

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к практическим занятиям**

по учебной дисциплине	СГ.09 Психология общения
Специальность	09.02.11 Разработка и управление программным обеспечением
Форма обучения	очная

Ставрополь

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО и предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 09.02.11 Разработка и управление программным обеспечением.

Методические указания для учебной дисциплины разработаны:
Чихичина Л.А., преподаватель колледжа СКФУ в г. Ставрополе

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические указания предназначены для оказания помощи студентам в выполнении практических работ по учебной дисциплине «Психология общения».

Огромную роль в жизни каждого человека играет общение. Это необходимое условие любой деятельности человека. Психология общения – это раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемая под углом зрения взаимоотношений личности и общества. Изучение психологии общения является частью общекультурной и общетеоретической гуманитарной и социально-политической подготовки специалиста любого профиля.

Цель изучения учебной дисциплины «Психология общения» – приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения, а также дать студентам общее представление:

- о психологических функциях общения;

- о формировании и функционировании механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенности личности и от других психологических факторов;

- о взаимоотношении общения с другими аспектами психической жизни человека и с особенностями личности.

Данная дисциплина призвана:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;

- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;

- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Раздел 1. Введение в «Психологию общения»
Тема 1.1. Введение в психологию общения
Практическое занятие № 1

Основные цели:

- раскрыть категории и основные составляющие общения;
- показать многоплановый, многофункциональный характер и востребованность общения.

Теоретический материал:

Психология общения – дисциплина, изучающая вербальные и невербальные межличностные коммуникации между людьми в различных сферах деятельности.

Психология общения в настоящее время является одной из отраслей психологической науки наряду со множеством других направлений.

Психология (от греч. *psyche* – душа и *logos* – учение, наука) – наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.

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

Главное в общении – это эмоциональная сфера, сознание людей. *Г.М. Андреева* выделяет в общении три стороны:

- 1) коммуникативная сторона общения (коммуникация) (состоит в обмене информацией между общающимися);
- 2) перцептивная сторона общения (заключается в восприятии друг друга партнерами по общению и установлении на этой основе взаимопонимания);
- 3) интерактивная сторона общения – это организация взаимодействия между общающимися, т.е. обмен действиями.

А.Н. Леонтьев выделил структурные компоненты в общении:

- 1) предмет общения – другой человек, партнер по общению;
- 2) потребность в общении (коммуникативная потребность) – стремление человека к познанию и оценке других людей;
- 3) мотивы общения – то, ради чего осуществляется общение;
- 4) действия общения – действия, направленные на другого человека;
- 5) задача общения – цель, на которую направлены действия общения;
- 6) продукт общения – образования духовного и материального характера, созданные в результате общения (например, идея).

Аффилиация – потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

В качестве противоположного мотиву аффилиации выступает **мотив отвержения**, проявляющийся в боязни быть непринятым, отвергнутым значимыми для личности людьми.

Другим весьма значимым мотивом общения является **мотив власти** – устойчивое и отчетливо выраженное стремление человека иметь власть над другими людьми.

Стиль общения – индивидуальная, устойчивая форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия с окружающими.

Различают следующие *стили общения*:

- ритуальное общение – главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества. Его характерные особенности – ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение (разговор с соседями в лифте);
- манипуляторное общение – общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей (обижаясь, человек стремится вызвать чувство вины у других и таким образом добиться желаемых целей);

- гуманистическое общение – в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить потребность в понимании, сочувствии, сопереживании (разговор близких друзей, когда один старается поддержать другого).

Все средства общения делят на две большие группы, а именно **речевые** (вербальные) (монологическая речь (рассказ, доклад, выступление, лекция, команды)) и диалогические (свободный диалог, направленный диалог)) и **неречевые** (жесты, мимика, действия, предметы, коды, символы).

Речевые средства принято разделять на устную, письменную, внутреннюю речь и др.

<i>Устная речь (внешняя)</i>	<i>Письменная речь</i>	<i>Внутренняя речь</i>
Речь, произносимая вслух посредством звуков.	Речь, включающая в состав письмо и чтение.	Когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами.

К **невербальным средствам общения** относятся: жесты, позы, мимика, другие двигательные действия. Изучением невербальных средств общения занимается кинесика.

Кинесика (kinesics, от греч. kinesis – движение) – раздел паралингвистики, изучающий коммуникативные функции движений тела.

Жесты (лат. gestus – телодвижение) – неотъемлемая часть системы коммуникации и часть «языка», если язык определяется как выражение и восприятие идей и эмоций.

Бывает и так, что вполне обычные жесты, принятые одной культуре, могут быть оскорбительными в другой. Например, жест «ок» в Средиземноморье и на Среднем Востоке имеет непристойный смысл.

Мимика – совокупность движений частей лица, выражающих состояние субъекта или его отношение к воспринимаемому.

Поза (фр. от лат. posare – останавливаться) – термин, служащий для обозначения изменчивого внешнего оформления положения человеческого тела и его частей.

Часто в литературе можно встретить термин «открытая» и «закрытая» поза.

Немало информации о собеседнике может сказать его походка. Оноре де Бальзак даже посвятил походке целый научный труд («Теория походки»).

Походка – понятие, определяющее совокупность всех признаков, характеризующих манеру ходьбы.

Некоторые виды походки имеют диагностическое значение, названия их указывают на природу вызывающего их расстройства или психологического состояния индивида: *походка скрытности* (руки во время движения прочно покоятся в карманах); *решительная походка* (быстрая, с размашистыми движениями рук) и др.

Пантомимика – один из видов выразительных движений человека, охватывающий те изменения в походке, осанке, жестах, которые передают его психическое состояние, переживания, отношение к тем или иным явлениям

Проксемика (от англ. proximity – близость) – наука о формах пространственной организации общения, которая на сегодня является отдельной отраслью психологического знания, изучающая пространственные формы коммуникации и взаимодействия людей (расположение собеседников относительно друг друга в пространстве).

Э. Холл выделил основные зоны, которые определены расстояниями между субъектами общения:

- публичная зона составляет от 3,5м и больше и указывает на то, что в процессе общения находятся люди, не имеющие каких-либо личных или деловых отношений;
- социальная зона составляет от 1,2 до 3,5м и указывает на то, что общающиеся люди являются знакомыми, партнерами или коллегами по работе и между ними сложились не только деловые взаимоотношения;
- личная зона равна примерно 45см — 1,2м. В пределах этой зоны располагаются люди, между которыми сложились личные взаимоотношения, не переходящие, однако, в интимные;

• интимная зона составляет от 0 до 45см. В эту зону допускаются только самые близкие люди, между которыми сложились интимные отношения или которые готовы пойти на установление таких отношений

В коммуникации выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную **модели общения**.

Информационная модель общения. Она обычно применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования.

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

Убеждающая модель общения. Эта модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью.

Экспрессивная модель общения. Цель такой модели общения – сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции.

Суггестивная модель общения. Внушение, или суггестия (от лат. suggestio – внушение), – это такое психологическое воздействие одного человека (или группы) на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения последнего.

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

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
4. Каковы модели общения и их предназначение?
5. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
6. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
7. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
8. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
9. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
10. Э. Холл выделил основные зоны, которые определены расстояниями между субъектами общения. Перечислите эти зоны, охарактеризуйте их.

Практические задания

Задание 1. Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Кнопка	Харизма
Статуя	Бумажник	Ковбой
Спираль	Пальто	Мотоцикл
Океан	Вор	Армия
Ноготь	Дыня	Коробка

Финиш	Фанера	Собака
Путешествие	Суфле	Нос
Мостовая	Сон	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 3. Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 4. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 5. Выделяют группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию. Письменно в тетради составьте таблицу «Жестикуляция в деловом разговоре».

Жесты уверенности	
Жесты неуверенности, раздражения	
Жесты, выражающие агрессивность	
Жесты несогласия	
Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации	

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Практическое занятие № 2

Основные цели:

- познакомить с теоретическими основами перцептивной функции, механизмами взаимопонимания;
- рассмотреть искажения в процессе восприятия;
- показать значимость для понимания информации и влияния на человека его сенсорных каналов;
- показать значимость для понимания информации и влияния на человека его сенсорных каналов.

Теоретический материал:

Каждый человек познает не только окружающую действительность, других людей, но и самого себя. От того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, какие при этом возникают у них, образы и впечатления, зависят складывающиеся отношения, понимание друг друга и эффективность взаимодействия. Вот почему одной из важных функций общения является *перцептивная функция*.

Перцепция (от лат. *perceptio* – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Под восприятием в социальной психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе его оценки. Термин «социальное восприятие», или «социальная перцепция», впервые был введен американским психологом Аж. Брунером, который показал, что восприятие других людей зависит не только от личностных, но и от социокультурных факторов.

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

Восприятие другого человека может быть **адекватным** (т.е. соответствующим действительности) и (или) **искаженным** из-за приписывания личности некоторых свойств. Зачастую отражение другого бывает *неадекватным* в силу индивидуальных особенностей партнера и отсутствия навыков общения.

Так, по данным психологов (например, Е.Е. Смирновой), правильно оценить род занятий по первому впечатлению умеют лишь 50 % человек. Как правило, так же поверхностно запоминается внешний облик людей. Каждый пятый неверно запоминает рост (высокий, средний, низкий), каждый четвертый – цвет глаз и волос, почти половина людей не могут правильно воспроизвести тип и выражение лица, форму носа.

К психологическим механизмам восприятия в процессе общения относятся:

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

Социальный стереотип – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

Известно, что первое впечатление порой бывает обманчивым. Как считают психологи, это происходит из-за *ошибок восприятия*. Рассмотрим их подробнее.

Стереотипы восприятия. Существуют профессиональные стереотипы (белый воротничок – менеджер, белый халат – врач), физиогномические, этнические и др.

Предрассудки и предубеждения. В основе предрассудков лежит предубеждение, т.е. необоснованное негативное представление о других людях. Чем более личность незаурядна, харизматична, самостоятельна в позициях и мнениях, тем менее она поддается бездумному принятию на веру предрассудков и стереотипов.

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

Фактор превосходства. Большинство людей склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них достоинству. В то же время, имея дело с человеком, которого он сам в чем-то превосходит, наоборот, старается недооценить его, порой даже принизить его возможности.

Фактор статуса. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального статуса. Известен эксперимент (**Л.Уилсон**): к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым для них мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было «на глаз» оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. Так как правила этикета требуют представить незнакомого человека, помогающего в проведении эксперимента, его и представляли – мистер Инглэнд, студент из Кембриджа. В другой группе эксперимент повторяли в точности, но представляли помощника как мистера Инглэнда, преподавателя из Кембриджа. В следующей группе помощник становился профессором из Кембриджа. Конечно, целью эксперимента была вовсе не оценка глазомера. Результаты оказались поразительными. Разница в оценках первой группы, где социальный статус «мистера Инглэнда» был наименьший (студент), и последней группы, где статус был наивысшим (профессор), составила 12 см. *Чем выше социальный статус, тем более высоким физически кажется человек.*

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

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

Проекция (от лат. projectio – бросание вперед) – это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой. Поэтому, воспринимая и оценивая других, человек обычно предполагает: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Проблема заключается также в том, что мы больше всего не любим в других именно те качества и недостатки, которыми обладаем сами.

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

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

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

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

Человек воспринимает мир и других людей с помощью пяти сенсорных каналов органов чувств: зрения, слуха, вкуса, осязания и обоняния. Все они работают 24 часа в сутки. Однако основной объем информации (около 90 %) приходится на зрение, а около 10% – на слух.

