этом знать: или уточняющими вопросами, или переформулировав сказанное с просьбой поправить вас. Ведь никто не узнает, что его не понимают, если ему не сказать об этом.

2. Будьте физически внимательны, то есть слушайте собеседника всем телом. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что ваши поза и жесты свидетельствуют о том, что вы внимательно слушаете. Сидите или стойте на таком расстоянии от собеседника, которое удобно для обоих. Помните, что говорящий хочет общаться с мыслящим и чувствующим человеком, а не с каменной стеной.

3. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Помните, что любой человек может удерживать сконцентрированное внимание в пределах только нескольких минут. (Это должен учитывать и говорящий.)

4. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Декодируйте эмоциональные оттенки сообщений. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего, то есть проникайте в смысл его интонации, мимики, жестов и поз. Следите затем, как часто говорящий смотрит на вас и как он поддерживает с вами визуальный контакт. Следите за тоном голоса и скоростью речи. Обратите внимание на то, на каком расстоянии от вас сидит или стоит говорящий, а также способствуют ли невербальные сигналы усилению речи говорящего или противоречат словесному содержанию.

5. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает у говорящего излишнюю напряженность, или, напротив, неуверенность и вялость.

6. Старайтесь выразить понимание. Вчувствуйтесь в психодинамику речевого поведения собеседника, чтобы понять, что в действительности он переживает и что пытается - сказать. Эмоциональное одобрение говорящего помогает слушающему точнее понять сообщение.

7. Слушайте самого себя. Слушать себя особенно важно для обеспечения своей готовности слушать других.

8. Если вы озабочены или раздражены и ведете внутренний диалог, вы не способны слушать, что говорят другие. Если это раздражение вызвано словами собеседника, то лучше не затаивать зло, а возразить ему и по возможности успокоить себя, чтобы без помех выслушивать дальнейшие его

высказывания.

Слушая собеседника, никогда не делайте следующего:

1. Не притворяйтесь слушающим. Вас быстро разоблачат: отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в мимике или жестах. А притворство в таких случаях обычно рассматривается как оскорбление. Гораздо лучше откровенно признаться, что в данный момент вы не можете слушать, сославшись на недомогание, занятость и т. п.

2. Не перебивайте без надобности. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных. Мужчины чаще перебивают женщин. Если вы кого-то перебили, постарайтесь тут же восстановить ход мыслей собеседника.

3. Не делайте поспешных выводов. Проявившаяся субъективная оценка заставляет собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

4. Не попадайтесь на поспешных возражениях. Когда вы мысленно не соглашаетесь с каким-то доводом, то обычно тут же начинаете формулировать возражение, то есть перестаете слушать дальнейшее и ждете очереди высказываться. Затем, ворвавшись в спор, вы настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что не слышите, как собеседник давно говорит вам: «Это и есть то, что я пытаюсь вам сказать!» Поэтому выслушивайте оппонента внимательно и до конца, а затем уж излагайте возражения.

5. Не задавайте одновременно слишком много вопросов. Это подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и целеустремленность, вынуждает занять оборонительную позицию.

6. Не претендуйте на эмоциональную проницательность, например, говоря: «Я прекрасно понимаю ваши чувства». Это снижает доверие к вам. Лучшим свидетельством того, что вы внимательно слушаете собеседника, будут замечания: «Вы чем-то разочарованы», «Это очень обидно» и т. п.

7. Не давайте непрошенных советов. Такие советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего необходимо установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную информацию.

Вопросы и задания:

1. Виды и техники слушания.
2. Фильтры «Я-слушания» в общении.
3. Правила эффективного слушания.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология".

Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 8. Трансактный анализ общения

Цель: знакомство с теорией транзактного анализа Э. Берна, выделение основных положений данной теории и их роли в процессе общения, установление основных техник общения с позиций транзактного анализа.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о теории транзактного анализа Э. Берна; выявить основные позиции общения и их роль в создании эффективной коммуникации; показать техники общения с позиций транзактного анализа; развить коммуникативные умения, необходимые в профессиональной деятельности психолога-консультанта.

Основные понятия: транзакция, транзактный анализ, позиции в общении, техника общения, жизненный сценарий, роль, поглаживания в общении, виды транзакций, эго-состояние.

Теоретическая часть

Теория транзактного анализа (ТА) Э. Берна, с которой начинают знакомиться студенты в ходе курса «Психология общения», является достаточно важной для овладения техниками эффективного общения. Поэтому ей должно быть уделено серьезное внимание со стороны обучающихся, тем более что знание основных положений данной теории необходимо и в психотерапевтической работе, при проведении психологических консультаций для оказания помощи клиенту.

Рассматривая процесс общения, ТА выделяет в нем элементарные единицы межличностного взаимодействия, получившие название транзакции (термин, давший название этому направлению психологии). Поэтому с самого начала студенты должны уяснить, что Э. Берн понимает под транзакцией и какова ее структура. Эрик Берн дает такое определение транзакции: «Транзакция состоит из раздражения, называемого стимулом (С), и реакции (Р) между двумя определенными эго-состояниями». Таким образом, транзакция — это любое словесное или бессловесное (прикосновение) общение как минимум двух людей. Он может сопровождаться словами, скептическими взглядами, пожатием рук и т.д. Если человек правильно понимает транзакции межличностного общения, то он очень быстро осознает, почему коммуникации между двумя людьми бывают конструктивными и почему в иных случаях возникают помехи.

Кроме того, студенты могут обратиться и к такому понятию, как «поглаживание», которое также играет существенную роль в ходе общения с

другими людьми. Поглаживание - это знак одобрения. Студенты должны знать, что существует три типа поглаживаний: физическое (касание), вербальное (слова) и невербальное (подмигивание, кивки, жесты и т.п.) Поглаживания даются за «существование» (безусловные) и за «поступки» (условные). Они могут быть позитивными, такими как дружеское физическое прикосновение, теплые слова и доброжелательные жесты; и негативными, такими как шлепки, хмурые взгляды, брань.

Прежде чем перейти непосредственно к рассмотрению видов транзакций, студентам необходимо рассмотреть эго-состояния, выделяемые Э. Берном, с позиций которых и происходит общение. Теория эго-состояний Э. Берна основана на трех элементарных положениях:

- ✓ Каждый человек был когда-то ребенком.
- ✓ Каждый человек имел родителей или заменивших их воспитывающих взрослых.
- ✓ Каждый человек со здоровым мозгом способен адекватно оценивать окружающую реальность.

Из этих положений вытекает представление о личности человека, содержащей три компонента, три особые функциональные структуры - эго-состояния: Ребенок, Родитель и Взрослый.

В ТА принято эго-состояния обозначать прописными буквами (Р, В, Д или Ре), отличая их от реальных людей: взрослых, родителей и детей.

Распознавание эго-состояний осуществляется через анализ интонаций, поведения, выражения лица, жестов и положения тела, а также речевые клише, присущие конкретному типу ролей.

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое	1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, выпадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своевольное, непослушное, агрессивное	Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь
Типичные фразы	1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой	1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне безразницы», «Так тебе и надо». 2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь»,	Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно,

	обращаться!», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»	«Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»	по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии
Интонация, манера говорить	1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло. успокаивающе, сочувственно	1. Громко, быстро, захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо	Уверенно (без высокомерия), деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко
Жесты	1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове	1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опушенные плечи, склоненная голова, стоит навывтяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова	Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед

Изучая данную тему, студенты должны уяснить, что в ТА существует несколько критериев, согласно которым выделяют типы транзакций. Первый критерий – дополнительность - перекрестность.

Дополнительной транзакцией называют такое взаимодействие, когда за прикосновением первого вступающего в общение человека (посылком) следует соответствующая ему реакция второго человека - ответ исходит от того же эго-состояния, в котором был направлен посыл. Именно одноуровневые транзакции (т.е. взаимодействия «Взрослый – Взрослый», «Ребенок – Ребенок», «Родитель – Родитель») можно назвать в полном смысле слова партнерскими, когда взаимодействующие люди занимают в общении психологически равные позиции.

Такие транзакции называют еще параллельными, простыми, тождественными. При этом параллельные транзакции могут продолжаться очень долго, и нить беседы при этом не теряется. Однако это не означает, что коммуникация в данном случае конструктивна.

Перекрестные транзакции препятствуют течению беседы и вводят разговаривающих в заблуждение. При этом неадекватная реакция партнера исходит не из того эго-состояния, на которое было направлено раздражение (стимул), а неожиданно для собеседника — из другого эго-состояния. Таким

образом, в коммуникации участвуют четыре эго-состояния и после перекрестной трансакции коммуникация временно прекращается.

Последний критерий, на основе которого классифицируются трансакции, - наличие скрытого (психологического) смысла. Соответственно выделяют простые и двойные (скрытые) трансакции.

Скрытые трансакции - те, которые осуществляются одновременно на двух уровнях. То, что произносится, что ясно, Эрик Берн называет *социальным уровнем*, скрытое (но дополнительно подразумеваемое) — *психологическим уровнем*. Классический пример скрытой трансакции: муж на пыльном столе пишет пальцем "Я тебя люблю". Открытый уровень - обращение от Ребенка мужа к Ребенку жены, скрытый - Родительский укор за непорядок.

Скрытые трансакции образуют тип взаимодействия между людьми, называемый в ТА играми.

По мере уяснения темы студенты должны прийти к следующим основным выводам:

1. Не бывает хороших или плохих форм трансакций. Каждая из них имеет свои позитивные и негативные аспекты.

2. Знание трансакций и эго-состояний, с позиции которых действуют собеседники, дает возможность более адекватно действовать или реагировать более гибко в критических ситуациях.

3. Можно что-то делать, даже если это неудобно. Но у вас нет никаких шансов заставить другого вести себя так, как вам нравится.

4. Если вы измените свое поведение, то изменится и реакция вашего партнера. Возможно, что не с первой попытки. Следует и дальше действовать, изменив собственное поведение, как правило, из другого эго-состояния.

5. Желательно избегать скрытых трансакций, которые сопровождаются критикой или недовольством. Критические замечания высказывайте прямо и откровенно, но в любом случае в подобающей форме. Это позволит установить открытые отношения.

6. Используйте скрытые трансакции, при которых на скрытом уровне присутствует отношение «вы мне симпатичны», «мне нравится говорить или работать с вами» и т.д. Это конструктивно.

7. Во многих случаях имеют смысл параллельные трансакции. Полезными бывают и перекрестные трансакции, если они используются сознательно и в соответствии с обстоятельствами, т.е. конструктивно.

При рассмотрении данной проблемы возможно затронуть и аспекты педагогического общения, поскольку именно там трансакции проявляются достаточно ярко и оказывают значительную роль на развитие отношений между взрослыми и детьми.

Во взаимодействии воспитывающего взрослого и ребенка, естественно, преобладают разноуровневые трансакции, хотя возможны и одноуровневые: совместная деятельность, сотворчество, игра, телесный контакт. Излишне доказывать важность одноуровневых трансакций для развития личности

ребенка: именно в таком общении ребенка со взрослым формируется чувство личной значимости, ответственности, самостоятельности.

Другой важный транзактный аспект педагогического общения - необходимость ограничивать канал общения «Родитель – Ребенок», заменяя его на «Взрослый – Ребенок», в котором воспитатель ориентируется на личность ребенка. Такая позиция воспитателя может быть описана правилом трех П: воспитывающий взрослый строит свое общение с ребенком на основе понимания, принятия и признания.

Понимание означает умение видеть ребенка «изнутри», умение взглянуть на мир одновременно с двух точек зрения: своей собственной и ребенка, «чтение мотивов ребенка».

Принятие означает безусловное положительное отношение к ребенку, его индивидуальности независимо от того, радует он взрослых в данный момент или нет - то, что в ТА называют безусловным прикосновением. Это означает: «Я отношусь к тебе хорошо, независимо от того, справился ли ты с этим заданием или нет!» Взрослые часто ограничиваются лишь условными прикосновениями, строя свои отношения с ребенком по принципу «если... то!...»

Признание - это, прежде всего, право ребенка решать те или иные проблемы по существу, это право быть Взрослым. Ребенку часто нельзя обеспечить полного равенства прав, например, если речь идет о его здоровье, однако «совещательный голос» ребенок должен иметь. Кроме того, многие бытовые ситуации должны допускать для ребенка возможность выбора.