Эмпатия – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир. Различают два вида эмпатии: **сопереживание** – переживание человеком тех же самых чувств, которые испытывает другой, и **сочувствие** – переживание человеком иных по сравнению с объектом восприятия чувств.

Рефлексия – это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению. В рефлексии представлены как минимум шесть человек: индивид, каков он есть на самом деле; индивид, каким он сам видит себя; индивид, каким он видится другому человеку, а также эти же три позиции со стороны другого.

Аттракция (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Межличностная аттракция – это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию.

Замечено также, что влияние внешней привлекательности обычно выше в начале знакомства и снижается по мере того, как люди узнают о других позитивных чертах человека. Недаром сказано, что к красоте привыкают так же, как и к безобразию. Народная мудрость все предусмотрела: *«Не родись красивой, а родись счастливой»*.

Таким образом, высокая результативность общения вызывает необходимость владения не только коммуникативной, но и перцептивной функциями общения.

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

1. *субъективно переживаемые*, не всегда проявляющиеся в конкретном взаимодействии и не очевидные для собеседника. К первой группе трудностей относятся социальная неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта. Зачастую они проявляются при общении с вышестоящим человеком или в ситуации выбора, взятия на себя ответственности.
2. *«объективные»*, т.е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими. К объективным трудностям относятся трудности коммуникативного характера, связанные с уровнем коммуникативной грамотности.

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

Зачастую дефектным общением становится взаимодействие людей в условиях перегрузок, нервно-психического напряжения, дефицита свободного времени. Следствием такого общения становятся демонстрируемая раздражительность и конфликтность, психическая, нервная и физическая усталость.

К **устойчивым дефектам общения** относятся такие свойства личности, как **тревожность** (беспокойство, страх) и **ригидность** (от лат. *rigidus* – оцепенелый, твердый) – затрудненность, вплоть до полной неспособности к каким-либо изменениям, объективно требующим перестройки. Ригидные люди, как правило, авторитарны и очень консервативны в своих взглядах, отношениях с людьми и привычках.

В литературе рассматриваются **два вида тревожности**:

1. *невротическая* – безотчетное переживание беспокойства, направленное в будущее;
2. *психотическая* – бессодержательное, но очень мощное переживание.

Деструктивное общение. К нему обычно относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания. К деструктивному общению относятся такие *формы взаимодействия*, как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы.

Большой вред общению наносит также проявление таких негативных черт характера человека, как лицемерие, злорадство, хитрость, мстительность, оговаривание другого, язвительность, цинизм, ханжество, соперничество, вплоть до криминогенного поведения. К распространенным формам деструктивного поведения относятся обман и ложь, а также неблагоприятность того, кому неоднократно помогли в чем-то.

Агрессивно-конфликтное взаимодействие также относится к деструктивному поведению. Оно проявляется в самых различных действиях: от мстительности и враждебности до попреков и высказываний обид, от крика и публичных ссор до тихого ворчания и неотступной критики. Зачастую это делается для того, чтобы сделать жизнь человека невыносимой, держать его в постоянном напряжении.

Еще одной *формой агрессивно-конфликтного поведения* является **обида**. Она соединяет подчеркнутую жалость к себе с не всегда осознаваемыми мстительными побуждениями. Зачастую состояние обиды сопровождается садомазохизмом, который раздувает обиду до гигантских размеров. Такой способ реагирования на мнимое ущемление интересов является неадекватным, свидетельствует об эгоцентризме и инфантильности «страдальца».

Самая разрушительная агрессия называется **преднамеренной, интенциональной** (от лат. *intentio* – внимание, стремление), ее цель – умышленное стремление нанести вред собеседнику с осознанием отрицательных последствий. Такие люди, обычно достигая поставленной цели, получают от этого удовольствие.

Подавление (императивное общение, от лат. *imperativus* — повелительный, не допускающий выбора) – авторитарное или директивное взаимодействие. По форме воздействия на собеседника оно также относится к группе деструктивных видов общения, так как его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение действовать в определенном направлении, которое выгодно тому, кто принуждает.

Для достижения цели общения очень важно владеть знаниями об особенностях репрезентативных систем восприятия информации и уметь ими пользоваться в процессе взаимодействия.

Репрезентативная система (сенсорный канал) – это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях:

1. *визуальная* (оптическая) – восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите»;
2. *аудиальная* (акустическая) – восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно» или «что-то подсказывает мне»;
3. *кинестетическая* (двигательно-эмоциональная) – восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относятся также *обонятельная* («Я знаю, что, когда мы подойдем, будет пахнуть розами») и *вкусовая* – дегустационная («Мне показался успех очень сладким»).

Для определения ведущего сенсорного канала используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движением глаз собеседника.

Диагностика ведущего сенсорного канала по движениям зрачков собеседника:

- верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед – *визуальный* (оптический) канал. Означает, что человек припоминает и воспроизводит зрительный образ, а в последнем случае – создает, составляет образ;
- среднее вправо (движение вбок), среднее влево, нижнее влево – *аудиальный* (акустический) канал. Означает, что человек конструирует или припоминает слова и звуки, чтобы воспринять информацию;
- вниз вправо – *кинестетический* (двигательно-эмоциональный) канал. Означает, что человек переживает чувства и эмоции, ведет внутренний диалог, припоминает ощущения от звуков, слов, запахов или вкуса.

К вербальным ключам доступа в сенсорный канал собеседника относятся также **ключевые слова**, которыми он пользуется при говорении.

Так, для визуального типа мышления, к которым относится около 35% людей, характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед».

Для аудиального типа мышления особенно важно в процессе общения то, как говорит собеседник: высота, темп, тембр и интонации его голоса. Аудалисты составляют в среднем не более 13-25 % людей. Для них характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дую в свисток».

Кинестетический тип мышления (от лат. *tactilis* – осязательный, тактильные ощущения – это ощущения прикосновения) свойственен 40-52% людей. Для кинестетиков характерен тактильный способ восприятия информации. Обычно они говорят: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

Для достижения взаимопонимания с другими людьми используют разные приемы, но наиболее распространены подстройка и калибровка.

Подстройка – это использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей. На вербальном уровне это означает отражение предпочтительной репрезентативной системы собеседника путем включения в речь соответствующих слов, типичных для него. Например, если партнер говорит: «Я чувствую, что вам необходимо погрузиться в эту проблему глубже» (кинестетический канал), то вы можете ответить: «Да, я понимаю, у вас есть чувство, что мы должны поработать с этим вопросом» – вместо того, чтобы говорить: «Давайте рассмотрим этот вопрос более пристально» (визуальный канал). В первом случае собеседник четко осознает сенсорный канал партнера и подстраивается к нему.

Невербальная подстройка называется **отзеркаливанием**. Умение отзеркаливать, отражать дает возможность установить с любым человеком подсознательное доверие – раппорт (от фр. *rapport* – единение). Для того чтобы создать эту связь, нужно овладеть несколькими приемами: подстройка к позе (т. е. принять ту же позу, что и у собеседника): к дыханию (копирование дыхания собеседника). Подражание льстит любому человеку.

Калибровка – это «чтение» окружающих, расшифровка смысла движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов.

Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, т.е. образ, который можно назвать индивидуальным **имиджем** (от англ. *image* – образ), что в буквальном смысле означает облик, образ, тип.

Имидж включает в себя **три группы основных характеристик человека**:

1. *внешний облик* (привлекательность, уверенность в себе, адекватность внешнего облика ситуации, поведенческая направленность личности и др.);
2. *внутреннее содержание личности* (интеллект, ценностной потенциал, цели, внутренняя культура и др.);
3. *психологический тип* (склонность к общению и лидерству, направленность на власть, авторитет, на человеческие отношения, на результат, иерархия временных «Я» – личности).

Самопрезентация. По сути, имидж и есть самопрезентация, внешняя сторона образа, в котором проявляются наиболее существенные его характеристики. Среди свойств личности и комплексов умений, способствующих успешности самопрезентации в различных ситуациях и обстоятельствах, следует назвать *социальный интеллект* (ориентация на человека, его эмоции и чувства), *эгокомпетентность*, *природное обаяние*, *харизму* (от гр. *charisma* – божественный дар, милость), *способность к мобилизации и адаптивности*, *манипулятивные и артистические умения*.

Первое впечатление. На первое впечатление, которое складывается о человеке, влияет фактор новизны. Считается, что мнение о новом человеке (идентификация) складывается в течение от 4 сек до 1 мин, так как мозг торопится отнести нового человека к тому или иному уже известному типу. По сути, происходит стереотипизация (от гр. *stereos* – твердый + *typos* – отпечаток – повторяющийся без изменений, шаблонный).

Один мудрец сказал, что жизнь есть не что иное, как работа над своим лицом. *Лицо* – главная составляющая имиджа. Чувства, которые мы показываем лицом, создают чуть ли не большее впечатление, чем наряд, которым мы украшаем свое тело. Осознанное использование глаз, например, повышает силу внушения слов на 25 %.

На первое впечатление влияет фактор привлекательности. Человека, который нам нравится внешне, чаще всего, как правило, считают более хорошим, умным, интересным.

Важным свойством успешного человека является также умение вызывать к себе доверие. Любой человек, а тем более деловой, должен пользоваться доверием у других.

Имидж включает в себя и внешний вид. Созданию правильного внешнего облика собеседника способствует его одежда, так как сначала доверие проявляется к имиджу, а уж затем к словам.

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

Большую помощь в успешной деятельности может оказать **чувство юмора** участников взаимодействия. Лучшими шутками считаются те, которые имеют отношение к предмету общения, или те, которые помогают в определенной ситуации снять напряжение и разрядить обстановку. Однако необходимо отметить, что смех безобиден, если он не относится к конкретному лицу, никого не задает.

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

- *инграция* – приукрашивание, самовосхваление, стремление сделать себя привлекательным, особенно для тех, кто имеет высокий статус;
- *самоподдержка* – стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания;
- *«греться в лучах чужой славы»* – выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с успешными, знаменитыми людьми;
- *уравновешивание успехов и ошибок* – создание помех и обоснование оправданий для плохих результатов и неудач (например, при поражении использовать эвфемизм; «неполная победа»).

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
2. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
3. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
4. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
5. Перечислите стратегические техники самопрезентации, разработанные Э. Джонс и Т. Питман в 1982 г.
6. Назовите свойства личности и комплексов умений, способствующих успешности самопрезентации в различных ситуациях и обстоятельствах.
7. Перечислите ключевые слова для разного типа мышления.
8. Назовите три группы имиджа основных характеристик человека.
9. Дайте трактовку понятию «репрезентативная система».
10. Перечислите группы трудностей, которые выделяет В.Н. Куницына, специалист по проблемам общения.
11. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
12. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
13. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
14. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
15. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
16. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
17. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
18. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
19. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
20. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.

Практические задания

Задание 1. Решение ситуационных задач.

Ситуация 1. Представьте, что в начале дня вам предстоит несколько неприятных объяснений с коллегами по работе. Есть риск, что процесс общения с коллегами в течение всего дня будет вызывать у вас негативные эмоции. Предложите выход из этой ситуации.

Ситуация 2. Представьте, что к вам обратился клиент, который вызывает у вас раздражение и неприятные эмоции. Озвучьте рекомендации выхода из данной ситуации.

Ситуация 3. У работника в течение рабочего дня быстро накапливаются напряжение и усталость, что затрудняет его коммуникацию и работу с клиентами, формируя стрессовые ситуации. Предложите систему действий по восстановлению энергии в течение рабочего дня и профилактике синдрома хронической усталости.