Рассматривая теорию ТА в общении студенты могут остановиться и на анализе четырех жизненных позиций, которые формируются у человека в результате воспитания («Жизненный сценарий») и также оказывают влияние на процесс общения между людьми:

1. Я ОК - Ты ОК - здоровая позиция, позиция уверенности.
2. Я ОК - Ты не ОК - позиция превосходства, в крайних вариантах - криминальная и параноическая позиция.
3. Я не ОК - Ты ОК - позиция тревожности, депрессивная позиция.
4. Я не ОК - Ты не ОК - позиция безысходности, в крайних вариантах - шизоидная и суицидальная позиция.

«ОК» для каждого человека означает разное. Это может быть добродетельный, образованный, богатый, религиозный и прочие бесчисленные варианты «хорошего». «Не ОК» может означать: невежественный, нерадивый, бедный, богохульник и другие варианты «дурного».

Можно видеть, что понятия «ОК - не ОК» наполняют смыслом не что иное, как директивы, несущие, в частности, семейные и культурные стереотипы. «ТЫ» обычно распространяется на очень широкий круг субъектов: все мужчины, женщины, вообще все другие люди. «Я» иногда расширяется до «МЫ», включая членов своей семьи, группы, партии, расы, страны и т. д.

Таким образом, позиция выполняет функцию согласования мыслей и чувств о себе и о других людях. На основе занятой позиции человек строит свои отношения с людьми. Жизненная позиция должна постоянно подтверждаться. Истинность ее необходимо вновь и вновь доказывать и другим, и самому себе. Студенты должны знать, что такое доказательство в ТА называется рэкетом чувств.

Рэкет - это стереотипные чувства, используемые для подтверждения принятых решений и занятой позиции. Эти чувства используются для того, чтобы изменять других людей, если и не на самом деле, то в своем восприятии и воображении, и ни в коем случае не допускать изменения своего Я. Занимается рэкетом Маленький Профессор, обучившийся на успешных манипуляциях в детстве, а также на интерпретации реакций воспитывающих взрослых.

Взрослые говорят:

- Ты здорово меня разозлил, хлопнув дверью;
- Ты заставляешь меня волноваться, не возвращаясь вовремя домой.

По существу, они этим говорят: «Ты ответственен за мои чувства», а дети приходят к выводу, что могут заставить людей чувствовать - управлять их чувствами, и строить на этом свое дальнейшее поведение. Такова позиция Маленького Профессора.

Простейшую модель, объясняющую рэкет чувств, предложил знаток человеческой природы С. Карпман, назвав ее Драматическим треугольником. Он выделил три базовые роли: Преследователь, Спаситель, Жертва.

Роль Преследователя основывается на позиции, что другие ниже меня, они «не ОК», а значит, их можно подавлять, принижать, эксплуатировать. Это роль Контролирующего Родителя. Роль Спасителя тоже основывается на том, что другие ниже меня, «не ОК», но в отличие от Преследователя, спаситель делает вывод, что им нужно помогать, заботиться о них: «Я должен помогать другим, так как они недостаточно хороши для того, чтобы помочь себе сами». Это роль Заботящегося Родителя.

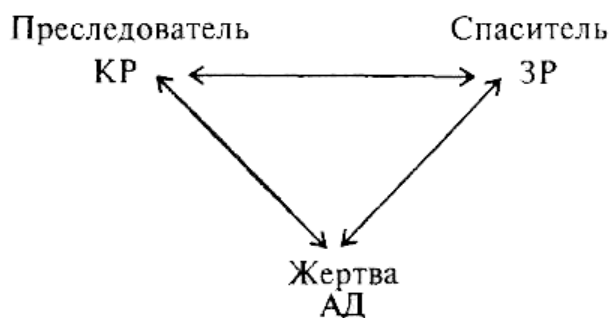


Рис. Драматический треугольник Карпмана,
где КР - Контролирующий Родитель; ЗР - Заботящийся Родитель; АД - Адаптированный Ребенок

Жертва видит себя нижестоящим, «не ОК». Эта роль может принимать две формы:

- а) поиск Преследователя, чтобы тот командовал, подавлял;
- б) поиск Спасителя, чтобы он взял на себя ответственность и подтвердил, что я сам не могу справиться с этим.

Роль Жертвы - это роль Адаптированного Ребенка.

Итак, мы видим, что в систему вовлечены Родитель и Ребенок и полностью выключен из нее Взрослый. Руководит же всем, оставаясь на заднем плане, маленький Профессор. Все роли Драматического треугольника предполагают обезличивание, объектное отношение - игнорирование личности других и своей собственной личности: игнорируется право на здоровье, благополучие и даже жизнь (Преследователь); право думать самостоятельно и действовать по собственной инициативе (Спаситель) или игнорирование самого себя - вера в то, что заслуживаешь отвержения и принижения или нуждаешься в помощи, чтобы правильно действовать (Жертва).

Студенты должны понять, что, общаясь, человек может играть большую часть времени какую-то роль, но обычно люди строят свое общение, переключаясь с одной роли на другую, манипулируя тем самым другими людьми и доказывая «истинность» своей позиции.

Такие манипуляции, как мы уже говорили, Э. Берн назвал играми. «Игра» - серия скрытых трансакций, ведущая к предсказуемому исходу и переключению ролей. На открытом (социальном) уровне трансакции, составляющие «игру», представляются бесхитростными и благовидными, но на скрытом (психологическом) уровне - это манипуляции.

Вопросы и задания:

1. Теория трансактного анализа Э.Берна.
2. Трансактный подход к построению новых форм общения в системе «взрослый – ребенок».
3. Методы социальной психокоррекции коммуникативных нарушений.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. -

Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 9-10. Невербальные особенности в процессе общения и проблема самовыражения

Цель: осознание важности невербальных особенностей процесса общения, поиск адекватных способов выражения невербалики в зависимости от ситуации общения и передаваемой информации.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему

профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о кинесических, экспрессивных, проксемических особенностях невербального общения и их межнациональных различиях; показать значимость невербальных компонентов общения в ситуации психологического взаимодействия; выработать умение читать невербальные проявления партнеров по общению.

Основные понятия: невербальное общение, проксемика, мимика, пантомимика, межличностное пространство, паралингвистическая сисЗанятие, экстралингвистическая сисЗанятие.

Теоретическая часть

Мы знаем, что значительная доля коммуникации происходит беззвучно: мы передаем определенную информацию окружающим людям с помощью жестов, особенностей одежды и походки, прикосновений при рукопожатии, взглядов. Кроме того, информацию несет состояние и фактура кожи, телосложение и множество других телесных характеристик. Поэтому чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения не только в обыденной жизни, но и в профессиональной, например, общения психолога с клиентом, ведь психолог учится извлекать информацию не только из явных вещей.

Таким образом, в ходе знакомства с темой, студентам необходимо иметь четкое представление о подсистемах невербального общения. К ним можно отнести:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство). Интерьер помещения создает изначальный контекст общения. Ориентация — угол, под которым люди сидят или стоят по отношению друг к другу. Дистанция меняется в зависимости от ситуации.

2. Оптико-кинетическая подсистема — внешний вид собеседника, выражение лица (мимика), позы и жесты (пантомимика). Многие сообщают движение рук, головы, ног, других частей тела.

3. Паралингвистическая, или околоречевая, подсистема — вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр. Одно и то же содержание может быть передано различными средствами: вариацией высоты голоса, интонацией, ударением, паузой, особенностями выговора.

Студенты должны понимать, что в невербальной коммуникации важные намеки могут быть обнаружены быстрее, чем в словах, так как люди часто реагируют раньше, чем оказываются готовы или способны выразить реакцию словами.

Возможно и более детальное знакомство с экспрессивными уровнями речи как особыми вокальными (голосовыми) явлениями, которые сопровождают речи. Для этого стоит обратиться к книге Дж. Хансена, Р. Стевика, Р. Уорнера «Невербальная коммуникация в консультировании», изданной в Белфасте в 2000 г. Хотя они вносят определенный вклад в общий смысл сообщения, сами по себе они лишены смысла. В число таких экспрессивных уровней психологи включают шесть вокальных признаков (выделяемых в любой речевой коммуникации). Невербальные вокальные феномены:

1) *интенсивность, или повышение и понижение громкости голоса*. Повышение громкости обычно свидетельствует о тревоге или раздражении; понижение громкости может являться признаком недовольства или разочарования;

2) *общий уровень тона, или повышенный либо пониженный тон*. Повышенный тон обычно встречается в контексте раздражения или тревоги; пониженный тон может обозначать различные проявления (в том числе недоверие);

3) *расширенный регистр и сжатый регистр*. Эти признаки означают соответственно расширение и сжатие обычного интервала между тонами произносимых фонем;

4) *зажатость и открытость*. Эти качества психологически связаны со степенью мускульного напряжения, в котором находится голосовой аппарат. Чем больше напряжение, тем явственнее эффект зажатости («скрипучий» голос). Открытость, или свобода, проявляется в гулком, раскатистом голосе, производящем впечатление авторитетности;

5) *растягивание и сокращение*. Эти признаки относятся к индивидуальному темпу произнесения слогов;

6) *ускоренный и замедленный темп речи*. В отличие от растягивания и сокращения эти признаки применяются для оценки более объемных фрагментов речи. Во многих контекстах ускоренный темп речи сигнализирует о раздражении или тревоге, а замедленный - о нерешительности (П. Томсон, 2000).

Студентам-психологам необходимо знать особенности управления голосом, поскольку их работа, в основном, опирается на голосовые возможности. Так, например, давление голосом может осуществляться благодаря повышению или понижению его громкости. Если люди общаются на равных, то они должны говорить примерно одинаковым тоном. Если один разговаривает тихо, а другой повышает голос, то вы ощущаете психологическое давление. Второй способ давления — интонирование. Оно настолько индивидуально, что его можно интерпретировать конкретно для каждого человека.

Хорошо звучащий голос тонизирует нервную систему, создает настроение, плохо звучащий — наоборот. Звуковое оформление речи, тембр

создают эмоциональный фон разговора, который может быть приятным (положительным) и неприятным.

Мы можем простить недостатки внешности, но критически настроены к звучанию голоса. Если звук «режет ухо», в голосе человека слышатся слишком высокие ноты, это раздражает. Мы не терпим крикливых и нервных людей, речь которых сбивчива, алогична и обрывиста.

Овладеть голосом — это значит добиться интонационной подвижности и выразительности речи, уметь пользоваться нюансами тембра. Требуется не только знание механизма голосообразования, но и специальная отработка навыков фонационного дыхания.

4. Экстралингвистическая, или внеречевая, подсистема — темп речи, паузы, смех и т. д.

Психологи утверждают, что наибольшую информацию о собеседнике несут взгляд, пространственная и оптико-кинетическая подсистемы. Одно и то же содержание может быть передано различными средствами: вариацией высоты голоса, интонацией, ударением, паузой, особенностями выговора.

Таким образом, невербальные знаки содержат социальные и психологические коды. Ими владеют различные социальные, профессиональные, этнические группы. Знание этих знаков (кодов) чрезвычайно важно для психолога.

Существует зависимость между социальным статусом, властью, престижем человека и его словарным запасом и жестикуляцией. Человек, находящийся на вершине социальной лестницы и профессиональной карьеры, пользуется богатством своего словарного запаса и выразительной мимикой. Человек менее образованный или менее профессиональный будет чаще полагаться на жесты, а не на слова в процессе общения.

Вопросы и задания:

1. Виды невербального общения и их специфика.
2. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
3. Межнациональные различия невербального общения.
4. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 11. Общение как взаимодействие социальных субъектов

Цель: определение основных закономерностей взаимодействия в процессе общения, рассмотрение уровней и механизмов самораскрытия субъектов взаимодействия в процессе общения.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление об особенностях взаимодействия субъектов общения; обучить приемам самораскрытия в общении; сформировать навыки коммуникативного взаимодействия в различных ситуациях; развить коммуникативные умения.

Основные понятия: эффективность межличностного взаимодействия, обратная связь, самоподача в общении, самораскрытие в общении, «окно Джохари», доверие в общении.

Теоретическая часть

Эффективность поведения человека в большой мере зависит от того, насколько он осознает свои действия, чувства и мысли. В то же время осознание себя очень зависит от обратной связи от других индивидов. В свою очередь, качество обратной связи от них зависит от нашей открытости. Таким образом, чтобы улучшить отношения с людьми, надо осознать последствия своего поведения и решить, соответствуют ли они нашим намерениям. Эффективность во взаимодействии между людьми - это степень соответствия нашего поведения нашим намерениям. Поэтому студентам важно выяснить, способы, механизмы, приемы взаимодействия с окружающими и воздействия на них в ходе общения.

Студенты должны четко осознать, что, когда мы взаимодействуем с другими людьми, мы обязательно как-то на них влияем, вызываем какие-то мысли, впечатления, наблюдения, чувства или действия. Иногда мы производим то впечатление, которое хотим, но иногда люди реагируют на наше поведение совсем не так, как нам бы хотелось. Например, мы выражаем теплоту, а ее воспринимают как снисходительность, мы злимся, а это воспринимается как шутка. Поэтому необходимо понять, что наша способность эффективно взаимодействовать с людьми зависит от способности ясно сообщать то, что мы хотим сказать, создать то впечатление, которое мы хотим, от способности влиять на других людей в том направлении, в котором мы хотели это сделать.

В ходе изучения темы студенты должны прийти к заключению, что эффективность взаимодействия можно улучшить многими способами: получением обратной связи на ваше поведение, путем изменения своего поведения так, чтобы другие индивиды воспринимали его, как вы этого хотели, т. е. оно привело к желаемым последствиям.

Обратная связь представляет выражение чувств и мыслей по поводу поведения другого человека. Цель обратной связи – дать такую информацию, которая помогла бы партнеру понять, как его поведение влияет на вас и как вы его воспринимаете

Систему знаков, смысл которых проявляется в образе, который получает партнер, можно назвать *самоподачей*. Хочет человек этого или нет, осознанно он употребляет определенные знаки (надевает фрак, например) или неосознанно, все равно существует и оказывает свое влияние на общение. Работая над проблемой самоподачи, студенты должны обратить пристальное внимание на следующую особенность: самоподача может быть *искренней и манипулятивной*. В первом случае человек транслирует свои истинные чувства и состояния в тех экспрессивных формах, которые ему доступны. И тогда мы говорим о самораскрытии, открытости человека.

Рассматривая *самораскрытие*, студенты должны прийти к заключению, что под ним понимается раскрытие того, как вы относитесь к настоящей ситуации, а также сообщение о прошлом, связанном с вашим отношением к ситуации в настоящем. Самораскрытие предполагает раскрытие «реального» себя. Важно, чтобы ваше самораскрытие было бы как можно более откровенным, искренним, правдивым. Студентам необходимо сосредоточить внимание на навыках, необходимых для эффективного самораскрытия, учитывая, что откровенность, искренность, правдивость вашего самораскрытия являются очень важными для построения отношений. При этом важно помнить, что степень и быстрота раскрытия себя должны соответствовать вашим отношениям с человеком и ситуации, в которой вы находитесь. Для анализа особенностей самораскрытия полезно обратиться к анализу модели общения, получившей название «Окно Джохари».

В результате изучения данной темы студенты должны подойти к выделению способов, с помощью которых общающиеся могут увеличить вероятность правильного понимания сообщений. Для этого следует обратить внимание на три условия: насколько говорящему доверяют, насколько понятны его сообщения, насколько у говорящего обеспечена наилучшая обратная связь с тем, как повлияло сообщение на получателя.

Говорящий может сделать многое, чтобы его сообщение было принято правильно. Он может:

1. Увеличить избыточность сообщения (этим уменьшить шумы), используя более чем один канал коммуникации - рисунки, письменные сообщения вместе с устным, а также повторяя сообщение не один раз.
2. Увеличить полноту сообщения, давая все детали, всю информацию, оставшуюся «за кадром». Получатель нуждается в ней, чтобы понять вашу позицию и взгляды.
3. Отнести сообщение к себе, используя личные местоимения: я, мой, таким образом, взяв на себя ответственность за те мысли и чувства, которые высказываются.
4. Иметь соответствие вербальных и невербальных средств общения, а

также поведения.

Поскольку в межличностной коммуникации единственный и наиболее важный элемент - это доверие к отправителю сообщения, которое означает, что получатель считает сообщение отправителя заслуживающим доверия, необходимо выделить факторы, влияющие на него.

На доверительное отношение влияет следующее:

1. Говорящий должен хорошо знать обсуждаемую тему.
2. На него можно полагаться как на источник информации. Для этого он должен обладать такими качествами, как предсказуемость, последовательность и надежность поведения.

3. Обычно важно, чтобы получатель знал, не являются ли намерения отправителя полностью эгоистичными. Какое бы влияние мы ни хотели оказать своим сообщением на получателя, мы должны открыто высказаться о своих намерениях.

4. Выражение говорящим теплоты, дружелюбия.

5. Говорящий должен иметь активность, связанную с жизненной энергией, силой, выразительностью, напористостью. Активный говорящий воспринимается как более заслуживающий доверия по сравнению с пассивным.

6. Говорящий должен воспринимать, в какой мере другие люди доверяют отправителю сообщения. Если все наши друзья считают говорящего заслуживающим доверия, мы обычно верим ему.

Исследования доверия к говорящему не выявили, какое из этих качеств более важное. Однако считается, что у наиболее доверяемого отправителя все эти качества воспринимаются положительно. С другой стороны, чтобы стать маловеряемым источником информации, достаточно отрицательно воспринимать любое одно из этих качеств. Поэтому отправителю информации можно посоветовать повышать доверие к себе во всех этих направлениях. До тех пор пока мы не будем заслуживать доверия, наши сообщения не будут приниматься в расчет и общение не будет эффективным. Доверие к отправителю сообщения часто сводится к восприятию того, заслуживаешь ли ты доверия.

Вопросы и задания:

1. Структура взаимодействия в общении.
2. Самоподача и проблема открытости в общении.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология".
Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-

т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 12. Манипуляции в общении

Цель: совершенствование умений использования и нейтрализации манипуляций в общении, овладение техниками актуализированного общения.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет студентам выделить и отработать признаки манипулятивного и актуализированного общения; показать приемы уловок-манипуляций; обучить приемам, стимулирующим эффективное общение на уровне человека-актуализатора; развить у студентов качества успешного коммуникатора.

Основные понятия: манипулятивное общение, человек-манипулятор, манипулятивные стратегии общения, типы манипуляторов, актуализированное общение, человек-актуализатор, типы актуализаторов, комплимент, психологические уловки, психологическое коварство.

Теоретическая часть

Знакомство с данной темой должно начаться с выяснения, что же представляет собой манипуляция в общении. Студенты должны усвоить, что манипуляция является одним из видов самоподачи. При этом, *манипулятивная самоподача* — это управление вниманием наблюдателя, целенаправленное формирование впечатления о себе, а *манипуляции* — скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют *манипулятором*. При этом манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, скрытым же выступает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни.

Студенты должны запомнить, что при самоподаче такого типа важно знать культурно закреплённый набор выражения тех или иных состояний и уметь его реализовывать в своем поведении и оформлении облика. Однако, знакомясь с манипулированием, нужно сделать акцент на том, что, оказывая

влияние на людей, человек должен помнить, что его воздействие может быть как во вред, так и во благо другому человеку.

Рассматривая данную тему, студенты также могут обратиться к рассмотрению техник манипулирования человеческим сознанием, которые включают в себя использование как вербальных, так и невербальных средств воздействия. В общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например: «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю, вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

Нужно помнить, что сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на принципах порядочности, любви, дружбы и взаимной привязанности.

В результате овладения темой студенты должны прийти к заключению, что манипулятор:

- ✓ Стремится постичь секреты человеческой природы, но с единственной целью – чтобы лучше контролировать окружающих.
- ✓ Скрывает свои истинные глубокие чувства.
- ✓ Не берет на себя ответственность за свои поступки и свои ошибки и будет поэтому бесконечно обвинять всех и каждого.
- ✓ Ему удобнее жить в современном обществе, чем актуализатору.
- ✓ Сам страдает от своих манипуляций.
- ✓ Чем больше он любит управлять, тем сильнее в нем потребность быть управляемым кем-то.

Говоря о манипулировании, студенты должны исследовать и другой способ взаимодействия – актуализированное общение, сделав акцент на различиях и преимуществах данного вида общения с манипулятивным. Человек-актуализатор себя и других воспринимает личностями, открыто и свободно выражая свои чувства. Актуализатор, в отличие от манипулятора, может ошибаться, но способен исправлять свои ошибки, готов оказать помощь, когда нужно, и способен к совместной творческой работе.

Можно выделить некоторые отличия во взаимодействии с людьми манипулятора и актуализатора:

Манипуляция	Влияние
1. В большинстве случаев исход желателен для влияющего.	1. Исход может затрагивать или не затрагивать интересы влияющих.
2. Часто исход нежелателен для объекта влияния.	2. Учитывается согласие или несогласие другого человека.
3. Информация, расходящаяся с желаниями влияющей стороны, не оглашается.	3. Объекту влияния предоставляются все факты.
4. Объекту влияния не предоставляется возможность свободного и самостоятельного выбора.	4. Объекту влияния предоставляется возможность выбора.

Вопросы и задания:

1. Манипулятивное общение как деструктивный фактор. Причины манипуляции.
2. Типы манипуляторов и стратегии поведения.
3. Актуализированное общение и личностный рост. Типы актуализаторов.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 13. Деловое общение

Цель: определение основных особенностей делового общения, знакомство с психологическими приемами влияния на собеседника.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему

профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет показать студентам специфику делового общения и различных его форм; дать представление об аспектах использования в деловой коммуникации критики и комплиментов; обучить правильному конструированию вопросов в ходе беседы; познакомить с приемами оказания психологического влияния на собеседника.

Основные понятия: деловая беседа, конвенциональный стиль общения, эмоциональная «закрытость», публичное выступление, риторические приемы выступления, спор, дискуссия, полемика, приемы убеждения, лекционное общение, критика, комплименты.

Теоретическая часть

Знакомство студентов с данной темой должно начаться с определения делового общения, под которым понимают процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Студенты должны знать, что деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция, то есть с помощью переписки или технических средств).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем *косвенное*, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

Можно обратиться к выявлению отличий между деловым и обыденным общением. В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.

Студентам необходимо будет рассмотреть различные формы делового общения:

- ✓ деловая беседа;
- ✓ прием подчиненных;
- ✓ деловые переговоры;
- ✓ деловые совещания и собрания;
- ✓ публичные выступления.

Кроме того, им необходимо будет выявить особенности делового общения, которые заключаются в том, что:

- ✓ партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- ✓ общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- ✓ основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

Рассматривая тему, важно обсудить и принципы делового общения. В данном случае студенты могут обратиться к работе Джен Ягер «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса», где было выделено шесть основных принципов:

— Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным;

Конфиденциальность (не болтайте лишнего):

- ✓ Любезность, доброжелательность и приветливость;
- ✓ Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным;

✓ Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход — вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары;

✓ Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Нельзя употреблять бранных слов.

Студенты должны также знать, что как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них выделяются убеждение, внушение, принуждение.

✓ Убеждение — воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение — ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению

✓ Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении имеет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание.

✓ Принуждение — наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

Важно помнить, что на выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Проблема делового общения затрагивает и такую его особенность, как проведение переговоров. Поэтому студентам важно уяснить технологию ведения переговоров, ведь правильно подготовленный к переговорам человек сможет добиться своей цели, не обидев при этом партнера и оставив о себе благоприятные впечатления. Подготовка к переговорам включает два основных направления работы: решение организационных вопросов и проработка основного вопроса переговоров.

Хорошая подготовка к переговорам предполагает предварительное рассмотрение максимально возможного числа вариантов решения. Все варианты ранжируются в зависимости от степени их приемлемости. Важным элементом подготовки к основному процессу переговоров является организация делового приема. Деловой прием проводится на ранней стадии партнерства с другой стороной после установления с ней контактов, выявляющих взаимную заинтересованность. Готовясь к встрече с партнером, необходимо наметить свою тактическую линию. Для этого полезно усвоить тактические приемы, которые можно применить в ходе переговоров, добиваясь своей цели.

Прием «ухода» или «уклонения от борьбы» применяется, когда страгиваются вопросы, нежелательные для обсуждения, или чтобы не давать партнеру точную информацию, однозначный ответ. Прием заключается в том, что партнера просят отложить рассмотрение того или иного вопроса, перенести его на другое заседание. При этом просьба сопровождается убедительными аргументами.

Близки по смыслу к «уходу» другие тактические приемы — «затягивание», «выжидание», «салями» (по принципу нарезания колбасы тонкими кусочками). Эти приемы используют, когда хотят затянуть процесс переговоров, чтобы прояснить ситуацию, получить больше информации от партнера.

«Пакетирование» — к обсуждению предлагается не один вопрос, а несколько. При этом решаются задачи двоякого рода (привлекательные и непривлекательные предложения, или предлагался пакет уступок).

«Завышение требования» состоит в том, чтобы включить в состав обсуждаемых проблем пункты, которые потом можно безбоязненно снять,

сделав вид, что это является уступкой, и потребовать взамен аналогичных шагов со стороны партнера.