Задание 2. Продолжите предложение (5 вариантов)

Трудная ситуация для меня – это...

Трудная ситуация для меня – это...

Трудная ситуация для меня – это...

Трудная ситуация для меня – это...

Трудная ситуация для меня – это...

Найдите два варианта позитивного смысла для Вас в каждой трудной ситуации и соответствующие им действия по ее разрешению.

Задание 3. Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

а) на встречу с другом;

б) на свидание;

в) домой после обещанного срока возвращения;

г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Практическое занятие № 3

Основные цели:

- теоретическое рассмотрение интерактивной функции общения, вопросов структуры, стратегий и тактик межличностного взаимодействия;
- описание механизмов партнерских отношений: взаимопонимания, координации, согласования.

Теоретический материал:

Интерактивная функция общения (от англ. interaction – взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности. *Основными компонентами* этого процесса являются сами люди, их взаимная связь и воздействие друг на друга.

В литературе выделяют в основном **три уровня общения**:

- *макроуровень* – выражается в том, что человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями;
- *мезауровень* – предполагает общение в пределах содержательной темы, конкретного предмета разговора, который может быть единичным актом или носить многоцелевой характер;
- *микроуровень* – несет элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос – ответ, рукопожатие и приветствие, мимика и т.д.

В литературе по общению рассматриваются **шесть типов взаимовлияния**:

1. *взаимное облегчение* – действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга;

2. *взаимное затруднение* – взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения;
3. *одностороннее облегчение* – взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров;
4. *одностороннее затруднение* – для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи;
5. *асимметричное облегчение* – один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого;
6. *независимость* – поведение партнеров не влияет на степень эффективности действий друг друга.

Межличностные отношения – это субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности.

К основным **эффективным механизмам**, обеспечивающим формирование конструктивного взаимодействия в организации и в конкретной группе, относятся следующие.

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

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

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

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

Принято различать **роли**, связанные с межличностным взаимодействием:

- *ведущие* – так называемые «предпочитаемые» лица: «звезды», авторитетные, харизматичные, честлюбивые, лидеры мнений или чем-то иным привлекательные для окружающих;
- *ведомые* – все остальные, включая «непредпочитаемых», с которыми сотрудничают только вынужденно и, как правило, делают их ответственными за все промахи и неудачи.

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

Сработанность – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Немаловажное значение в профессиональном взаимодействии играет *доверие* и *процесс фасцинации*.

Под «**фильтром доверия**» при взаимодействии подразумевается процесс рассмотрения партнера с позиции, доверять ему или нет.

Фасцинация (от англ. *fascination* – очарование) – это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации.

Обычно позиции в общении рассматриваются в русле **трансактного анализа**. Данное направление в психологии было разработано в 60-е гг. XX в. американским психологом и психиатром *Эриком Берном*. Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет **три способа поведения**: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может находиться в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния осуществляется взаимодействие, определяются позиции и статус участников совместной деятельности.

Каждый тип состояния важен для участников взаимодействия:

- **партнер-Родитель** все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее, сверхзаботливое;
- **партнер-Взрослый** трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по-деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы;
- **партнер-Ребенок** эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознатель, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии.

Кроме сказанного, можно назвать еще **два вида самовосприятия** – это *Я-концепция* и *самооценка*, которые также влияют на наше общение с другими людьми.

Среди участников общения встречаются люди, которые спокойно и индифферентно относятся к различным ситуациям, сохраняя уравновешенность и способность принимать оптимальные решения, и те, которые склонны к конфликтному поведению. Традиционно вся психологическая литература делала и делает акцент на «разрешение» конфликта, подчеркивая, что конфликт можно и необходимо разрешить или элиминировать (от лат. *eliminare* – исключать, удалять).

Однако повседневная практика и ее анализ внесли новые нюансы в изучение этой проблемы, и оказалось, что:

- большинство усилий по полной ликвидации конфликтов при взаимодействии оказались тщетными;
- конфликты кроме негативной функции могут нести и позитивное начало, бывают конструктивными.

Исходя из сказанного, К. Томас впервые предложил новый подход к изучению конфликтов, в котором акцент был сделан на **управление ими**.

К. Томас выделил следующие пять способов регулирования деструктивного взаимодействия.

Соперничество (конкуренция). Одному из участников взаимодействия представляется очевидным, что предлагаемое им решение – наилучшее, отсюда появляется стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, тем более что иного выбора нет и терять нечего.

Избегание. Отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей. Человек, стремящийся к избеганию, больше всего заботясь о своем собственном здоровье, считает, что предмет спора не имеет отношения к обсуждаемой проблеме, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем.

Приспособление. В противоположность соперничеству человек приносит в жертву собственные интересы ради другого человека. Цель, которой является желание сохранить мир и добрые отношения с другими людьми, восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликтных взаимоотношений и даже не решение задачи.

Компромисс (взаимная уступка как нейтральный вариант). Этой стратегии, поскольку необходимо принять срочное решение при дефиците времени, отдают предпочтение те участники взаимодействия, которые обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы.

Сотрудничество. Участники ситуации, анализируя проблему и принимая решение, приходят к консенсусу (от лат. *consensus* – согласие, единодушие), полностью удовлетворяющему интересы всех сторон. Этой стратегии отдают предпочтение тогда, когда участники взаимодействия, несмотря на возникшие разногласия, все же хотят поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой совместного решения, проекта.

Деловое взаимодействие людей рассматривается как групповая работа. Необходимо различать термины «командная работа» и «групповая работа». Второй термин шире, поскольку любая команда является группой, но не любая группа становится командой.

В практике решения групповых задач формы делового взаимодействия реализуются, как правило, в таких его типах, как *кооперация* и *конкуренция*.

Конкуренция (от лат. *concurrere* – сталкиваться) — это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов. Здесь активность партнеров направлена на ослабление, вытеснение или истребление друг друга с целью борьбы за положение в социуме, за симпатии третьей стороны, за объекты, имеющие ограниченный ресурс, за блага и выгоды.

Кооперация (от лат. *cooperatio* – сотрудничество) – форма групповой интеграции – это действия по объединению и согласованию общих усилий при реализации совместной деятельности в команде. При этом партнеры могут не испытывать друг к другу положительных эмоций. Сотрудничество основано на общности целей, стремлении к достижению результата, взаимной выгоде.

Вопросы для самоконтроля:

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
3. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
4. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
5. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
6. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
7. Как проявляется конкуренция?
8. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
9. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия.
10. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Практические задания

Задание 1. Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми. Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций [в последние годы], в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя-манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

А. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно?

Б. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?

В. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?

Г. Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

Задание 2. Ролевая игра «Премия».

Цель. Отработка навыков эффективного общения, проигрывание ролей, аргументация своей точки зрения. Снятие эмоционального напряжения.

Процедура: 6–10 участников получают семейные роли (папа, мама, сын 14 лет, дочь 12 лет, бабушки, дедушки). Каждый загадывает материальное желание, согласно своему возрасту и статусу, которые заранее обговариваются. Каждое желание «стоит» одинаково. Папа получил премию равную одному из желаний, при этом у папы есть свое желание, но он должен выслушать всю семью. У каждого члена семьи задача склонить папу к осуществлению своего желания.

Задание 3. Попробуйте в рамках совместной деятельности сотворить глиняный мир. С этой целью каждый член группы получает небольшой кусок глины или пластилина. Каждый,

работая сначала индивидуально, создает свой мир, лепит все, что угодно, но с закрытыми глазами. Пальцы рук выражают мысли и чувства каждого. Упражнение может сопровождаться приятной мелодией, создающей расслабленную атмосферу. Закончив лепку, поставьте все скульптуры на столе и совместно с другими членами команды, с открытыми глазами, поработайте над структурированием целостного мира из соответствующих частей. Проговорите те чувства, которые испытываете, поделитесь своими впечатлениями с другими подгруппами.

Задание 4. Проанализируйте свой потенциал.

Цель: постараться разобраться в себе. Определить свои сильные и слабые стороны, свои достижения и потенциальные способности.

Задание: Начните с краткого самоанализа. Ответьте на несколько основополагающих вопросов. Выберите шесть слов, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют вас в работе. И шесть слов, которые, по вашему мнению, используют коллеги для вашей характеристики. Еще шесть слов, которыми, по вашему мнению, характеризуют вас близкие друзья вне работы.

- Какие честолюбивые замыслы вы вынашивали в детстве?
- Какие честолюбивые замыслы есть у вас сейчас?
- Назовите три принципа, за которые, по вашему мнению, стоит бороться.
- Назовите трех человек, которыми вы восхищаетесь.
- Что доставляет вам наибольшее удовольствие в вашей профессии?
- Чем бы вы больше всего хотели зарабатывать на жизнь?
- Что может вас разозлить?
- Что может вас осчастливить?

Практическое занятие № 4

Основные цели:

- рассмотрение правил корпоративного поведения и работы в команде;
- развитие практических навыков самодиагностики и умений работать в группе.

Практические задания

Задание 1. Исследование уровня притязаний.

Интерпретация коэффициентов. Значения коэффициента будут находиться в пределах от -1 до +1.

- Значения от -1 до 0 свидетельствуют о неприятии себя, о заниженной самооценке по невротическому типу.

- Значения от 0 до 0,3 свидетельствуют о заниженной самооценке.

- Значения от 0,3 до 0,6 свидетельствуют об адекватной самооценке.

- Значения от 0,6 до 0,9 свидетельствуют о самооценке, завышенной по невротическому типу.

- Значения от 0,9 до 1 свидетельствуют о завышенной самооценке. Цель исследования: определить уровень притязания личности, используя, моторную пробу Шварцландера.

Материал и оборудование: бланк с четырьмя прямоугольными секциями, каждая из которых состоит из маленьких квадратов, размер стороны которых равен 1,25 см, ручка, секундомер.

Цель обработки результатов – получить среднюю величину целевого отклонения, на основании которого определяют уровень притязаний испытуемого. Целевое отклонение (ЦО) – это разность между количеством графических элементов (крестиков), которые испытуемый намечал расставить, и реально расставленным количеством элементов. Они отмечаются на бланке каждым испытуемым самостоятельно в графах «УП» и «УД». При этом «УП» – это число, находящееся в верхней большой ячейке той или иной прямоугольной секции, а «УД» – в нижней.

Целевое отклонение подсчитывают по формуле: $ЦО = (УП2 - УД1) + (УП3 - УД2) + (УП4 - УД3) / 3$, где УП2, УП3 и УП4 – величины уровней притязаний в расстановке крестиков в

квадраты каждой из второй, третьей и четвертой проб; УД1 УД2, УД3 – величины уровня достижения в первой, второй и третьей пробах соответственно.

Анализ результатов. Уровень притязаний является важным структурообразующим компонентом личности. Это достаточно стабильное индивидуальное качество человека, которое характеризует, во-первых, уровень трудности намечаемых задач, во-вторых, – выбор субъектом цели очередного действия в зависимости от переживаний успеха или неуспеха предыдущих действий, в-третьих, определяет желаемый уровень самооценки личности. В предлагаемой методике уровень притязаний определяется по целевому отклонению, то есть по различию между тем, что человек наметил выполнить за определенное время, и тем, что он в действительности выполнил. Исследование позволяет выявить уровень и адекватность, иначе реалистичность, притязаний испытуемого. Уровень притязаний связан с процессом целеполагания и представляет собой степень локализации цели в диапазоне трудностей. Адекватность притязаний указывает на соответствие выдвигаемых целей и возможностей человека.