«Расстановка ложных акцентов собственной позиции» заключайся в демонстрации партнеру крайней заинтересованности в решении какого-то вопроса, который в действительности является второстепенным. Иногда так поступают для того, чтобы, сняв этот вопрос с повестки дня, получить необходимые решения по другому, более важному вопросу.

«Выдвижение требований в последнюю минуту» — в конце переборов, когда остается только подписать контракт, один из партнеров выдвигает новые требования. Если другая сторона очень заинтересована в контракте, она примет эти требования.

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры умеют налаживать контакт друг с другом. Чаще всего это происходит в деловой беседе, как одной из самых распространенных форм делового общения. Соответственно, студенты должны уделить внимание изучению особенностей проведения деловой беседы, ее функций и этапов. Особое внимание стоит уделить таким аспектам, как постановка вопросов в ходе деловой беседы, использование критики в деловой коммуникации, техник нейтрализации замечаний, а также рассмотреть функции и правила комплимента в деловом взаимодействии.

Информация не поступает к нам сама по себе, для ее получения необходимо задавать вопросы.

Студенты должны осознать значение вопросов при деловом взаимодействии:

- ✓ вопрос – удобная форма побуждения («Вы могли бы...?»);
- ✓ с помощью вопросов привлекается внимание партнеров;
- ✓ вопросы несут определенную информацию;
- ✓ с помощью вопроса можно наводить партнера на нужный ответ (содержащийся в самом вопросе, например, вопрос, требующий согласия);
- ✓ сразу после восприятия партнером вопроса его невербалика показывает отношение человека к теме вопроса и к задавшему вопрос;
- ✓ вопросы помогают разговаривать партнера;
- ✓ правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- ✓ вопросы создают основу для доверительных отношений.

Студентам необходимо разобраться в том, какие виды вопросов существуют и в чем их специфика. Можно выделить такие виды вопросов (Е.Н.Скаженик, 2005):

- ✓ информационные – для сбора необходимых сведений;
- ✓ контрольные – для проверки, следит ли партнер за вашей мыслью;
- ✓ для ориентации – придерживается ли партнер ранее высказанного им мнения;
- ✓ подтверждающие – чтобы выйти на взаимопонимание, добиться одобрения;

- ✓ ознакомительные – для ознакомления с целями, мнением партнера;
- ✓ однополюсные – повторение вопроса партнера в знак того, что вы поняли, о чем идет речь и чтобы он это понял, и для выигрыша времени;
- ✓ встречные – при правильной постановке ведут к сужению разговора и подводят партнера к согласию;
- ✓ альтернативные – предоставляют возможность выбора;
- ✓ направляющие – если партнер уклоняется от темы;
- ✓ провокационные – с целью установить, чего в действительности хочет партнер, и верно ли он понимает ситуацию;
- ✓ вступительные – позволяющие заинтересовать партнера, расположить к себе, могут содержать указание на возможное решение проблем партнера;
- ✓ заключающие – для подведения итогов делового взаимодействия.

Кроме того, можно выделить закрытые вопросы - ведущие (наводящие) вопросы, на которые можно ответить очень коротко. Кроме вопросов, предполагающих ответы «да» или «нет», прямыми являются и вопросы типа «сколько?» и «что именно?»; и открытые вопросы - часто начинаются со слов «что», «почему», «как». Они выявляют ключевые факты в ситуации. Но в деловой ситуации партнеры, как правило, не любят отвечать на вопрос «почему»?

Студенты могут обратиться и к поиску информации о том, как отвечать на вопросы. Для этого нужно знать, что:

1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд).
2. Если вопрос оказался сложным по составу (т.е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части.
3. Если вопрос труден по содержанию, то:
 - а) попросите повторить вопрос; в нем могут измениться акценты, а то и весь смысл;
 - б) повторите вопрос так, как вы его поняли;
 - в) попросите несколько минут на размышление;
 - г) приведите аналогичный пример из собственного опыта.
4. Если вам задают вопрос открытого типа, уточните, какая конкретно информация интересует партнера.
5. Если при ответе вас неправильно поняли, необходимо немедленно исправить ситуацию и переформулировать свою мысль.

В ходе деловой беседы может возникнуть так называемый некорректный вопрос – это а) вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны; б) вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни; в) вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности; г) плохо сформулированный вопрос.

Стоит выделить и рассмотреть следующие уловки для ухода от ответа на некорректный вопрос:

- ✓ ответом вопрос на вопрос;
- ✓ переадресовка, направление к более компетентному лицу;
- ✓ игнорирование;

- ✓ перевод разговора на другую тему;
- ✓ «срочное дело»;
- ✓ демонстрация полного непонимания ситуации;
- ✓ негативная оценка самого вопроса;
- ✓ юмор, ирония, сарказм.

Студенты должны знать, что иногда вместо ответа используется прием «возвратного удара», или *прием бумеранга*. Суть его заключается в том, что тезис или аргумент, высказанный одним из партнеров, обращается против него же, только сила удара во много раз увеличивается. Такой прием характерен для спора, дискуссии, а вот его разновидность, прием «подхвата реплики», часто используется вместо ответа.

Исследуя вопрос об использовании критики в ходе деловой коммуникации, студенты должны понимать, что *позитивная критика*, в отличие от *неконструктивной*, всегда ситуативно уместна; она осуществляется в присутствии объекта критики. В этом случае предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер и умственный потенциал. *Объективная критика* опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей.

Можно выделить следующие приемы снижения негативного воздействия замечаний:

- ✓ ссылки на чужой опыт и высказывания;
- ✓ «сжатие» нескольких замечаний;
- ✓ одобрение плюс уничтожение;
- ✓ перефразирование;
- ✓ «эластичная оборона»;
- ✓ принятие замечания;
- ✓ сравнение;
- ✓ метод опроса;
- ✓ упреждение;
- ✓ отсрочка.

Позитивные установки на восприятие критики

- ✓ Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или делал, можно сделать лучше.
- ✓ Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- ✓ Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- ✓ Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбои в работе.
- ✓ Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

Кроме того, студенты должны усвоить, что предложения, построенные в форме «Ты-сообщения», имеют указующую форму и вызывают у собеседника автоматическое сопротивление; «Ты-сообщения» воспринимаются как унижающие, например: «Так больше не делай», «Забудьте об этом», «Не смей так со мной обращаться» и т. п. В то время, как «Я-сообщения» способствуют снятию напряжения, особенно при высказывании замечаний, претензий или недовольства. «Я-сообщение» не содержит обвинения в чей-то адрес и поэтому не встречает активного сопротивления. Оно дает собеседнику понимание того, что вы чувствуете, когда он что-то делает. При этом обращается внимание не на поведение партнера, а на его последствия для вас. «Я-сообщение» включает в себя три элемента: «Когда ты...» (действие партнера); «...я чувствую...» (ваши эмоции); «...потому, что» (последствия поведения партнера). Пример: «Когда ты болтаешь с соседкой, я чувствую раздражение потому, что ты мешаешь мне слушать лекцию».

Рассматривая понятие «комплимент» в деловом взаимодействии, студенты, прежде всего, должны понять, что же собой представляет комплимент и как лучше его использовать. *Комплименты* — это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник:

- ✓ человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- ✓ благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- ✓ возникает чувство удовлетворения;
- ✓ чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
- ✓ возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- ✓ возникает притяжение к этому человеку.

Изучая особенности использования комплиментов в ходе делового общения, студенты должны уделить внимание технике создания комплиментов, которые должны быть:

- ✓ Без двусмысленности.
- ✓ Без гипербол.
- ✓ Учитывая высокое мнение.
- ✓ Без дидактики.
- ✓ Без «приправ».

Основные правила:

- ✓ встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- ✓ не делайте пауз;
- ✓ конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;

✓ желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Вопросы и задания:

1. Деловая беседа как основная форма делового общения. Формы деловой коммуникации (спор, полемика. Дебаты, деловые переговоры, презентации, деловые совещания). Основные стили общения.
2. Психологические приемы влияния на собеседника.
3. Использование критики в деловой коммуникации. Техника нейтрализации замечаний.
4. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)
<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru
<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии
<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций
<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.
www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 14. Общение в конфликте

Цель: осознание особенностей конфликтного общения и способов его психологической коррекции.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о специфике конфликтного общения; обучить навыкам решения конфликтных ситуаций и перевода деструктивных конфликтов в конфликты конструктивные; показать способы психологической коррекции конфликтного общения; развить навыки компетентного подхода к решению конфликтных ситуаций в общении.

Теоретическая часть

Студенты, изучающие психологию общения, должны осознавать, что не всегда наше общение протекает спокойно и гладко. Нередко линия поведения одного человека противоречит нравственным и юридическим воззрениям и установкам другого, в связи с чем имеет место попытка принудить ее изменить. Средства, которые чаще всего используют в такой ситуации — агрессивные действия с угрозой физической расправы или нарушения статуса. В таких случаях говорят о конфликтах. Однако противоречия между потребностями партнеров могут и не привести к деструктивным действиям, но, тем не менее, обуславливают конфронтацию с

той или иной степенью межличностной напряженности. Поэтому возникает необходимость в изучении проблемного, или конфликтного, общения.

Многие люди считают, что при нарушении партнером законов общения надо противодействовать ему вплоть до конфликта. Однако практика показывает, что действовать надо, используя конструктивную конфронтацию, которая приводит к минимальным издержкам в общении. Кроме того, в данной ситуации необходимо учитывать, что, если линия поведения партнера противоречит только личным или узкогрупповым нормам, но не морали большинства, целесообразность противодействия сомнительна. Конфликты же, связанные с погрешностями в навыках общения, явно нецелесообразны. Отсюда возникает задача обучения бесконфликтному общению, что является одним из приоритетных направлений в работе практического психолога.

Систематическое обучение студентов деконфликтизации должно сместить акцент с попыток разрешать вместе с пациентом уже возникшие в его жизни конфликты на приобретение им умения предотвращать конфликты, самостоятельно выходить из них и правильно вести себя в ситуации конфронтации, не допуская возникновения конфликта.

В процессе изучения данной темы, обучаемые должны прийти к пониманию, что основными условиями, порождающими межличностную напряженность и конфликт, а значит и проблемы в общении, является агрессивность человека, сходство потребностей и ограниченная возможность их удовлетворения (когда потребность одного мешает удовлетворению потребности другого), а также эгоцентрические и узкогрупповые установки сторон. Наиболее часто приводит к конфликту фрустрация партнером потребности в равенстве.

Студенты должны знать, что обычно конфликт прекращается с переходом к нравственно или юридически запретной границе. Социально зрелый человек понимает, что конфликты мешают совместному решению проблем, и сдерживает агрессию, что, в свою очередь, чревато психогенными психическими и соматическими расстройствами. Поэтому возникает необходимость в изучении системы противоконфликтных приемов, цель которых — не допускать возникновения противоречий или конструктивно смягчать их, предотвратив напряженность и конфликт. Студенты должны запомнить, что надо не разрушать отношения, а разрешать противоречия.

Поскольку изначальная причина конфликта часто в том, что задевается потребность в равенстве, обучаемые должны прийти к выводу, что в ходе взаимодействия с другими ни прямо, ни косвенно человек не должен демонстрировать превосходство над партнером. Студенты, наверное, знают и помнят, что причина демонстраирования превосходства часто заключается в низкой самооценке. Она порождает тревогу, которая снимается за счет «девальвации» партнера и уверенности в своем превосходстве над ним. При высокой самооценке человек не нуждается в постоянных самоуговорах «я лучше»...

Можно более детально остановиться на рассмотрении данной проблемы. В результате они выяснят, что знаки превосходства могут даваться грубо и с оскорбительным оттенком. Скрытым знаком превосходства можно считать и чрезмерно большую уверенность в своей правоте. К смягченным знакам превосходства относятся нарушения этикета и правил общежития, произведенные преднамеренно, без предварительного согласования с партнером, или непреднамеренно, но без ожидаемого партнером обязательного извинения. Знаки превосходства часто маскируются обвинениями и выражением обиды. И то и другое производится почти всегда в направлении «сверху вниз» (в нравственном и интеллектуальном плане). Студенты должны помнить, что в этом случае срабатывает механизм психологической защиты — неприятие обвинения, что преобразуется в активный вид защиты — ответное обвинение. Далее — эскалация конфликта с пирровой победой или поражением.