Задание 2. Исследование самооценки личности (тест самооценки Будасси).

Цель исследования: определить уровень самооценки.

Материал и оборудование: список слов или специальный бланк со словами, характеризующими отдельные качества личности, ручка. Стимульным материалом методики является список из 50 качеств, которые теоретически могут быть приписаны личности. Бланк ответов представляет собой три колонки, куда вписываются 20 качеств, отобранных испытуемым. При этом сформируется разница между числовыми рядами, образованными порядком качеств, характерных, по мнению испытуемого, для него самого и для идеала человеческой личности.

Инструкция. Из предложенного списка 50 личностных качеств выберите, пожалуйста, 10, описывающих идеального с Вашей точки зрения человека, и 10 – отрицательных, то есть тех, которых ни в коем случае не должно быть у идеального человека. Впишите их в столбец Качества предлагаемой таблицы. Порядок качеств не имеет значения. Затем проранжируйте (от 1 до 20) качества в столбце X1 таким образом, чтобы на первом месте стояло наиболее присущее Вам качество, на втором – качество, чуть менее присущее Вам, и так вплоть до наименее присущего качества под номером двадцать. После этого закройте столбец X1 и вновь проранжируйте качества в столбце X2, поставив на первое место качество, наиболее присущее Вашему идеалу человека, на второе место – чуть менее присущее качество, и т.д.

Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Практическое занятие № 5

Основные цели:

- рассмотреть коммуникативную функцию общения, ее составляющие и цели;
- проанализировать виды коммуникативных барьеров;
- показать значимость, виды и техники установления обратной связи;
- познакомить с безусловно перспективной стратегией формулировки ответов.

Теоретический материал:

Коммуникация (от лат. communicatio – сообщение) – это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т.е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

Отправитель – субъект коммуникации. Его цель – оказать на получателя то или иное воздействие. Отправитель передает определенное сообщение.

Получатель – реципиент (от лат. recipiens – принимающий) – тот (или те), кому адресовано сообщение.

Цель коммуникации – это рационально обоснованное намерение, которое, как показывает реальная практика взаимодействия, желательно не смешивать с побудительным мотивом.

Сообщение – это высказывания или тексты, т.е. уже осмысленная и закодированная соответствующим образом информация.

Кодирование – это зашифровка послания (сообщения).

Декодирование – процесс расшифровки, превращения сообщения в форму, имеющую смысл.

Существует множество факторов, снижающих чистоту передачи информации и искажающих само послание. Такие факторы специалисты называют *коммуникативными помехами* или *шумом*.

Применительно к речевым каналам распространения информации искажения могут быть обусловлены следующими **причинами**:

- *собственно лингвистическими* (связанными с некорректной формулировкой фразы или чрезмерной усложненностью сообщения);
- *акустико-произносительными* (дефекты речи и слуха, нечеткая дикция, невыразительность, слишком высокий или слишком низкий тембр речи, неадекватный темп);
- *экстралингвистическими* – перегрузкой сообщения незнакомыми сигналами.

Особенно бросается в глаза и сообщает важную дополнительную информацию **неконгруэнтность**, т.е. несовпадение смыслового содержания слов с невербальными сигналами.

Эффективность коммуникации связана с изменениями в поведении получателя, которые происходят в результате приема того или иного обучающего, развивающего или информационного сообщения. Большинство специалистов, занимающихся этой проблемой, сходятся на том, что результаты коммуникативного процесса могут проявляться в следующих ракурсах:

- *изменения в знаниях* – например, участник общения теперь знает, что представляет собой «коммуникативная компетентность» или «вербальный имидж»;
- *изменение установок*, т.е. изменение относительно устойчивых представлений людей, – например, собеседник понял, что его вербальный имидж влияет на его личностный статус, а, следовательно, и на авторитет власти;
- *изменения в умениях, проявляющиеся в конкретных действиях и поступках*, – например, собеседник стал демонстрировать умение слушать других, овладел приемами влияния на партнера;
- *развитие чувства уверенности в себе* на основе коммуникативного практикума и психологическая готовность к самопрезентации в коммуникативной деятельности.

Коммуникативные барьеры

Компетентность. Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации.

Избирательное слушание. При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»).

Оценочные суждения. В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора.

Достоверность источника. Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника.

Фильтрация. *Фильтрация* – распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например,

учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей.

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

Различие статуса. Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению.

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

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

Логический барьер. Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения.

В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого из собеседников, они общаются на уровне или понимания, или непонимания, т.е. возникает логический барьер. Преодолеть логический барьер можно лишь одним путем: «идти от партнера», пытаясь понять, как он строил свои умозаключения и в чем состоят расхождения.

Семантический барьер (от гр. *semantikos* – обозначающий). Это смысловой барьер, связанный со значением слова. Существование этого барьера определяется фактором многозначности слов языка. Любое слово имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста употребления может иметь несколько смыслов.

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

Фонетический барьер. Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетическое непонимание может быть *незначительным* (например, в произношении слов) или *полным*. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке.

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

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита – один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди

с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем – вербальных и невербальных.

Вербальная коммуникация (от лат. *verbalis* – словесный) осуществляется посредством речи и ее слушания.

Психологи установили, что в процессе общения с помощью вербальных средств мы передаем и получаем лишь 20-30% информации. Остальная коммуникация осуществляется за счет невербальных средств: 52% информации мы получаем через «считывание» жестов, поз, мимики, а 38% – через околоречевые сигналы (темп, тембр и пр.).

Невербальная коммуникация включает в себя:

- кинесику и пантомимику (взгляд, мимику, жесты, позы, телодвижения);
- такесику (рукопожатие, похлопывание, поцелуи);
- кожные реакции (покраснение, побледнение, пятна на коже, потоотделение);
- паралингвистику, экстралингвистику (темп, тембр, дикцию, артикуляцию, паузы, слова-паразиты);
- проксемику – пространственно-временную организацию общения (позиции за столом, дистанцию);
- ольфакторную систему (приятные и неприятные запахи окружающей среды).

Для эффективного взаимодействия необходимо не только овладеть речевой деятельностью, но и научиться эффективно слушать. *Говорение* и *слушание* – это два наиважнейших навыка вербальной компетентности.

Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то слушание (эффективное слушание) – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека.

Большинство людей оценивают свое умение слушать на 70-80 %. Однако исследования показывают, что на самом деле эффективность слушания у многих людей составляет всего 25%, т.е. три четверти услышанных сообщений утрачиваются.

То, что происходит с содержанием сообщения в процессе передачи его от человека к человеку, можно схематично изобразить следующим образом: задумано 100% — > высказано 80% от задуманного —> услышано 70 % от высказанного — > понято 60 % от услышанного —> осталось в памяти примерно 24 % от воспринятого.

В основе процесса слушания лежит **сосредоточение** – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

Понимание в коммуникации – это точная расшифровка сообщения путём присвоения ему правильного значения. Возможности одного человека понять другого, как правило, ограничены в силу двух причин:

- различий в жизненном и профессиональном опыте каждого человека, придающих личный смысл словам;
- различий в лингвистическом словаре человека – тезаурусе (от гр. *thesauros* – запас, словарь языка с полной смысловой информацией).

По оценкам специалистов, большинство людей произносят около 125 слов в мин, но могут продумывать их примерно в четыре раза быстрее. Это означает, что как слушатель человек обладает свободой размышлять, которая, если себя не дисциплинировать, приводит к недостатку сосредоточенности.

Направленное критическое слушание. При таком виде слушания участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую заранее, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т.е. определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.

Эмпатическое слушание. Эмпатия (от англ. empathy – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) – это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит.

Нерефлексивное слушание. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами. Важным сигналом такого слушания является невербальная реакция, т. е. контакт глаз, кивок или покачивание головой и т. п.

Активное рефлексивное слушание. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют активным рефлексивным слушанием. Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик. Этот вид слушания в общении считается самым конструктивным.

Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания вопросов типа «*Правильно я вас понял, что?...*», парافразов «*Таким образом, ты хочешь сказать...*» или «*Другими словами, ты имел в виду...*».

Особенностями невербальных сообщений являются их:

- ситуативность – тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора, к собеседнику в непосредственный момент взаимодействия;
- синтетичность – экспрессивное поведение воспринимается комплексно, трудно выделить отдельные единицы невербальных сигналов;
- произвольность – многие невербальные сигналы спонтанны.

Кинесика. Из всех видов невербального поведения люди больше всего знакомы с кинесикой, или движениями, к которым относятся зрительный контакт, выражение лица, жесты и изменение позы в процессе общения.

Зрительный контакт, или контакт глазами, находится в тесной связи с речевой коммуникацией и характеризуется тем, как и сколько времени мы смотрим на другого человека в процессе взаимодействия.

Прямой контакт глаз в течение более 10 секунд может вызвать у собеседника психологический дискомфорт и беспокойство. Психологами замечено, что общительные и уверенные в себе люди смотрят на собеседников пристальнее и дольше, чем замкнутые, направленные «вовнутрь себя». Доказано, что максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает 3 секунд.

Считается, что люди должны смотреть друг на друга во время беседы в среднем от 30 до 60% времени. Замечено также, что если люди во время собеседования смотрят друг на друга более 60 % времени, то они, по всей вероятности, больше заинтересованы в личности партнера, чем в предмете общения.

Выражение лица, или мимика, – это организация лицевых мышц, которая передает эмоциональное состояние человека или реакцию на сообщение (обратную связь). Важность мимики такова, что при ее отсутствии (**амимии**) общение становится практически невозможным: это основной канал передачи человеческих эмоций.

Л.Н. Толстой использовал в романе «Война и мир» словесные выражения для 97 оттенков человеческой улыбки, для 85 оттенков выражения глаз и других эмоциональных экспрессий, отражающих человеческое отношение к внешнему миру и демонстрирующих его чувства.

Жесты – это внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека.

Особенно важны при общении руки и их движения. Знаменитый оратор древности Демосфен на вопрос «Что нужно для хорошего оратора?» ответил: «Жесты, жесты и жесты!», так как они делают речь образной, значительной и эмоциональной, а доводы — более убедительными.

Поза — это статическое положение человеческого тела. Ее изменение или синхронизация с собеседником может указывать на изменение отношений между ними, например, об интересе к другому человеку (наклоняясь к собеседнику, или, наоборот, отвернувшись, или даже сидя спиной к говорящему). Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело. Культурные традиции каждого народа накладывают вето на одни позы и поощряют другие (например, поклоны у японцев или сидение с вытянутыми ногами у американцев).

Такесика. Это самые разнообразные прикосновения людей – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия.

Психологи выделяют следующие виды прикосновений:

- *профессиональные* (носят безличностный характер, например, в сказке «Репка»: все держатся друг за друга с единственной целью – вытащить репку, при этом в процессе прикосновения «бабка за дедку, внучка за бабушку...» последний воспринимается как объект деятельности, а не как личность);
- *протокольные, ритуальные* (рукопожатия при встрече и при прощании, дипломатические поцелуи и т.д.);
- *дружеские* (поцелуй при встрече, похлопывание, легкое объятие).

Проксемика (от англ. Proximity – близость). Это коммуникация посредством взаиморасположения собеседников в пространстве, термин, введенный американским антропологом Эдвардом Т. Холдом. Она включает дистанцирование, позиции за столом, организацию пространственной среды при общении.

Дистанцирование — это расстояние, которого придерживается один собеседник относительно другого, а также неожиданные движения, которые имеют целью изменение этого расстояния (например, резкий шаг назад или вперед).

Паралингвистика и экстралингвистика. Они связаны с голосом человека. Эта невербальная особенность околоречевой «формы» общения.

В коммуникации выделяют главные измерения голоса — громкость, высота, темп, тембр и пауза.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
3. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
4. Что представляет собой «умение слушать»?
5. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
6. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
7. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
8. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
9. Какие виды слушания вы знаете?
10. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?
11. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
13. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

14. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
15. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
16. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
17. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
18. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
19. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
20. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?

Практические задания

Задание 1. Упражнение проводится в учебной аудитории перед группой. Участвуют 5-6 чел.

Все участники выходят за дверь, предварительно рассчитавшись на 1, 2, 3, 4 и т.д. Первому участнику в присутствии группы руководитель тренинга дает информацию, которую не слышат те, кто стоят за дверью. Он ее должен запомнить и пересказать следующему участнику, который заходит в аудиторию, а тот – пересказать запомнившуюся информацию последующему и т.д. Последний из играющих должен доложить руководителю организации по телефону о выполнении задания.

По итогам тренинга проводится анализ возникших коммуникативных барьеров и причины их появления.

Информация: Василий Евстигнеевич, руководитель организации, уехал в командировку на международную научно-практическую конференцию и просил передать, что совещание по вопросу качества и сбыта продукции состоится, как и намечалось, в среду, в 15.25 в 35 кабинете. Если он не появится к 15 часам, то совещание будет проводить его заместитель, но уже в 38 кабинете. Необходимо всем начальникам подразделений и руководителям служб подготовиться к выступлению на совещании.

Задание 2. Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Задание 3. Ролевая игра «Собеседование с работодателем».

Цель: выработка навыков эффективной самопрезентации.

Ситуация: Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ «соискателю» или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Практические задания:

Задание 1. Диагностика степени удовлетворенности потребностей (тест Пирамида А. Маслоу).

Инструкция. Ответьте на 20 утверждений. Выберите букву и отметьте ее в бланке напротив каждого утверждения:

- совершенно верно и точно – С
- в большей степени верно и точно – М
- частично верно и точно – Р
- в некоторой степени верно и точно – S
- совершенно не верно – N

Тестовый материал (вопросы). 1 Спокойная работа – самое главное для меня 2 Я предпочитаю работать независимо, самостоятельно 3 Высокая зарплата – наилучшее свидетельство ценности человека в компании 4 Поиск того, что сделает меня счастливым – самое важное в жизни 5 Безопасность работы – не самый важный фактор для меня 6 Мои друзья значат для меня больше, чем что-либо еще 7 Большинство людей думают, что они лучше, чем есть на самом деле 8 Я хочу иметь работу, которая позволяла бы мне научиться чему-то новому и развивать мои навыки 9 Регулярный доход, на который я могу рассчитывать, является решающим для меня 10 Лучше избегать очень близких отношений с коллегами по работе 11 Моя самооценка важнее для меня, чем чье-либо мнение 12 Погоня за мечтой – это пустая трата времени 13 Хорошая работа должна включать хороший план ухода на пенсию 14 Предпочитаю работу, предполагающую общение с другими людьми – клиентами и коллегами 15 Я злюсь, когда кто-то присваивает себе работу, сделанную мной 16 Идти все дальше, устанавливать собственные лимиты – вот то, что мной движет 17 Самый важный аспект работы в компании – хороший план страховки здоровья 18 Для меня очень важно быть частью сплоченной группы. 19 Мои достижения дают мне право уважать себя 20 Я чувствую себя лучше, когда делаю то, что умею, чем когда пытаюсь выполнять что-то новое

Ключ к тесту. Напротив каждого ответа вы поставили букву, которая в наибольшей мере отвечает вашему поведению. В таблице ниже найдите цифру, соответствующую выбранной вами букве для каждого из 20 утверждений. Например, если, отвечая на утверждение один, вы выбрали букву «Р» – этому отвечает цифра «3» в квадрате «1» таблицы.

Интерпретация. В этом варианте теста подразумевается, что физиологические потребности удовлетворены. Каждая из четырех колонок может получить минимум 5 и максимум 25 баллов. Отметка в 20 и более баллов свидетельствует о том, что мотивы, выделенные в этой колонке, являются очень важными для вас. Количество баллов от 15 до 19 показывает, что эти мотивы менее важны для Вас. 10–14 баллов говорят о том, что мотивы, выделенные в этой колонке, не представляют особой важности для вас. Количество баллов ниже 10 указывает на то, что мотивы, представленные в данной колонке, совершенно неважны для вас.

Задание 2. Исследование академической мотивации (Шкала академической мотивации Т.О. Гордеевой, О.А. Сычева, Е.Н. Осина).

Мотивация учебной деятельности является сложной, многомерной структурой, включающей в себя не только мотивы, но и цели, стратегии реагирования на неудачи, настойчивость, когнитивные составляющие и механизмы. Опросник состоит из семи шкал:

1. Шкала мотивации познания направлена на диагностику стремления узнать новое, понять изучаемый предмет. Это стремление связано с переживанием интереса и удовольствия в процессе познания.

2. Шкала мотивации достижения измеряет стремление добиваться максимально высоких результатов в учебе, испытывать удовольствие в процессе решения трудных задач.

3. Шкала саморазвития является оригинальной и измеряет выраженность стремления к развитию своих способностей, своего потенциала в рамках учебной деятельности, достижению ощущения мастерства и компетентности.

4. Шкала мотивации самоуважения измеряет желание учиться ради ощущения собственной значимости и повышения самооценки за счет достижений в учебе, она соответствует потребности в уважении и самоуважении, выделяемой А. Маслоу, а также близким типам потребностей, описанных другими авторами (С. Хартер).

5. Шкала интроецированной мотивации измеряет побуждение к учебе, обусловленное ощущением стыда и чувства долга перед собой и другими значимыми людьми.

6. Шкала экстернальной мотивации оценивает ситуацию вынужденности учебной деятельности, обусловленную необходимостью для учащегося следовать требованиям, диктуемым социумом: он учится, чтобы избежать возможных проблем, при этом потребность в автономии максимально фрустрируется.

7. Шкала амотивации измеряет отсутствие интереса и ощущения осмысленности учебной деятельности. Опросник позволяет оценить все три теоретически постулированных типа внутренней мотивации: выраженность мотивов познания, достижения, а также саморазвития (совершенствования). Кроме того, опросник позволяет оценить три типа внешней мотивации: экстернальную (стремление к выполнению деятельности ради избегания проблем), интроецированную (заданную фрустрацией потребности в автономии и проявляющуюся в переживании чувства долга и стыда) и мотивацию самоуважения.

Инструкция. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждое утверждение. Используя шкалу от 1 до 5, укажите ответ, который наилучшим образом соответствует тому, что Вы думаете о причинах Вашей вовлеченности в деятельность

Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристика

Практическое занятие № 6

Основные цели:

- рассмотреть формы делового общения;
- описать стили делового общения.

Теоретический материал:

Деловое общение – вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Отличительной чертой делового общения является и то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других задач.

Требования к речевой коммуникации при деловом общении:

- четкое обозначение цели сообщения;
- понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников);
- краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно);
- активное слушание, демонстрация сигналов понимания и готовности к совместным действиям.

Существует множество **форм** делового общения: деловая беседа, совещание, заседание, собрание, переговоры, презентация, конференция или телеконференция, деловая переписка (все чаще — по электронной почте), консультация эксперта (врача, юриста) по конкретному вопросу, консилиум, интервью журналисту, задание подчиненному, отчет перед руководством, выступление студента на семинаре, сдача экзамена (зачета), собеседование с преподавателем и др. Рассмотрим некоторые из них.

Деловая беседа – межличностное речевое общение двоих либо нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

Деловая беседа по телефону – один из способов оперативной связи, значительно ограниченный по времени и требующий от обеих сторон знания правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимное представление, обозначение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности и прощание).

Деловые переговоры – обмен мнениями между собеседниками для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

Служебное совещание – эффективный способ привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью каждого работника к делам его подразделения или организации в целом.

Деловая дискуссия – обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более-менее определенными правилами и с участием всех или отдельных ее участников.

Пресс-конференция – встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах.

Публичная речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

Деловая переписка – письменная форма взаимодействия с партнерами, состоящая из обмена деловыми письмами по почте (в том числе электронной).

Стоит отметить, что самым *рациональным способом* общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные разговоры.

Стили делового общения

1. Научный.

Язык науки используется для деловой коммуникации лицами, занимающимися научной деятельностью. Сфера деятельности требует от них максимально *точного, логичного и однозначного* выражения мыслей. Основной единицей мышления в науке является понятие.

2. Технический.

Этот стиль речи отличается наличием *технических терминов* и обилием *отглагольных существительных* (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются. Технический стиль нередко считают разновидностью научного.

3. Официально-деловой.

Этот стиль отличает подчеркнутая объективность информации. Также его особенностью является *сжатое, компактное изложение* и экономное использование языковых средств. В официально-деловом тексте, как правило, употребляются характерные клише (с благодарностью подтверждаем; сообщаем, что...; сообщим дополнительно и пр.) и отглагольные существительные (получение, рассмотрение, проявление и пр.). Документы характеризуются сухостью изложения, минимальным количеством выразительных средств и употреблением слов в их прямом значении.

4. Газетно-публицистический.

Основная функция этого стиля — информативная. С помощью различно подаваемой информации ведутся просвещение, агитация, разъяснение событий, формирование общественно-политического сознания и т. п. Характерными особенностями этого стиля являются *острота* и *яркость изложения, авторская пристрастность*.

5. Разговорно-обиходный.

Разговорный стиль используется в неформальных отношениях. Такая речь выполняет функцию общения, поэтому наиболее часто существует в *устной форме, в диалоге*.

Большую роль здесь играют *невербальные средства* коммуникации. В этом стиле широко используется обиходно-бытовая лексика: просторечия, слова, выражающие субъективную оценку (а также экспрессивно окрашенные), разные упрощения, разговорно-бытовая фразеология (гол как сокол, упрям, как осел), глагольные междометия (шмяк, скок, шмыг и т. п.).

К общим **принципам**, которые регулируют протекание делового общения, относят межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

Межличностность. Несмотря на преимущественно деловую направленность, деловое общение неизбежно имеет характер межличностного контакта, базирующегося на личном интересе субъектов друг к другу. При деловом общении особенно важны такие аспекты, как

поддержание делового контакта, передача деловой информации и трансляция эмоционального отношения к партнеру (позитивного или негативного).

Целенаправленность. Любой акт делового общения целенаправлен. При этом направленность делового общения может иметь многоцелевой характер. Так, докладчик, сообщая аудитории статистические данные, хочет обрисовать объективную ситуацию в проблемной области. Вместе с этим на неосознаваемом уровне у него есть стремление продемонстрировать присутствующим свой интеллект, эрудицию и красноречие.

Непрерывность. Поскольку общение включает в себя как вербальные, так и невербальные элементы, мы постоянно посылаем поведенческие сообщения, которым наш собеседник может придать определенный смысл и сделать соответствующие выводы. Так, даже молчание партнера включено в акт общения, если оно значимо для другого человека.