Обучающимся важно обратить внимание и на такой частый и солидный конфликтогенный фактор, как юмор, направленный на партнера. «Юмор на партнера» — это самовозвышение за счет унижения другого. Обычные реакции на это — растерянность или попытки колко отшутиться. Если не удастся отшутиться, партнер ищет другие формы защиты: уходит от общения, обижается, обвиняет, оскорбляет, т. е. опять возникает напряжение с тенденцией к конфликту. Важно помнить, что только среди друзей, где предполагается полное равенство интеллекта, моральных качеств и возможностей юморотворчества, «юмор на партнера» теряет оттенок превосходства и как форма развлечения оправдан. Юмор в общении необходим и вне таких сугубо дружеских кругов, но смеяться надо «вместе с человеком, а не над человеком». Это достигается «абстрактностью» юмора, т. е. юмор не направлен ни на кого из присутствующих: рассказать смешные эпизоды из кинофильма, смешные истории из жизни и т. д. Стоит практиковать юмор, направленный «на себя». Можно допустить также совместное «мы смешные». Такой юмор поднимает настроение у всех и не приводит к конфликтам.

Изучение темы невозможно без анализа такого феномена, как «критика в общении». Кроме того, обучающиеся должны сфокусировать внимание и на важнейшем вопросе о стилях влияния людей друг на друга, выделив особенности и преимущества демократического стиля:

- ✓ пути решения не навязываются, а называются и обрисовываются с их преимуществами и недостатками;
- ✓ предлагается обсудить высказанные соображения;
- ✓ стимулируется выдвижение партнером иных предложений;
- ✓ декларируется возможность после обсуждения принять позицию партнера;
- ✓ вопрос решается вместе с партнером.

Демократический стиль при потерях во времени имеет много преимуществ перед авторитарным:

✓ у партнера нет впечатления субъект-объектного (инструментального, манипулятивного) отношения к нему;

✓ если влияющий прав, то партнер соглашается с ним, так как создается впечатление, что принуждает не он, а действительность, которую он постиг;

✓ партнер побуждается к активным размышлениям над проблемой с высокой вероятностью принятия и использования его предложения, а свою идею приятнее воплощать, и если не совсем свою, то во всяком случае принятую с «моего» одобрения;

✓ повышается самооценка, самоуважение, активность при воплощении решения; в диаде или микрогруппе улучшается психологический климат.

Знакомство с темой предполагает и поиск способов реагирования на непреднамеренные конфликтогенные послы. Студенты должны знать, что, если нет реакции — значит человек, скорее всего, стерпел, побоялся конфликта, а в результате — снижается самоуважение и уважение окружающих. Передозировка же грозит эскалацией, в то время как основная задача состоит в том, чтобы агрессивные ответы у партнера затухали. Нужно помнить, что средства восстановления достоинства должны быть для него не унижительными.

Один из приемлемых путей — показ отрицательных сторон действий партнера, но по возможности без обвинения или критики: например, дается только описание нашего состояния. С другой стороны, по любому поводу — знаки уважения с целью убедить его, что вы не стремитесь к превосходству. Если партнер не устраняет своих конфликтогенных посылок, следует переход к конфронтации.

Студенты должны понять, что наиболее трудно реагировать на юмор в наш адрес. В отличие от дружеской юмористической игры, юмористический бой опасен. Если принятие юмора чревато снижением самоуважения или уважения окружающих, следует, отказавшись от вступления в него, достойно выйти из ситуации. Например, вы оценили шутку, принимаете вызов, но оставляете за собой право ответа. Если партнер не прекращает шутки в ваш адрес, сообщаете, что они вам неприятны. Если и это не подействовало, надо провести конфронтацию: вступить в юмористический бой, а если нет «юмористических идей» — объяснить, что поведение партнера — попытка самоутвердиться за счет другого, после чего прекратить общение.

При неспровоцированных обвинениях и авторитарности напряженность можно устранить расспросом о причинах, о сути дела, готовностью понять и оправдать партнера обстоятельствами (теснота, спешка, утомленность...). При неуспехе — защититься удивлением: неужели вы дали повод? Если и это безрезультатно — с достоинством выйти из контакта.

Как реагировать на знаки превосходства и неуважения, на обвинения, высмеивание, авторитарность со стороны партнера, если они хотя бы частично обоснованы? Вы в полемике повысили голос и слышите: «Не

нервничайте!» Здесь легко сбиться на эскалацию. Можно предложить человеку признать, что был факт, который партнер мог расценить как невежливость, затем объяснить, что у вас не было злого умысла, его же реакция, тоже незлоумышленная, показалась вам преувеличенной и огорчает вас. «Но реакция понятна. Постараюсь быть сдержанней». Помните: агрессия партнера инерционна. Надо дать ей возможность «выплеснуться», призывая к миру: «Я думаю, нам все же не удастся поссориться...», «Мы с вами неплохие люди, останемся же друзьями».

Если поводом для конфликтов является кажущееся расхождение во мнениях, то перед партнером надо поставить такие вопросы, чтобы из ответов вытекало единство. Собеседник успокаивается, излагает мысли, удовлетворен, что его выслушивают. К тому же выясняется, что взгляды совпадают. При реальном расхождении надо увидеть элементы правоты у партнера и попросить более детальных объяснений. Если вы с ним все же не согласны, сказать, что его точка зрения имеет основания, кажется интересной, хотя разделить вы ее не можете. Если обнаружилось, что вы не во всем правы или во всем неправы, сработают миротворчески искренние признания. Мысль, что отстаивание своего мнения спасает честь, — поверхностная психологическая защита: если неправота видна даже вам, то она тем более видна другому. Отсутствие амбициозности, объективность к себе и другим повысят уважение и самоуважение. Можно все смягчить: вы недопоняли, не расслышали, недоучли, поторопились, не так выразили свою мысль. Оттенок самообвинения, не унижающий вашего достоинства, настраивает партнера на мирный лад. Прием самообвинения парадоксально безотказен, даже если вы невиновны: партнер скорее всего также возьмет вину на себя — он ведь «не менее благороден».

Помните, что, прибегая к конфронтации, не следует употреблять оскорбительных слов и повышать тон. Лучше понизить голос и ввести иронические интонации. Это обезоруживает и настораживает нарушителя (нет обычного крика), дезорганизует его поведение.

В процессе конфронтации надо осуществлять дозированное поэтапное воздействие с получением на каждом этапе ответных действий с повышением (но без превышения) психологического давления на партнера. Начать надо с того, что нарушение замечено и не одобряется. Можно, например, удивленным тоном задать вопрос: «Неужели ваши действия соответствуют правилам?» Или следует усиленная просьба с обоснованием, например: «Пожалуйста... Отвезите меня... Я очень тороплюсь» (таксисту, который не хочет везти по назначению). При неуспехе — задать вопрос о причинах отказа. Если причина неуважительная — заявляем, что невыполнение обязанностей грозит ему неприятностями (описать свои действия, которые обеспечат обоснованное наказание, но мы не хотим этого и просим не доводить противоречие до конфликта). На этом этапе партнера надо «поуговаривать», дать время перестроиться: угроза наша вынужденная, но мы готовы ее снять.

Студентам необходимо знать, что при конфронтации дезорганизуется мышление: на ум долго не приходит, что сказать; мысли путаются, конкурируют; фраза не завершается, начинается другая и тоже не завершается; в речи — стилистические и грамматические ошибки, отсутствующие в обычном состоянии; актуализируются и произносятся слова-«агрессоры». Поэтому психологическая работа должна быть направлена на обучение клиента систематическому поиску оптимальных фраз-заготовок, в том числе с сатирическим оттенком, которые варьируются по обстоятельствам. Выучив фразы-заготовки и потренировавшись в их импровизационно-вариационном произнесении, человек добивается снижения фрустрации. В процессе обучения развивается способность к экспромтам.

В результате изучения темы, студенты должны прийти к следующим выводам:

1. Когда мысль подают резко, ее могут не принять, даже если она правильна. Любое положение следует выдвигать «в порядке обсуждения» и просить увидеть ошибки. Рекомендуемые фразы: «Мне представляется (кажется)», «Мне близка другая точка зрения...», «Не ошибаюсь ли я, полагая, что...» В случаях, когда точка зрения партнера неприемлема, можно сказать, что она для вас пока непонятна, но именно «пока», именно «для вас» и именно «непонятна», а не «вообще навсегда неверна».

2. При долговременном контакте важно изучить ценностные ориентации партнера и демонстрировать уважение к ним.

3. Используя критику, сместите акцент на конструктивные предложения. Лучше предупреждать возможные ошибочные действия и точки зрения. Тогда действия вряд ли будут предприняты, а точка зрения не будет обнародована, человек же не унижен констатацией причастности к тому, что критикуется. Помните, что вместе с критикой должна звучать и аргументированная самокритика (часть вины падает на меня).

4. Поскольку напряженность создается зачастую в результате несоблюдения гласности, что связано либо с заговором, либо с неуважением, рекомендуется тщательно соблюдать гласность и, более того, активно показывать человеку, что от него нет тайн. Если вы предполагаете, что линия вашего поведения могла бы ущемить интересы партнера по общению, следует рассказать ему о том, что вы хотите предпринять, и спросить, нет ли у него возражений. Если есть, то стоит согласовать план своего поведения с партнером, выработать компромиссный договор, который во имя бесконфликтности надо соблюдать.

5. Прося об услуге или ожидая ее, целесообразно сообщить партнеру о ее моральной ценности для вас; за оказанную услугу необходимо выражать благодарность во всех случаях, когда партнер ее ожидает.

6. Целесообразно прямо или косвенно высказываться о достоинствах партнера. Это может быть и простая констатация факта со скрытой похвалой, и открытая похвала. Но необходимо учесть, что, если она подается «сверху вниз», она фактически перестает быть похвалой. Чтобы

избежать этого, давая положительные оценки, надо соблюдать равенство позиций или даже направлять похвалу «снизу вверх».

7. Благодарность следует выражать не только тогда, когда сам партнер поднимает эту тему, а всегда, когда это уместно.

8. Меткое высказывание партнера, удачную шутку целесообразно цитировать со ссылкой на него. Если использована идея, поданная партнером, надо при удобном случае говорить об этом.

9. Как только другой обнаруживает желание высказаться, тут же надо дать понять, что вы «весь внимание». При этом выслушивание должно быть активным и сочувственным. Для этого надо задавать ненавязчивые, лишь ненамного опережающие спонтанные высказывания партнера вопросы, которые стимулировали бы его дальнейший рассказ. Если раскрываются личные тайны, можно поддержать это рассказом о своих личных переживаниях.

10. В процессе затрудненного общения нужно смотреть прямо, открыто, не прятать глаз; поза уверенная спокойная, суэта отсутствует. Необходимо произносить фразы твердым, мягким или пониженным тоном в зависимости от ситуации.

И, наконец, студентам важно уяснить способы работы с клиентами, имеющими проблемы в общении. Можно предложить вариант тренировочной деятельности в группе, который проводится следующими пятью способами:

1. Участникам предлагаются обучающие задачи, в условиях которых описываются конкретные проблемные ситуации; надо описать оптимальные коммуникативные деонтификационные действия. После получения ответа — коллективное обсуждение и коррекция.

2. Условия коммуникативной деятельности частично описаны, а частично представлены в ролевой игре за партнера по общению (психолог, актер или участник). Предлагается реагировать на «поведение партнера» в импровизированном диалоге. После этого — разбор и коррекция, повторные ролевые пробы.

3. Пробная деятельность происходит в реальной жизненной обстановке вне группы, а в группе по рассказу обсуждаются неудачи и успехи и производится коррекция.

4. Пробная деятельность происходит в реальной жизненной обстановке, которая возникает в группе во время дискуссий и в процессе свободного общения во время подготовки помещения, записи дискуссий на магнитофон, походов к заболевшим, совместной работе над конспектами, посещений театра и т. д. Члены группы настраиваются на волну критики и самокритики, цель этого — увидеть себя глазами других. Разбор и коррекция производятся группой при активном участии психолога.

5. Микрогруппы по 2-3 человека (иногда с психологом) ищут конфликтогенные ситуации: садятся в такси, сдают бутылки, ездят в общественном транспорте в часы «пик». Производится магнитопись. Разбор в группе происходит по совместному рассказу и магнитописи.

Каждый способ имеет плюсы и минусы. При первом есть разнообразие и концентрация проб, но нет непосредственности реагирования на действия партнера. При втором есть непосредственность реагирования, разнообразие и концентрация проб, но нужны актеры, или психолог должен владеть актерским мастерством и уметь «режиссировать» импровизацию на нежесткий сценарий, кроме того, в игре трудно воспроизвести все житейские условия. При третьем способе пробная деятельность наиболее полноценна (происходит в непосредственной жизни), набор ситуаций полный, но число проб зависит от числа конфликтогенных ситуаций, поставляемых жизнью; недостаток и в том, что коррекция происходит лишь после рассказа и, следовательно, запаздывает. В рамках четвертого способа пробная деятельность полноценна, протекает в реальной жизненной обстановке, но набор конфликтогенных ситуаций далеко не полный, концентрация их при пробной деятельности недостаточна для целей тренинга. Пятый способ дает возможность дополнить набор конфликтогенных ситуаций в сфере «между работой и домом», пробная деятельность происходит в облегченных условиях, т. е. имеет место кооперирование между членами микрогрупп, что положительно по сравнению с третьим способом, но, с другой стороны, концентрация конфликтогенных ситуаций мала; нет полной самостоятельности, и поэтому этот способ целесообразен лишь как этап в обучении.

Необходима комбинация всех пяти способов тренинга, потому что только в этом случае обеспечивается полный обучающий эффект: недостающее в одном способе восполняется другими, а сходное в разных способах взаимно усиливается.

Вопросы и задания:

1. Понимание конфликта. Причины его возникновения. Основные стратегии поведения человека в конфликте.
2. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение).
3. Способы разрешения конфликта: приемы «психологического айкидо»; Я-высказывание как метод социально приемлемого способа выражения чувств в конфликте.
4. Психологическая коррекция конфликтного общения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 15. Личность как субъект общения

Цель: знакомство с характеристиками личности как субъекта общения и источниками формирования коммуникативной компетентности личности.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о функциях личности как субъекта общения; показать влияние возрастных, гендерных, профессиональных и других аспектов на особенности протекания общения; выявить индивидуальные особенности личности, помогающие и мешающие эффективному общению; развить качества эффективного коммуникатора.

Основные понятия: коммуникативная компетентность личности, функции личности как субъекта общения (коммуникативная, эмотивная, конативная, креативная), коммуникативный стиль, активная речь у детей, гендер, типы личности, защитные механизмы личности, стереотипы поведения.

Теоретическая часть

Изучение проблемы соотношения личности и общения имеет довольно богатую традицию в отечественной психологии: Б.Г. Ананьев, С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский, В.Н. Мясищев, Д.Б. Эльконин, М.И. Лисина и др. К этим авторам мы и отсылаем студентов, изучающих выделенную тему.

Студентам важно будет проанализировать и выявить влияние общения на формирование и развитие личности. В данном случае будет полезным рассмотреть влияние дефицита общения в раннем возрасте на недостаточное развитие индивидуальных и личностных качеств ребенка, а также зависимость формирования модальности самоотношения и адекватности самооценки, навыков эффективного общения от качества общения со значимыми другими.

Кроме того, можно обратить внимание на общение как основную детерминанту развития познавательных процессов, как условие (фактор) учебной деятельности, влияющее на развитие знаний, умений, навыков, эмоционально-нравственной и волевой сфер личности. И, конечно же, нельзя обойти вниманием вопрос о роли общения в становлении личности как субъекта общения и познания других людей.

Студенты должны учитывать, что личность располагает определенной свободой выбора ситуаций, в которых может принять участие. На любом этапе своего развития каждая личность может рассматриваться как результат предшествующего опыта общения и деятельности. Поэтому важно изучить не только влияние общения на личность, но и личности на общение.

Обращаясь к рассмотрению этого вопроса, студентам необходимо вспомнить о введенном В.С. Мерлиным принципе интегральной

индивидуальности, утверждающем, что между элементами нейродинамического, психодинамического и социального уровней устанавливаются «взаимно-однозначная, одно-многозначная, много-однозначная разновидности связей» (Мерлин, 1986, с. 187). Такой подход к личности как к интегральной индивидуальности позволяет рассматривать любую из ее составляющих в качестве детерминанты изменения самых различных сторон, характеристик, уровней, видов и качества общения.

Студенты обязаны знать, что среди интегральных характеристик личности одно из первых мест занимает система ее отношений, качественное своеобразие которой определяет возникновение тех или иных затруднений в общении.

Кроме того, было доказано значение личностных характеристик людей для адекватного различения ими эмоциональных состояний. Так, например, лучше опознают различные эмоциональные состояния люди с развитым невербальным интеллектом, эмоционально подвижные, в большей степени направленные на окружающих, чем на себя, сензитивные, легко ранимые, проницательные по отношению к другим людям, осторожные в межличностных контактах.

Студентам важно понять, что на представления о личности партнера также оказывают влияние имеющаяся у каждого из нас собственная «теория» личности. Оценка партнера по общению, по данным Н.В. Чудовой, опосредована индивидуальной моделью межличностного оценивания, которая, дополняя имплицитную теорию личности, обеспечивает пристрастность восприятия окружающих людей.

Изучая данную тему, студенты должны обратиться и к такому понятию, как «коммуникативный стиль» или стиль межличностного общения, который обозначает привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, используемые им при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми. Понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по общению — важные характеристики коммуникативной компетентности.

Студентам нужно знать, что большинство исследователей стилей деятельности и общения разделяют следующие методологические установки:

- 1) стиль представляет собой проявление целостности индивидуальности;
- 2) стиль связан с определенной направленностью и системой ценностей личности;
- 3) стиль выполняет компенсаторную функцию, помогая индивидуальности наиболее эффективно приспособиться к требованиям среды.

Стиль общения имеет внешние (экспрессивные) и интенсивные характеристики, своеобразную эмоционально-волевую окраску, определяемую темпераментом, психофизиологическими и личностными особенностями человека, арсеналом используемых им вербальных и невербальных средств. Он обладает также содержательными характеристиками, в которых отражаются:

- а) доминирующая мотивация личности (потребность в общении и принятии, в эмоциональной поддержке, в самоутверждении);
- б) специальные способности к сопереживанию и пониманию других людей (мягкость, доброжелательность, терпимость или жесткость, рационализм, эгоцентризм, приписывание недостатков, предубежденность);
- в) уровень собственного достоинства (навязывание своих мнений, навязчивое и публичное самооправдание или естественность и спонтанность; признание своих ошибок и недостатков или амбиция и отстаивание «чести мундира»);
- г) направленность личности и в связи с этим избираемый характер воздействий на людей (манипуляторский, демократический, партнерски-уступчивый стили).

Далее студентам важно разобраться в стилях общения личности. Для этого желательно изучить подходы таких психологов, как А. Адлер, К. Хорни, В. Сатир, К. Юнг. Т. Е. Аргентова, изучая летные экипажи, выделила три стиля общения: гибкий, ригидный и переходный (промежуточный).

Более подробно необходимо остановиться на изучении продуктивного и непродуктивного стиля взаимодействия. Под продуктивным стилем взаимодействия понимается плодотворный контакт в межличностном взаимодействии, способствующий установлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов совместной деятельности. Студенты должны осознать, что продуктивный стиль не существует между людьми изначально, он устанавливается, требуя от участников коммуникации значительных психологических и энергетических затрат. Иногда, достигнув доверия на первых этапах развития отношений, они не способны сохранить его. Результатом является использование непродуктивного стиля взаимодействия, блокирующего реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности.

Изучая тему, студентам важно понять роль полоролевых стереотипов в общении, а также выделить особенности мужского и женского стилей общения. Вот некоторые из этих особенностей. Поскольку женщины с детства учатся ставить себя на место другого, они больше интересуются личностью собеседника. Женщина, как правило, лучше осведомлена о психологическом состоянии людей, которые ее окружают. Она более восприимчива к их идеям и эффективнее поощряет их усилия. Если мужчины стремятся активно переделать свое окружение, то женщины придают особое внимание воспитательным отношениям.

Женщины в большей степени склонны к самораскрытию. Что касается общения с коллегами, то и здесь у женщин сильное стремление к человеческим контактам. Им важен сам процесс сотрудничества, тогда как мужчин больше интересует достижение цели. Мужчина менее внимательный слушатель, чем женщина.

Рассматривая возрастной аспект развития общения, студенты должны изучить, как с возрастом изменяются содержание, интенсивность и формы

общения. Так, например, в дошкольном возрасте общение со сверстниками оказывает воздействие на развитие личности дошкольника: он учится согласовывать свои действия с действиями других детей. В играх и реальной жизни, общаясь с другими детьми, дошкольники воспроизводят отношения взрослых, учатся на практике применять нормы поведения, оценивать своих товарищей и себя. В общении со сверстниками дошкольник использует и проверяет действенность присвоенных им в общении со взрослыми способов деятельности и норм человеческих отношений. Взаимоотношения дошкольников со сверстниками характеризуются ситуативностью и неустойчивостью, но это общение – необходимое усвоение определенных норм взаимоотношений и социализации ребенка.

Для младших школьников взрослый продолжает оставаться самым авторитетным лицом. Поэтому отношения со сверстниками строятся в основном при прямом или косвенном участии педагога. В этом возрасте в общении начинают складываться начальные проявления взаимоотношений по интересам, лежащие в основе формирования различного рода неофициальных групп. Несмотря на определенную ситуативность в выборе товарища по общению (сидят за одной партой, живут в одном доме и т.п.), отношения сверстников друг к другу приобретают признаки устойчивости, выделяются «популярные» дети, обладающие навыками и умениями общаться, и дети, не пользующиеся популярностью в классе.

В подростковом возрасте в общении наиболее важным становится соответствие поведения ожиданиям группы сверстников. В общении со сверстниками явно преобладают две тенденции: стремление к общению и стремление получить признание, быть принятым в данной группе. Потребность обрести индивидуальность, добиться ее признания окружающими, стать или хотя бы казаться взрослым является преобладающей в этом возрасте. Именно в общении со сверстниками подросток имеет возможность данную потребность удовлетворить.

Сущностная реализация себя в общении – не только необходимое условие благополучного самоощущения для старших школьников, но и удовлетворение потребности в дружеском общении. В этот период идет интенсивный процесс становления мужественности и женственности как характеристик поведения школьника, и становление это во многом зависит от реального общения со сверстниками противоположного пола, от того опыта, который ребята из него выносят. Важность реализации себя школьниками в доверительном, романтическом общении с лицами другого пола велика. Опыт, полученный в подобном общении, оказывает существенное влияние и на становление личности, и на отношения с людьми, и на успешность будущей семейной жизни.

Таким образом, на каждом этапе становления личности общение играет специфическую роль, осуществляет социализацию личности ребенка.

Вопросы и задания:

1. Общение и формирование личности. Типология личности собеседников.
2. Возрастные и гендерные аспекты общения.
3. Психотехнологии общения личности.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psychologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

Занятие 16. Практические проблемы оптимизации общения

Цель: изучение путей и способов оптимизации общения; определение методов социальной психокоррекции коммуникативных нарушений.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара): умение психологически обоснованно строить систему профессионального общения; анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Формируемые компетенции:

УК-3, УК-4, ПК-1

Актуальность темы (семинара): знакомство с темой позволяет сформировать у студентов представление о правилах и техниках общения; показать приёмы успешного управления диалогом на разных фазах контакта; обучить методам психокоррекции коммуникативных нарушений.

Основные понятия: психокоррекция, социальная психокоррекция, актуализированное общение, понимающее общение, директивное общение, «обратная связь», доверие в общении, центрация на партнёре, психодрама, социодрама, сказкотерапия, активная релаксация.

Теоретическая часть

В профессиональной подготовке психолога неотъемлемым элементом является развитие психологической компетентности в сфере межличностного общения. В этом смысле в понятие психологической компетентности входит как овладение определенным объемом знаний о принципах, закономерностях и приемах эффективного общения, так и тренинг по совершенствованию собственных навыков и умений общения до уровня, позволяющего психологу заниматься практической профессиональной деятельностью.

Исходя из этого, студентам необходимо в первую очередь разобраться в том, что понимается под эффективным общением. Исследования межличностного общения и практические наблюдения позволяют все возможные приемы реагирования людей, находящихся в межличностном контакте, условно объединить в две группы *по параметру эффективности*— *неэффективности с точки зрения реализации целей общения*: во-первых, какие приемы эффективны и когда их целесообразно использовать для

развития личных контактов, положительных взаимоотношений и взаимопонимания с партнером; во-вторых, какие приемы и когда целесообразно использовать для оказания прямого психологического воздействия (опять же для полного достижения целей общения).

Соответственно, обучающимся важно установить и основные причины неэффективности любого реального общения, к которым можно отнести склонности и привычки человека прибегать при взаимодействии с собеседником к принижающе-уступчивой и защитно-агрессивной формам поведения как неадекватным заместителям понимающего и директивного общения.

Далее следует остановиться на понятии и техниках понимающего общения. Важно запомнить, что понимающее общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния. Кроме того, студенты должны знать, что существуют еще и такие виды общения, как принижающе-уступчивое общение, под которым понимается целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника, но содержащее реакции неуместного принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.