Многомерность. В любой ситуации делового взаимодействия люди не только обмениваются информацией, но и регулируют свои взаимоотношения. Так, например, если Леонид, собираясь в поездку, сообщает Денису: «Нам надо взять с собой карту», он не только передает информацию. Важно, как именно Леонид говорит, ведь в зависимости от тона его сообщение может означать разные вещи (скажем, «я главное тебя: если бы не я, мы бы забыли важную вещь для нашей поездки»).

Деловые отношения строятся на основе *партнерства* (равного участия в деле), *соперничества* (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или *доминирования* (стремления подчинить партнера себе).

Положительным моментом партнерства является то, что от него стороны, как правило, получают значительный выигрыш. Главный же *недостаток* заключается в том, что может потребоваться очень много времени для его достижения, если партнер, например, ориентирован на соперничество.

Соперничество приводит к победе только в том случае, когда один из партнеров располагает очевидными преимуществами. Если же противоположная сторона не признает ваших преимуществ и так же, как и вы, склонна к соперничеству, то дело может закончиться конфликтом или полным разрывом отношений.

При подходе, ориентированном на **доминирование**, интересы и намерения партнера игнорируются, а главным является достижение своих целей. У людей, склонных к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получать односторонние преимущества. *Положительной стороной* доминирования является отсутствие траты времени на дискуссии и столкновение мнений. Однако оно парализует волю подчиняемого партнера, тем самым обедняя общий интеллектуальный ресурс.

Характер взаимодействия при деловом общении определяется *открытостью* или *закрытостью* позиций.

Открытость общения – это открытость предметной позиции, что означает способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других; **закрытость общения** означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде существуют еще и **смешанные типы**. Например, одна из сторон пытается выяснить позицию другой, в то же время не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит как «Вопросы задаю я!». Другой пример – общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои «обязательства», рассчитывая на помощь, но не интересуется намерениями другого.

При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: *и степень доверия к данному партнеру, и возможные последствия открытости общения*. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при открытом характере отношений.

Именно деловая этика позволяет благополучно разрешать конфликты и наилучшим образом регулирует как взаимоотношения между отдельными людьми, так и в обществе в целом.

Напротив, несоблюдение или незнание бизнес-этикета часто становится камнем преткновения при ведении переговоров и в целом при продвижении своей компании и продукта на рынке, построении карьеры. Например, 68 % деловых переговоров и сделок в России не состоялись из-за того, что предприниматели не знали правил делового этикета. Лишь 10–15 % деловых людей добиваются успеха, причем соблюдение деловых норм у них всегда на первом месте.

Главное отличие делового этикета от этикета светского состоит в том, что первое место занимает **субординация**. Независимо от возраста или пола подчиненный стоит в служебной иерархии ниже руководителя.

Перечислим основные правила делового этикета:

1) соблюдайте пунктуальность и всегда уважайте чужое время. Непунктуальных людей в деловом мире не ценят, даже если человек является ярким, харизматичным презентатором, великолепным переговорщиком или профессиональным управленцем;

2) при приветствии обращайтесь к собеседникам по имени и отчеству: так можно подчеркнуть, что вы обращаетесь к личности, а не произносите формальные приветственные слова;

3) старайтесь с первого раза запомнить имя-отчество человека, с которым вы беседуете впервые. Если вам трудно держать в голове имена других людей, найдите повод, чтобы сразу произнести его вслух. Быстро переберите в памяти имена знакомых (и великих) людей для установления ассоциативных связей. В ситуациях, когда нужно запомнить большое количество имен, стоит специально выделить некоторое время и постараться сделать это;

4) сдерживайте свои эмоции;

5) уважайте чужое мнение – это важный компонент делового этикета;

6) соблюдайте все основные правила культурного поведения в обществе;

7) к деловому человеку, чье имя вам не известно, обращайтесь «господин» или «госпожа», подчеркивая независимость и свободу своего партнера. Так вы проявите наибольшее уважение к данному человеку как к деловому партнеру.

Согласно правилам делового этикета, руководитель должен ко всем своим сотрудникам относиться ровно и одинаково, соблюдая при этом разумную дистанцию. Замечания подчиненным всегда нужно делать с глазу на глаз: показательную публичную порку логично применять лишь в том случае, если сотрудник никак не реагирует на порицание со стороны начальника.

Примерами **нарушения** этикета являются следующие ситуации:

- сотрудник захлопывает дверь прямо перед носом клиента, обратившегося к нему в конце рабочего дня или перед обедом;
- сотрудник громко разговаривает по телефону в кабинете, где работают его коллеги;
- руководитель не умеет выслушать своих подчиненных и употребляет крепкие слова и выражения в отношении окружающих.

При встрече иностранных делегаций к общепринятому своду деловых правил присоединяются особенности **национального этикета**.

Существует ряд приемов, использование которых повышает **эффективность** делового общения в группах:

1) *уточняющие вопросы*. Они побуждают собравшихся четче оформлять и аргументировать свои мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»);

2) *парафраз*. Это повторение ведущим высказывания с целью стимулировать его переосмысление и уточнение («Вы говорите, что...?», «Я так вас понял?»);

3) *демонстрация непонимания*. Этот прием призван побудить собеседника повторить, уточнить свое суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);

4) *сомнение*. Позволяет сразу отсеять слабые и непродуманные высказывания («Так ли это?», «Вы уверены в том, что говорите?»);

5) *альтернатива*. В этом случае ведущий предлагает другую точку зрения, акцентируя внимание на противоположном подходе;

6) *доведение до абсурда*. Выбрав этот прием, ведущий как бы соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;

7) *задающее утверждение*. В этом случае ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников встречи, стремление опровергнуть сказанное и изложить свою точку зрения;

8) *«нет-стратегия»*. Применяя этот прием, ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание («Этого не может быть»).

Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и **научиться их правильно принимать**. Людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Иногда автоматически отвергаются комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей. Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас»

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал.

Разрушительная критика по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Если без критики не обойтись, то необходимо помнить:

- прежде чем приступить к критике, выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;
- предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;
- до начала критики выяснить позицию критикуемого по сути события;
- прежде чем высказывать критическое замечание, выслушать до конца позицию критикуемого;
- не оглушать действия и высказывания критикуемого;
- критика не должна превращать партнеров в непримиримых врагов;
- не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;
- нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;
- критикуйте доброжелательно;
- не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;
- будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;
- критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;
- помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;
- не копите замечания для публичной критики;
- будьте самокритичны;
- руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние, т.д.)

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте трактовку понятию «деловое общение».
2. Назовите формы делового общения.
3. Перечислите стили делового общения.

4. Раскройте виды отношений (позиций) между партнерами по деловому общению.
5. Назовите, чем определяется характер взаимодействия при деловом общении.
6. Перечислите положительные и отрицательные моменты партнерства, доминирования и соперничества.
7. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
8. Охарактеризуйте научный стиль делового общения.
9. Охарактеризуйте принципы делового общения.
10. В чем основное отличие разговорно-обиходного стиля от остальных стилей делового общения?
11. Дайте трактовку понятию «деловой этикет».
12. Перечислите приемы, повышающие эффективность группового обсуждения.
13. Назовите функции критики в деловом общении.
14. Назовите, в чем состоит главное отличие делового этикета от этикета светского.
15. Перечислите основные правила делового этикета.
16. Приведите пример ситуаций, которые являются нарушением этикета.
17. Назовите приемы, использование которых повышает эффективность делового общения в группах.
18. Приведите примеры комплиментов для делового взаимодействия.
19. Назовите, чем отличается позитивная критика от разрушительной.
20. Перечислите положения, которые необходимо помнить, если без критики не обойтись в деловом общении.

Практические задания

Задание 1. Во время учебных занятий разбейте группу на «сторонников» и «противников» для обсуждения вопроса *«Следует ли запретить производство и продажу сигарет?»*. Представители каждой группы должны выступать поочередно – обратиться к участникам, убедительно изложить свою позицию, постараться привлечь слушателей на свою сторону. После окончания всех выступлений участники пишут, какие ораторы произвели на них наиболее сильное убеждающее воздействие, какие понравились своей манерой поведения и речи, какие выступления были наиболее удачными. Далее следует проанализировать контакт, выразительность, убедительность выступлений, отношение к предмету (положительное, отрицательное}, отношение к аудитории (закрытое-открытое).

Задание 2. Придумайте предложения со следующими выражениями: *Ахиллесова пята, крокодиловы слезы, калиф на час, между Сциллой и Харибдой, Пиррова победа, Дамоклов меч, Двуликий Янус, Прокрустово ложе, слава Герострата, Вавилонское столпотворение, бочка Диогена, Аника-воин, Авгиевы конюшни*.

Составьте предложения со следующими омонимами.

- А. Среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество).
- Б. Повод (предлог, причина) и повод (ремень).
- В. Свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).
- Г. Команда (приказ), команда (группа спортсменов) и команда единомышленников.

Задание 3. Упражнение для снятия стресса.

Цветными фломастерами или карандашами расслабленной левой рукой начните рисовать различные фигуры, линии, точки, цветовые пятна. Полностью погружаясь в свои переживания, выбирайте цвет, к которому тянется ваша душа, и рисуйте так, как вам захочется, в соответствии с вашим внутренним состоянием и настроением. Таким образом, вы не только перенесете их на бумагу, но и материализуете. Когда закончите свой рисунок, переверните его и на обратной стороне напишите 5–10 слов, отражающих ваше настроение. Слова надо писать быстро и все, которые приходят в голову, не думая долго. Затем еще раз внимательно посмотрите на рисунок и вновь перечитайте слова, как бы снова переживая свое неприятное состояние. Далее быстро, энергично и с удовольствием разорвите свой рисунок.

Скомкайте все кусочки бумаги и выбросьте их. Так, покончив с рисунком, вы избавитесь и от плохого настроения, успокоитесь. На выполнение этого упражнения у вас может уйти от 5 до 10 минут.

Задание 4. Найдите в приведенных ниже текстах аргументы. Сформулируйте аргументы и дайте их характеристику (слабые, сильные и т.д.)

1. Если бы марсианские поля представляли собой покровы обычной растительности, то они не отличались бы такой же гладкостью, как и светлые пространства пустыни, а имели бы характерную для растительности изрезанную поверхность. Согласно многим наблюдениям, марсианские моря отличаются такой же гладкостью, как и светлые пространства пустыни. Следовательно, они не представляют собой покровов обычной растительности.

2. «Как хорошо, что я не люблю спаржу, — сказала Алиса своему заботливому Другу. — Ведь если бы я любила спаржу, мне пришлось бы её есть, а я её терпеть не могу» (Л. Кэрролл «Приключения Алисы в стране чудес»). - Слабый аргумент, несостоятельны доказательства.

3. «Какой-то человек сказал: "Тогда-то я солгал". Если это правда, то данный человек является лгуном, но если он сознался в своей лжи, то он сказал правду и его нельзя назвать лгуном. Следовательно, человек, который солгал, не является лгуном». – Несостоятельный аргумент, присутствует противопоставление правды.

1. Это сильный аргумент, потому что, есть доказательства фактов, а также слова, доказывающие это: согласно, следовательно.

2. Слабый аргумент, несостоятельны доказательства.

Несостоятельный аргумент, присутствует противопоставление правды

Практическое занятие № 7

Основные цели:

- описать приемы, повышающие эффективность группового обсуждения;
- определить функции критики, использование критики в деловой коммуникации;
- рассмотреть комплименты в деловой коммуникации.

Практические задания

Задание 1. Провести диагностику степени удовлетворенности потребностей (тест Пирамида А. Маслоу).

Исследование потребностей по пирамиде Абрахама Маслоу по ссылке https://www.b17.ru/tests/viyavlenie_potrebnostei_po_piramide_abra/.

Записать в тетрадь результаты тестирования и вывод.

Задание 2. Исследовать академическую мотивацию (Шкала академической мотивации Т.О. Гордеевой, О.А. Сычева, Е.Н. Осина).

Пройти онлайн-тестирование академической мотивации по ссылке <https://psytests.org/sdt/sham-run.html>.

Записать в тетрадь результаты тестирования и вывод.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие № 8

Основные цели:

- теоретическое рассмотрение понятия конфликта, его видов, причин и структурных элементов;
- характеристика этапов развития и алгоритма анализа конфликтной ситуации.

Теоретический материал:

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – рассматривается как столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей.

К основным **структурным элементам конфликта** относятся:

- *стороны конфликта* – это те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта;
- *предмет конфликта* – то, по поводу чего возник конфликт. Он может быть материальным и психологическим, достаточно значим для участников столкновения, являться фактором, определяющим поведение;
- *мотивы конфликта* – внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте; позиции конфликтующих сторон – то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта;
- *конфликтогены*, т.е. слова («красные флажки»), действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

В теории конфликтологии выделяются следующие **типы социального конфликта**:

- *внутриличностный* (интроперсональный) – ролевой конфликт, возникает из-за состояния неудовлетворенного человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанными с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей, низкой самооценкой и стрессов.
- *межличностный* (интерперсональный) – наиболее распространенный тип конфликта из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, направленности и потребностей участников взаимодействия, преследующих свои конкретные цели. Встречаются межличностные конфликты **вертикальные** (учитель—ученик), **горизонтальные** (коллега — коллега) и смешанные.
- *между личностью и группой* – проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения;
- *межгрупповой* – происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конструктивные конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов. Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы (в соответствии с одним из законов диалектики: борьба противоположностей— источник развития).

Деструктивные конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Управление конфликтом и его разрешение вызывают необходимость знать **этапы развития конфликта**. Дж.М. Лэйхифф и Дж.М. Пенроуз отмечают, что конфликт или «конфликтный эпизод» состоит из пяти этапов.

1-й этап — *латентный* (от лат. latens — скрытый, неосознаваемый) конфликт имеет свои первопричины (инцидент).

2-й этап — *воспринимаемого конфликта* — человек осознает возможность конфликтной ситуации.

3-й этап — *ощущение конфликта*. Ощущаемый конфликт также можно назвать индивидуализацией конфликта, так как на этой стадии он прямо воздействует на человека.

4-й этап — *явный этап конфликта*, т.е. проявление конфликтного поведения. Оно может варьироваться от агрессии до безразличия или сверх строгого соблюдения правил с намерением вывести из равновесия другую сторону.

5-й этап — *последствия конфликта*, т.е. результат того, насколько хорошо был разрешен эпизод или конфликт в целом.

Агрессия имеет разные проявления: от хамства до физического нападения. Специалисты в области межличностной коммуникации В. Куницына, Н. Казаринова и В. Погольша под **агрессивным поведением** понимают нападение по собственной инициативе с целью причинить физический, материальный или моральный ущерб (посредством грубых, насмешливых выпадов и поступков).

При взаимодействии с другими людьми может проявляться **инструментальная (операциональная) агрессия** – это применение агрессивного средства воздействия в достижении позитивных целей, которое сопровождается отрицательным эффектом (снести дом бульдозером на глазах жильцов, победить противника в бою без правил на глазах у стонущих и орущих зрителей).

Преднамеренная (интенциональная) агрессия – стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели. Причиняя боль, неприятность другому человеку, «агрессор» стремится поддержать свою высокую самооценку, чувство достоинства.

Агрессивность бывает – **неосознанная** (в виде предубеждений, предрассудков) и **осознанная** (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения). Она формируется в детском возрасте в условиях жестко авторитарного воспитания, не признающего поощрения, а использующего чрезмерные наказания.

А. Эллис, создатель рационально-эмотивной терапии, выделил пять групп разрушающих переживаний, среди которых:

1. эмоции тревожного круга: волнение, беспокойство, страх, тревога;
2. эмоции агрессивного круга: обида, раздражение, гнев, ярость;
3. аутоагрессия: чрезмерное чувство вины;
4. эмоции депрессивного круга: глубокое уныние, апатия, тоска, депрессия;
5. сильное огорчение, отчаяние.

Именно эмоции агрессивного круга чаще всего проявляются как реакция на фрустрацию, провоцируют конфликты и порождают стрессовые ситуации.

В практике разрешения конфликтов существует **три основных способа управления ими**: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

Среди способов разрешения конфликтов достаточно широко используют **подавление**. Однако этот способ является эффективным лишь в том случае, когда человек (руководитель или учитель) обладает авторитетом, и он уверен, что конфликт после его вмешательства прекратится. **Отсрочка** конфликта возможна в том случае, если конфликт отвлекает от основного рассмотрения вопроса. В этом случае конфликтный прецедент (от лат. praecedens — идущий впереди, предшествующий) — случай лучше рассмотреть не «здесь и сейчас», а позже, отдельно, но обязательно к нему вернуться и попытаться снять противоречия.

Наиболее рациональным способом разрешения конфликта является его **превращение в деловой разговор**. С этой целью следует проводить переговоры, позволяющие внимательно выслушать каждую из сторон, проявить сочувствие, перевести разговор в спокойную тональность речи, просить конфликтующих четко сформулировать свои претензии к оппонентам, не затрагивая при этом личные и эмоциональные стороны.

При этом рекомендуется также избегать манипулирования партнером, т.е. искать его слабые, наиболее уязвимые места («Ахиллесову пяту»), не использовать психологический террор или шантаж, а сосредоточить основное внимание на самих причинах конфликтов.

Специфические *приемы влияния* на других в процессе взаимодействия:

- поддержка постоянного контакта глаз и доброжелательный взгляд;
- внимательное выслушивание без прерывания участника конфликта;
- периодическое демонстрирование своих открытых ладоней;
- участие в переговорах не в роли Родителя, а ведение линии Взрослого;
- постоянное резюмирование того, что услышали и проверка адекватности понимания: правильно ли вы поняли то, что было заявлено;
- вербальная и невербальная реакция, показывающая, что вы понимаете и разделяете чувства собеседника.

Разрешение конфликтов предполагает использование закона, нормативных механизмов, правовых способов урегулирования конфликтов, инструментов менеджмента, применяемых в самой организации.

Независимо от способа регулирования конфликтной ситуации, руководитель должен найти адекватные управленческие решения и снять проблему, понимая при этом, что силовое подавление конфликта может привести сотрудника к использованию скрытых способов неприятия своего положения. Такими скрытыми способами являются: *рестрикционизм* и *саботаж*.

Рестрикционизм (ограничение, сдерживание) – это удержание норм труда на уровне, устраивающем работников («Как делал, так и буду делать»).

Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией. **Активный саботаж** – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
3. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
4. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
5. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
6. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях [или приспособление — уступка)?
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
8. Какие бывают виды агрессии?
9. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
10. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?

Практические задания

Задание 1. Составление таблицы «Плюсы и минусы конфликта». Таблица должна включать в себя минимум 5 пунктов.

<i>Конструктивные стороны конфликта:</i>	<i>Деструктивные стороны конфликта</i>
1. Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).	Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
2. Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.	Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.
3.	
4.	
5.	

Задание 2. Прочитайте внимательно описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку табл. 3 в соответствующую строку.

Затем подберите из художественной литературы, Интернета и других источников, а также из собственной жизни по одному примеру к каждому виду внутриличностного конфликта. Кратко опишите эти примеры в третьей колонке табл.

Основные виды внутриличностных конфликтов

<i>Вид внутриличностного конфликта</i>	<i>Номер примера</i>	<i>Пример, предложенный студентом</i>
Мотивационный конфликт		

(между «хочу» и «хочу»)		
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)		
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)		
Рольевой конфликт (между «надо» и «надо»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		

Примеры.

1 Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.

2 Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.

3 Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.

4 Женщине приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на работе.

5 Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервнрует студента.

6 Одна студентка мечтала летом поехать на отдых в Таиланд и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Испанию, где студентка тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.

7 Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для этого начала умирять свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже объедаться.

8 Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.

9 Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина.

Практическое занятие № 9

Основные цели:

- описание технологий, способов разрешения и методов управления социальными конфликтами;
- рассмотрение гнева, стресса и агрессии как источников возникновения конфликтов.

Практические задания

Задание 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к

генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. *Как бы вы поступили в данной ситуации?*

Задание 2. Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально взглянуть на то, чем является ваша жизнь. Расслабьтесь и закройте глаза. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

Задание 3. Разыгрывание ситуации в ролях «Согласование целей».

Инструкция. Участникам необходимо разделиться на пять команд. Две команды будут писать цели организации, еще две — формулировать свои личные цели, пятая команда — исполнять роль наблюдателей. Каждая команда выбирает своего представителя, который будет озвучивать цели от своей роли.

Представитель команды «организация» зачитывает список целей организации, *представитель от команды «сотрудник»* — зачитывает список своих личных целей. В процессе переговоров представители противоположных команд должны найти общие цели, сформулировать на их основании задачи и определить, какие положительные изменения произойдут при согласовании этих целей. Найти способы и методы согласования целей, которые оказались совершенно противоположными друг другу.

Наблюдатели должны оценить соответствие сформулированных целей технике постановки цели. Отметить какие способы и методы согласования целей были использованы? Были ли они эффективны? Какой паре удалось согласовать наибольшее количество целей и почему?

Практическое занятие № 10

Основные цели:

- описание барьеров в общении;
- изучении основных стадий конфликта;
- рассмотрение основных стратегий поведения в конфликте.

Практические задания

Задание 1. Определение стратегий поведения в конфликте (тест Томаса).

Опросник разработан К. Томасом и предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия. В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

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

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

- Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

- Уклонение (избегание): для этого способа поведения характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
- Сотрудничество: участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Задание 2. Цель: развить умение использовать теоретические сведения в практике анализа реальных ситуаций насилия и агрессии в конфликтах из разных сфер жизни.

На основе любых доступных вам источников, включая работы из списка литературы к занятию, а также на основе собственного жизненного опыта, обсудите специфику насилия и агрессии в конфликтах в разных сферах жизни согласно следующим пунктам:

1 Предложите по два примера насилия из разных сфер жизни: из сферы политики, права, государственного и муниципального управления, семейных и трудовых отношений.

2 Насколько неизбежно насилие в данных сферах? Бывают ли ситуации (обстоятельства), когда насилие не только неизбежно, но и необходимо и даже полезно. Какие это ситуации? Обоснуйте свой ответ.

3 Назовите способы предупреждения и регулирования насилия в конфликте. Приведите примеры их использования в прошлом и в наше время. Какие из этих способов оказались эффективны, а какие – нет? Почему?

Задание 3. Цель: развить навыки самооценки личности, выявления своих агрессивных и враждебных реакций; ознакомиться с тренингами, помогающими регулировать подобные реакции.

На основе адаптированного опросника А. Басса и А. Дарки проведите самодиагностику своих агрессивных и враждебных реакций по отношению к окружающим, учитывая, что под враждебностью понимается общее негативное, недоверчивое отношение к окружающим, а под агрессией – активные внешние реакции агрессии в отношении конкретных лиц.

После проведения самодиагностики ответьте на вопросы:

1. Какие реакции у вас оказались преобладающими?
2. С какими событиями в собственной жизни или своими психологическими качествами вы связываете полученный результат?
3. Считаете ли вы необходимым исправлять или корректировать этот результат?
4. Какие методы регулирования агрессивных и враждебных реакций вы знаете и применяете ли вы их в своей жизни?