Изучая данную тему, студентам необходимо остановиться на рассмотрении особенностей директивного общения, которое представляет собой целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакций, выражающих собственные оценки, взгляды, стремления и цели, а также защитно-агрессивного общения, как целенаправленного взаимодействия, ориентированного на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемого в такой форме, которая может унижить чувство собственного достоинства, игнорируя потребности и интересы партнера.

Анализ названных видов общения должен привести студентов к выводу о том, что эффективное общение должно включать в себя понимающие и директивные приемы реагирования и по возможности исключать агрессивные и принижающе-уступчивые реакции при взаимодействии с другими людьми.

Изучение специфики эффективного общения требует от студентов знания по всем пройденным занятием данной дисциплины. Поэтому, чтобы понять, как улучшить коммуникацию, важно вспомнить и об этапах процесса общения.

Студенты уже знают, что общение включает в себя три основных этапа: установление контакта, основную часть и резюме или завершение беседы. На каждом этапе существуют определенные способы улучшения взаимопонимания.

1. Установление контакта

Беседу желательно начать с создания атмосферы доверия, дружелюбия и откровенности. Этому способствуют:

- ✓ выбор места и времени, располагающих к общению;
- ✓ приветствие, которое желательно сопровождать улыбкой, обращением по имени (отчеству), рукопожатием и другими знаками внимания;
- ✓ установление контакта глаз (но не сверлить партнера взглядом);
- ✓ выбор оптимальной для беседы дистанции и взаимного расположения;
- ✓ открытая поза;
- ✓ намек или высказывание, свидетельствующее, что человек рад видеть собеседника.

2. Основная часть

Беседа наиболее результативна, если у собеседника возникает эмоциональное состояние взаимопонимания, общности и единства взглядов. Это может быть достигнуто путем вербального и невербального эмоционального присоединения к партнеру, посредством обратной связи.

Вербальное присоединение:

- ✓ предоставление партнеру возможности выговориться;
- ✓ поощрение партнера продолжать рассказ через обратную связь — словами и фразами-активизаторами типа: «Очень интересно», «Как это?», «Расскажите мне подробнее», «Я хотел бы побольше узнать об этом» и т. п.;
- ✓ проявление явного интереса к проблемам партнера фразами: «А что для тебя наиболее важно?»;
- ✓ подчеркивание своей общности с партнером через сходство мнений, интересов, целей фразами типа: «Я тоже рад», «Я также возмущен», «Согласен, это плохо» и т. п.;
- ✓ подтверждение важности сообщения и мнения собеседника фразами: «Я об этом узнаю впервые», «Я об этом вообще не подозревал», «Я тоже так думал, но не верилось», «Я и не замечал этого», «Можно, я буду об этом с тобой советоваться?» и т. п.

Невербальное присоединение

- ✓ произнесение одобрительных, но неопределенных звуков-активизаторов типа: «А-а-а», «Ну-у-у», «Да-а-а» и т. п. (использование фраз, слов и звуков-активизаторов во время восприятия рассказа партнера называется активным слушанием); отзеркаливание эмоций собеседника путем взгляда, смеха, выражения огорчения или возмущения с помощью мимики;
- ✓ отзеркаливание позы и жестов;
- ✓ поддержка партнера одобрительным киванием головы;
- ✓ отзеркаливание интонаций, тембра голоса, ритма и пауз в речи и т. п.;
- ✓ прикосновение к партнеру в процессе изложения своей просьбы (например, если вы коснетесь собеседника или возьмете под руку, то это увеличит вероятность положительного ответа).

3. Завершение беседы

В завершении части или всей беседы важно повторить и оставить у партнера впечатление, что вы его поняли, ощущение вашей общности и желание общаться с вами в дальнейшем. Для этого подводится итог беседы фразами, которые можно начать так: «Как я понял...», «Другими словами...», «По твоему мнению...», «Ты хочешь...», «Ты предлагаешь...», «Мы договорились, что...».

Если партнер подтвердил понимание цели вашей беседы, то ее можно считать завершенной и дружелюбно распрощаться. Если партнер скажет: «Ты меня не совсем понял», или «Мне бы хотелось другого...», или что-то подобное, то следует позитивно уточнить и согласовать результаты беседы. При этом опять использовать ранее изложенные приемы рефлексивного слушания.

В процессе беседы вопросы желательно задавать в открытой форме, то есть так, чтобы на них нельзя было коротко ответить «Да» или «Нет». Они способствуют развитию разговора. Вопросы в закрытой форме, то есть те, которые предполагают односложный ответ «Да» или «Нет», способствуют прекращению беседы. После вынужденных ответов «Да» или «Нет» в трудном разговоре партнер, вероятнее всего, замолчит.

Пример открытого вопроса: «Как ты относишься к тому, что однокурсники тебе мешают слушать лекцию?»

Пример закрытого вопроса: «Тебе нравится, когда твои однокурсники мешают тебе слушать лекцию?»

Однако изучение проблемы эффективного общения будет неполным, если не обратиться к понятию «обратная связь», так как наше социальное поведение не может быть эффективным, если мы не будем получать данные о том, как нас воспринимают другие люди и к каким последствиям приводят наши поступки. Поэтому для студентов важно изучить способы и техники передачи обратной связи в общении, а также проблемы, связанные с ее приемом.

Говоря об эффективном общении, полезно вспомнить об условиях, затрудняющих наше общение с окружающими. К ним можно отнести:

- ✓ отсутствие условий для беседы (на ходу, в коридоре, в присутствии посторонних);
- ✓ отсутствие достаточного времени для разговора;
- ✓ нежелание говорить на эту тему одного из собеседников;
- ✓ перебивание говорящего;
- ✓ попытки перевести разговор на другую тему, нежелательную для собеседника;
- ✓ излишнее любопытство;
- ✓ вербальное противоречие словам и мнению собеседника, например, фразами типа: «А что в этом плохого?», «А почему бы и нет?», «Ничего ты не понимаешь», «У меня еще хуже, чем у тебя», «Ну и что?», «Это почему же?»;
- ✓ невербальное противоречие сообщениям партнера, его эмоциям и

чувствам: заметное равнодушие, смех не в попад, частые отвлечения посторонним, закрытая поза, взгляд в сторону, насмешливый или недоверчивый взгляд, предмет между говорящими (стол, сумка, книга, зонт и т. д.), расположение слишком близко или слишком далеко;

- ✓ принижение роли, качеств собеседника или преувеличение своей роли;

- ✓ негативная оценка мнения собеседника или его самого;
- ✓ подчеркивание разницы между собой и собеседником;
- ✓ нежелание понять или непонимание собеседника;
- ✓ предложения, построенные в форме «Ты-сообщения». Они имеют указующую форму и вызывают у собеседника автоматическое сопротивление; «Ты-сообщения» воспринимаются как унижающие, например: «Так больше не делай», «Забудьте об этом», «Не смей так со мной обращаться» и т. п.;

- ✓ «Я-сообщения» способствуют снятию напряжения, особенно при высказывании замечаний, претензий или недовольства. «Я-сообщение» не содержит обвинения в чей-то адрес и поэтому не встречает активного сопротивления. Оно дает собеседнику понимание того, что вы чувствуете, когда он что-то делает. При этом обращается внимание не на поведение партнера, а на его последствия для вас. «Я-сообщение» включает в себя три элемента: «Когда ты...» (действие партнера); «...я чувствую...» (ваши эмоции); «...потому, что» (последствия поведения партнера). Пример: «Когда ты болтаешь с соседкой, я чувствую раздражение потому, что ты мешаешь мне слушать лекцию».

После этого необходимо уяснить способы коррекции неэффективного общения. Студентам необходимо запомнить, что сущность психологической коррекции непродуктивного стиля общения состоит в гармонизации сферы внутриличностных реакций и межличностных отношений. Психокоррекция трактуется не только как исправление, но и как психологическая поддержка и стимулирование личности к саморазвитию и самопониманию. Она бывает не только индивидуальная, но и групповая. К групповой психокоррекции относятся все виды тренингов: поведенческий, профессиональный, креативный, личностного роста, которые помогают реализовать индивидуальную программу развития, освоить конструктивные формы индивидуального поведения, скорректировать и эффективно их применить в условиях взаимодействия с другими в процессе общения, принимая на себя ответственность за его результат.

Так же важно выделить главные цели процесса психологической коррекции, которые состоят в эмоционально-рефлексивном освобождении личности и овладении потенциалами продуктивного стиля общения. Студенты должны знать, что их реализация требует осознания и разрешения конфликта между установками «я могу» и «я не могу», нарушающего гармоничное общение человека с другими посредством возрождения веры в духовный авторитет, свое собственное личностное совершенство и позитивную сущность другого человека.

При этом усилия психолога направлены на решение пяти основных задач:

1) осознание фактов личностной истории, обусловивших идентификацию с деструктивными эмоциональными и поведенческими моделями семьи и социума, заблокировавших установку «я могу»;

2) возрождение доверия самому себе, веры в духовный авторитет и позитивную сущность другого человека и восстановление депривированных звеньев структуры самосознания;

3) освобождение от интенсивных эмоций страха, стыда, вины, обиды, гнева, порождающих гипертрофию установки «я не могу» и затрудняющих позитивную активность личности: баланс напряжения и расслабленности в теле, рефлексии и ответственности;

4) изменение негативных эмоционально насыщенных установок, искажающих адекватное восприятие ситуации общения, привычных агрессивных и инфантильных моделей общения и овладение соучастной стратегией контакта;

5) самостоятельное развитие обретенных навыков в реальной практике общения.

Далее следует рассмотреть элементы и структуру процесса психологической коррекции, а также методы психокоррекции процесса общения, к которым можно отнести методы установления доверия, методы индивидуальной и групповой психотерапии, социально-психологический тренинг, психодрама, социодрама, сказкотерапия.

Психотренинг приводит к повышению результативности в коммуникативной деятельности человека, а это влияет на интегральные свойства его внутреннего мира при самокоррекции деструктивных проявлений в процессе саморазвития. В психотренинге личность имеет возможность сопоставить полученную информацию со своим опытом и опытом других людей и освоить новые возможности организации внутреннего мира и систему взаимодействия во внешнем мире в процессе бесконфликтного общения. *Психодрама* является методом воспроизведения в драматическом действии значимых событий и проблем. Разыгрывание в процессе ретроспективного воспоминания на воображаемой или импровизированной сцене существующих проблем в общении в настоящем времени, «здесь и сейчас», придает эмоциональную остроту, интенсивность и релевантность данному событию.

Социодрама обращается к глубинным социальным реальностям человека. Предметом социодрамы являются межличностные отношения и индивидуальные системы их представлений. Объектом исследования в социодраме выступает не один человек, а группы людей, которые исполняют в жизни множество социальных ролей. Совпадающие личностные поведенческие реакции и действия у многих являются коллективными и проявляются как личными, так и общими представлениями, включая социальный опыт.

Психологическое консультирование - это индивидуальная форма психокоррекции личности с целью психологической помощи при решении проблем и конфликтов в общении с применением методов позитивного роста. Психокоррекция в процессе психоконсультирования помогает личности осознать свои резервы и возможности поиска путей налаживания эффективного общения.

Вопросы и задания:

1. Правила и техники общения.
2. Актуализированное общение и личностный рост. Роль доверия в общении.
3. Понятие «обратная связь». Правила подачи обратной связи.
4. Пересказ и вербализация как средства центрации на партнёре. Четыре правила В.Л.Леви.
5. Методы социальной психокоррекции коммуникативных нарушений у представителей разных возрастных и профессиональных групп (психодрама, социодрама, тренинг активной релаксации, сказкотерапия).

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-та. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" :

Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению самостоятельной работы
по дисциплине **«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**
для студентов направления подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль)
«Психологическое консультирование», очной формы обучения.

Ставрополь, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Методические рекомендации по изучению теоретического материала

Методические рекомендации по работе с литературой

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения дисциплины

Методические рекомендации по написанию и оформлению доклада

Методические рекомендации к составлению психологического глоссария или словаря

Список рекомендуемой литературы

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки специалистов предусматривают значительный объем внеаудиторной научной работы студентов. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам эффективной коммуникации, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – важнейшая составная часть занятий по психологии общения, необходимая для полного усвоения программы курса.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний (тестированию) и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

подготовка к лекциям, практическим и лабораторным занятиям

выполнение контрольных работ

составление психологического глоссария

подготовка докладов

подготовка к тестированию

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических и лабораторных занятиях (дискуссии, деловые и ролевые игры, заполнение и анализ таблиц, подготовка и проведение групповых упражнений и игр), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

В процессе изучения дисциплины «Психология общения», для того чтобы овладеть основами профессионального общения, необходимо получить понятия о структуре общения, сторонах и функциях общения. К тому же важно научиться ориентироваться в видах общения. Данные вопросы рассматриваются в книге Леонтьева А.А. Психология общения. В данном источнике представлены основные определения, виды, структура и функции общения.

Для дальнейшего совершенствования знаний в профессиональном общении необходимо изучение такого вопроса, как формирование способов восприятия и понимания человека человеком. В этом может помочь книга автора Бодалева А.А. Личность в общении, в которой подробно рассматриваются основные теории восприятия и понимания в процессе общения. Там же можно найти подробный список наиболее интересных источников, посвященных данной теме.

Овладение теоретическими знаниями в области общения еще не является залогом профессионального успеха, поэтому, при изучении дисциплины, следует обратиться к источникам, объясняющим практические действия психолога в процессе профессионального общения. Одним из наиболее ценным источником такой информации является книга Адлер Хэрри «НЛП: Современные психотехнологии». Основная ценность данной книги заключается в ее практической значимости при подготовке профессиональных психологов.

Дополнить свои знания и обогатить их поможет список дополнительной литературы, представленный ниже, в который вошли книги известнейших отечественных и зарубежных авторов, посвятивших себя изучению как теоретической, так и практической стороне профессионального общения психолога.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение лабораторных и практических занятий по психологии общения

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к лабораторным и практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Практическое занятие – одна из форм организации учебного процесса – самостоятельной работы обучающихся, которая регламентируется требованиями документа. Практическое занятие представляет собой коллективное обсуждение обучающимися теоретических вопросов под руководством преподавателя.

Практическое занятие (семинар) – вид аудиторной совместной деятельности, осуществляемой в форме практики мышления, речи и письма. На семинаре студент отвечает на вопросы; уточняет, дополняет и обобщает ответы других; участвует в ролевых играх, дискуссиях; выступает с сообщением, докладом. Достоинством семинара является дискуссионная форма усвоения материала, сотворчество в обсуждении проблем, интеллектуальная состязательность.

При подготовке к практическому занятию сначала следует прочесть конспект лекций по теме занятия, затем изучить учебную и справочную литературу (учебник, учебные пособия, словари, энциклопедии), после чего – первоисточники.

Литературу необходимо конспектировать и давать сжатые письменные ответы на вопросы практического занятия. Такие ответы пригодятся при подготовке к экзамену. В них следует отразить содержание главных понятий и связь между ними, дать собственную оценку тем или иным концепциям, выявить связь изучаемого вопроса с современностью, с будущей профессиональной деятельностью. По неясным вопросам необходимо обращаться к преподавателю.

Текст выступления на практическом занятии должен быть написан самим студентом (уже переработанный). Выступления, на которых студент ограничивается только чтением уже опубликованного текста, преподавателем не учитываются.

По пропущенным занятиям студент отчитывается в устной или письменной форме. В противном случае преподаватель имеет право задать студенту на экзамене дополнительные вопросы по теме пропущенного занятия.

Преподаватель оценивает подготовку студента к практическому занятию по следующим критериям:

- Наличие конспектов, лекций;
- Понимание главных понятий, их связей;
- Умению мыслить самостоятельно, логично, последовательно, доказательно;
- Мнениями оценивать идеи, концепции, обосновывать свою теоретическую позицию, связывать теорию с практикой, приводить примеры, приводить аналогии.

На практические занятия выносятся узловые темы, запланированные в программе учебной дисциплины, освоение которых определяет качество профессиональной подготовки будущих специалистов.

Цель занятия – формирование знаний по теме, развитие самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся путем равноправного и активного их участия в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Задачи практического занятия:

- закрепление, расширение и углубление знаний по психологии общения и конкретной теме;
- развитие навыков постановки проблем и решения задач;
- отработка навыков ведения дискуссии, аргументации и отстаивания своей точки зрения;
- демонстрация обучающимися достигнутого уровня знаний;
- формирование навыков самостоятельной работы.

Функции практического занятия (семинара):

- познавательная, - воспитательная,
- развивающая,
- контрольная.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ

С ЛИТЕРАТУРОЙ

При изучении дисциплины у студентов должен вырабатываться рационально-критический подход к изучаемым проблемам и явлениям. Это включает понимание того, что со временем ряд информационных и теоретических материалов устаревает, требуя критического отношения. С другой стороны, каждый текущий вопрос имеет свою историю, которую тоже полезно знать. Каждое событие может иметь разные интерпретации, поэтому слова, сказанные много лет назад, могут иметь важное значение.

Чтобы понять содержание материала, нужно уметь его прочитывать. Начинать следует с предварительного просмотра, в ходе которого ознакомиться с названием работы, с аннотацией, оглавлением, предисловием. Часто замысел работы ясен уже при ознакомлении с ее названием. Но особенно интересен просмотр оглавления, в результате которого становится ясным развитие мысли автора. Неплохо было бы появившиеся при этом мысли зафиксировать на бумаге.

Просматривая текст оглавления, нужно остановиться на тех главах, которые представляют для вас особенный интерес, бегло ознакомиться с ними, составляя в общих чертах свое представление о них. Цель этого действия – найти места, относящиеся к искомой теме, определив при этом, что ценного в каждом из них.

Следующий этап – прочтение выделенных мест с фиксацией самых главных сведений. При этом надо четко и ясно осознавать цель чтения, постоянно держа ее перед собой: по какому вопросу нужна информация, для чего нужна, ее характер и т.д. необходимо менять режим чтения – от беглого вдумчивого – в зависимости от ценности информации, останавливаясь там, где это требуется для глубокого понимания текста.

Следует научиться определять структуру текста по соподчиненности его частей, учитывая взаимосвязь текста с рисунками, сносками, примечаниями и таблицами. Все это поможет пониманию текста при беглом ознакомлении с ним. Так вырабатывается способность при прочтении сразу понимать смысл и значение новой информации.

Многие книги и статьи имеют в своем аппарате списки литературы, которые дают возможность пополнить информационную осведомленность о дополнительной литературе по данному вопросу.

Отдельный этап прочтения – ведение записей прочитанного. Существует несколько видов записей: план, выписки, тезисы, аннотация, резюме, конспект.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собою воедино мысли, разбросанных по всей книге. Конспект может быть составлен по нескольким источникам.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что Занятие там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дают студенту возможность оперативной оценки своей подготовленности по данной теме и определения готовности к изучению следующей темы. Контрольные вопросы направлены на то чтобы студент мог проверить понимание понятийного аппарата учебной дисциплины, смог воспроизвести фактический материал, раскрыть причинно-следственные, временные связи, а так же мог выделять главное, сравнивать, доказывать, конкретизировать, обобщать и систематизировать знания.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ

Занятие 1.

- Определите общение.
- Что такое содержание, цели и средства общения?
- Виды общения по содержанию, средствам и целям.
- Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения?
- Какая сторона общения связана с деятельностью?
- Что происходит с информацией в ходе общения?

Занятие 2.

- Определите основные виды вербального коммуникативного процесса.
- Определите основные виды невербального коммуникативного процесса.
- Чем эмпатия отличается от идентификации?

- Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности психолога?
- Чем понимание отличается от принятия?
- Какой из способов воздействия используют тоталитарные организации?
- На чем строятся процессы понимания человека человеком?

Занятие 3.

- Почему «карта мира» не является территорией?
- Каково значение «фильтров» в формировании внутреннего представления о мире?
- Что такое репрезентативная система?
- Основные признаки различия репрезентативных систем.
- Как по движению глаз можно определить канал доступа к информации у человека?
- Чем отличается профессиональное умение слушать от непрофессионального умения слушать?
- Условия, влияющие на формирование адекватной самооценки личности.
- Какое значение в процессе общения имеет межличностное пространство?

Занятие 4.

- В чем заключаются ценности личности?
- Какие из ценностей личности, на ваш взгляд, способствуют самореализации?
- На чем строится принцип конвенциональной корректности?

Занятие 5.

- Перечислите основные этапы онтогенетического развития общения.
- Какие способности формирует каждый вид общения у человека?
- Определите роль общения в развитии личности.

Занятие 6.

- Чем манипуляции отличаются от манипуляторов?
- Что значит выражение «Манипуляция, как личностная черта»?
- Определите типы манипулятивных систем.
- Чем манипуляторы отличаются от актуализаторов?
- Сравните виды манипуляторов с видами актуализаторов.
- В чем заключаются причины манипуляции?

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы,

ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным Занятием.

Тематика докладов:

1. Символический интеракционизм, транзактный анализ, роли.
2. Теория социального действия Т. Парсонса.
3. Анализ и экспериментальное исследование общения в коллективной рефлексологии В.М.Бехтерева.
4. Концепция сценического общения К.С.Станиславского.
5. Общение и личность.
6. Общение как коммуникативное воздействие.
7. Онтогенетическое исследование общения (Л.И. Божович, М.И. Лисина, А.В. Мудрик)
8. Специфика педагогического общения.
9. Стилль общения и профессиональная деятельность педагога.

10. Методы развития компетентности в общении.

11. Барьеры в общении и их преодоление.

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументировано, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов недостаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

Оценочный лист

ФИО _____
Группа _____ Преподаватель _____
ДАТА _____

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания (комментарии)	Отметка
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1. Соответствие содержания доклада содержанию темы		
2. Выделение основной мысли работы		
3. Качество изложения материала		
Общая оценка за доклад		
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ ДОКЛАДА		
Вопрос 1		
Вопрос 2		
Вопрос 3		
Общая оценка за ответы на вопросы		
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		

Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине

- написание контрольной работы;
- написание доклада.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

Ещё одним видом самостоятельной работы является составление психологического глоссария или словаря.

Глоссарий – словарь, раскрывающий смысл используемых терминов (дескрипторов). Дескриптор – наиболее существенное понятие в виде слов или словосочетаний, обладающее семантической устойчивостью и контрастностью, основной носитель учебной информации в информационной модели обучения. Это может быть базовое понятие, умение, навык, порция учебного материала. Здесь необходимо отметить следующее. Изначально, глоссарий понимается как собрание глосс – непонятных слов и выражений. Такое понимание позволяет развести ведение глоссария и словаря, как сходных, но не однозначных видов учебных заданий. Например, глоссарий можно составлять по заранее заданным преподавателем, терминам и понятиям. Тогда ведение словаря, можно рассматривать как более свободное учебное задание, когда раскрываются, например, иные значения тех или иных терминов (термин «детерминизм» в различные периоды развития психологической науки).

Словарь (как и глоссарий) может иметь предметный, именной или смешанный характер.

Предметный словарь составляется студентом, по какой-либо выбранной самостоятельно или указанной преподавателем теме учебного курса. Например «Проблема конфликтов в образовательном процессе».

Именной словарь (или словарь персоналий) должен представлять собой указатель персоналий психологов, принадлежащих к тому или иному направлению в психологии, занимавшихся или занимающихся той или иной проблемой и т.д. Конкретный критерий даёт преподаватель при выдаче учебного задания.

Словарь смешанного типа может представлять собой именной указатель исследователей, занимавшихся проблемой и одновременно содержать список терминов, понятий и т.д., введенных ими в психологию (например, «Агрессивные формы взаимодействия в социуме», «Общее представление о группе в социальной психологии» и т.д.).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

Психология общения : учебное пособие (курс лекций) : направление подготовки/специальность 37.03.01 Психология; Направленность (профиль) "Психологическое консультирование", "Юридическая психология". Бакалавриат / авт.-сост. Н. В. Козловская ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-

т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 263 с. : табл., экземпляров неограничено

Дополнительная литература

Виговская, М. Е. Психология делового общения Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 96 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0, экземпляров неограничено

Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4475-2809-6, экземпляров неограничено

Методическая литература

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине "Психология общения" : Направление подготовки 37.03.01 Психология. Профиль подготовки - Психологическое консультирование, Социальная психология. Квалификация выпускника - Бакалавр. / сост. Н. В. Козловская ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2019

Интернет-ресурсы

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

<http://psinovo.ru/psichologiya/2.html> - Психология делового общения - Сайт помощи психологам и студентам (видео)

<http://tvoypsiholog.ru/publ/7> - Психология общения - Статьи по психологии - TVOYPSIHOLOG.ru

<http://www.koob.ru/verderbers/> - библиотека по психологии

<http://www.psychol.ras.ru> - Институт практической психологии и психоанализа издает ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций

<http://www.psychology-online.net> - Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры.

www.nlp-dhe.ru – Официальный сайт института НЛП. Программы, сертифицированные Р.Бэндлером