Если затрудняетесь ответить на 4-й вопрос, обратитесь к источникам, указанным в списке основной литературы.

На основе этих источников ответьте также на вопросы:

1. Какие из предложенных методов преодоления и нейтрализации агрессивности и враждебности представляются вам наиболее эффективными, а какие – наименее? Почему?
2. Какие из методов вы используете, в том числе подсознательно, или желали бы использовать в собственной жизни?
3. Какие иные способы регулирования агрессивности и враждебности вам известны?

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция **Практическое занятие № 11**

Основные цели:

- теоретическое рассмотрение понятия конфликта, его видов, причин и структурных элементов;
- характеристика этапов развития и алгоритма анализа конфликтной ситуации.

Теоретический материал:

Разрешение конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Урегулирование конфликта – устранение противоречия между оппонентами происходит при участии третьей стороны, участие которой возможно, как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

Основные формы завершения конфликта

Затухание конфликта – временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из явной формы в скрытую.

Устранение конфликта – воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные элементы.

Перерастание в другой конфликт происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Критериями конструктивного разрешения конфликта будут степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента.

Необходимые условия разрешения конфликта:

- 1) прекращение конфликтного взаимодействия;
- 2) поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения;
- 3) снижение интенсивности негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту.

Стратегия выхода из конфликта – основная линия поведения оппонента на его заключительном этапе.

К **стратегиям** поведения в конфликте относятся: соперничество, приспособление (уступка), компромисс, сотрудничество.

Соперничество – навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения.

Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций.



Компромисс – желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является **участие третьей стороны** в его урегулировании (медиаторство или медиация).

Медиация – посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица.

Медиация необходима когда: происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия; третьей стороне лично невыгоден этот конфликт; конфликт отрицательно влияет на среду.

Применительно к юридической практике, медиация может использоваться для разрешения споров сторон в *досудебном порядке* (Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

К **неконфликтным формам** общения относятся:

- *спор* – столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения которого каждая из сторон отстаивает свою правоту;

- *дискуссия* – разновидность публичного спора. Дискуссия представляет собой эффективный способ убеждения оппонента. Разновидностью дискуссии является диспут – спор на научную или публицистическую тему;
- *полемика* – борьба принципиально противоположных мнений. В полемике каждая сторона, доказывая свою правоту, стремится одержать победу над противником;
- *диспут* – ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.

Факторы, препятствующие успешному воздействию на партнера в споре:

- эгоцентрическая направленность действий;
- установка типа «надо выдать ему (партнеру) как следует, чтобы впредь знал, как со мной спорить»;
- неумение отделить то, что я вижу на самом деле, от того, что я хочу увидеть.

Правила, которые следует соблюдать в споре.

1. *Будьте аккуратны и вежливы.* Прежде всего не играйте с тонкими нитями самолюбия человека: не стоит его обижать, унижать и переходить на личности, так вы ему ничего не докажете, и он уйдет в защитную позицию отрицания всего на свете (антагонизм). А переубедить человека в таком состоянии уже практически невозможно.

2. *Первым делом сильные аргументы.* Сначала говорите самые сильные и веские аргументы вашей позиции. Не нужно начинать с мелочей, выпускайте сразу тяжелую артиллерию, а лишь затем на подкрепление к ней мелкую пехоту.

3. *Заслужите доверие.* Постарайтесь увеличить свой статус и имидж: приводите доводы того, что вы это знаете на практике, что вы занимаетесь этим уже много лет и получили конкретные результаты.

4. *Проявите хитрость.* Мощное оружие – это сказать следующее: «Да-да, вот в этом именно ты прав, это хорошая мысль, но вот в этом ты совсем не прав...». Когда человек чувствует, что его мысли заметили, он может прислушаться уже и к вашим.

5. *Хвалите человека!* Compliments, а особенно неожиданные комплименты удивят и порадуют каждого, а это именно то, что вам и нужно – расслабить вашего оппонента, снизить его контроль над ситуацией.

6. *Последовательность согласия.* Правило последовательности: сначала говорите человеку то, с чем он согласен (даже если это абсолютно очевидные вещи), а затем вашу точку зрения. Вероятность согласия в таком случае повышается во много раз.

7. *Уводите разговор от опасных тем.* Избегайте «острых углов» и тем, которые могут увеличить конфликт, а также тем, которые являются для вас слабым местом. Если что-то подобное всплывает, срочно сверните разговор с этого, скажите: «Мы сейчас не об этом, а о ...», «это не имеет никакого отношения к делу, к делу относится только ...».

8. *Замечайте каждую мелочь.* Следите за невербальным поведением человека, оно может показать многое. Невербальное поведение – это поза, жестикуляция и мимика.

9. *Люди любят пользу и выгоду.* Убедите человека, что то, что вы ему говорите, очень полезно и даже выгодно для него, а его позиция, наоборот, не принесет ему ничего кроме «просто своей позиции».

10. *Проявите неожиданную внимательность и уважение.* Внимательно слушайте вашего собеседника, даже если он вас раздражает: любой человек заметит, что к нему внимательны, а особенно это заметит тот, кто знает, что несмотря на то, что вы с ним не согласны, вы внимательны к нему. Таким образом, вы сможете выделиться на фоне других людей, с кем он когда-либо спорил.

Консенсус – это объективно существующая вероятность того, что, несмотря на отсутствие предварительной договоренности, участники той или иной формы взаимодействия отнесутся к ожиданиям друг друга как значимым для них самих. Таким образом, консенсус не всегда связан с конфликтным поведением.

По *Максу Веберу* (Weber), консенсус имеет место, когда ожидания относительно поведения других людей реалистичны, потому что эти другие принимают такие ожидания как значимые для них самих, даже без ясно выраженного соглашения.

Методы, позволяющие снять напряжение:

Метод переключения на другой вид деятельности – связан с двигательной активностью, требующей физического напряжения, благодаря которой сжигается адреналин. Так, если находитесь на работе, займитесь любым видом деятельности: переберите бумаги; полейте цветы; заварите чай; переставьте стол и т.д. Если же находитесь дома, то постарайтесь выйти на улицу и побегать или походить в быстром темпе 10-15 минут; примите контрастный душ; перемойте скопившуюся посуду. Постарайтесь практиковать данный метод как можно чаще в те моменты, когда чувствуете, что теряете самоконтроль. Тогда данный способ войдет у вас в привычку. Кроме того, постарайтесь хотя бы раз в неделю заниматься делом, которое вас радует, успокаивает и приносит удовлетворение.

«Заземление» – представьте: гнев входит в вас от оппонента как пучок отрицательной энергии. Затем представьте себе, как эта энергия опускается в ноги и свободно уходит в землю.

Метод «уменьшения оппонента в росте» – представьте себе, что в ходе общения ваш оппонент настолько уменьшается в росте, что превращается в комочек грязи, в которую можете наступить, а голос его при этом становится все слабее и слабее. В результате он покажется менее значительным и влиятельным.

Метод «настроение» – возьмите цветные фломастеры или карандаши и расслабленной левой рукой начните рисовать любой рисунок: линии, пятна, фигуры и т.п. Постарайтесь полностью погрузиться в свои переживания, т.е. выбрать и провести линии в соответствии со своим настроением, как бы материализуя на бумаге свои переживания. Зарисовав весь лист бумаги, переверните его и на обратной стороне напишите 8-10 слов, отражающих ваше настроение (переживание). Пишите те слова, которые первыми приходят в голову, долго не думая. Затем еще раз посмотрите на рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова и энергично, с удовольствием разорвите его. Скомкайте изорванные куски листа и выбросьте их в мусорное ведро. Вместе с выброшенным рисунком вы избавляетесь от плохого настроения и обретаете успокоение.

Метод «внутренний луч» – можно использовать на начальной стадии раздражения, когда происходит нарушение самоконтроля, исчезает психологический контакт в общении, появляется отчуждение.

Для его выполнения необходимо расслабиться и представить следующие картинки. В верхней части головы возникает светлый луч, который движется сверху вниз и медленно освещает лицо, шею, плечи, руки теплым, ровным и приятным светом. По мере движения луча разглаживаются морщины, исчезает напряжение в области затылка, ослабевают складки на лбу, «оппадают» брови, «охлаждаются» глаза, ослабевают зажимы в углах губ, опускаются плечи, освобождаются шея и грудь. Светлый внутренний луч создает внешность нового спокойного, уверенного и благополучного человека.

Существует еще один способ снятия психологического напряжения, который состоит в том, чтобы не просто взглянуть на ситуацию, которая привела к такому состоянию, а **спросить себя**: «Какой урок я могу извлечь из этой ситуации, чтобы быть подготовленным к аналогичным случаям в будущем? Как я могу приобрести уверенность в себе, если столкнусь с подобным случаем снова?» Такой подход поможет освободиться от отрицательных эмоций, поскольку научит поступать грамотно в аналогичных ситуациях и избежать стресса.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите признаки конфликта.
2. Назовите формы завершения конфликта.
3. Какие факторы влияют на разрешение конфликта?
4. Какие существуют неконфликтные формы общения?
5. С какой целью осуществляется медиация?

6. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
7. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
8. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации.
9. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
10. Перечислите методы, которые позволяют снять напряжение в стрессовой ситуации.

Практические задания

Задание 1. Письменно заполните таблицу «Классификация споров в зависимости от цели».

<i>Вид спора в зависимости от цели</i>	<i>Характеристика</i>
Спор из-за истины.	
Спор с целью убеждения оппонента.	
Спор для одержания победы.	
Спор ради спора.	

Задание 2. Ситуационные задачи по психологии конфликта.

1. При распределении премии некоторые сотрудники отдела посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику лаборатории. Как бы вы отреагировали на эти жалобы в качестве начальника?
2. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.
3. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь? Не нарушайте авторских прав.
4. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?
5. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

Задание 3. Ролевая игра «Завяжи узел»

Материалы: веревка, длиной 5-7 м.

Участники делятся на две команды. Одна команда – «подчиненные», они «немые». Другая команда – «руководители» – они «безрукие». Команда подчиненных выстраивается в линию вдоль веревки, примерно на расстоянии 40-50 см друг от друга. За веревку держатся двумя руками, веревка перед подчиненными.

Инструкция. Команда подчиненных, вы не имеете право разговаривать, и не имеете права отрывать рук от веревки. Команда руководителей – вы должны только словами (дотрагиваться до участников или веревки вы не имеете права) сделать так, чтобы ровно посередине веревки был завязан узел. Ваше время 5 минут.

Задание 4. «Ты такой же, как и я...»

Цель: развитие эмпатии, развитие умения находить общее для всех и отличительное. Участники группы разбиваются на пары и садятся друг против друга.

Инструкция: «Это упражнение состоит из двух частей или этапов. На первом этапе партнеры по очереди говорят друг другу фразу, начинающуюся со слов: «Ты такой (такая) же, как я, у тебя...». Один из вас начинает, потом - другой, потом опять первый и т.д. При этом надо смотреть друг другу в глаза, стараться говорить тем же голосом, что и партнер, подстраиваясь под его темп, тембр, высоту голоса, интонацию.

На втором этапе упражнения, примерно через семь минут после начала работы, вы будете также по очереди говорить друг другу по одной фразе, начинающейся со слов: *«Я очень отличаюсь от тебя, я...»*.

После завершения работы в парах участники садятся по кругу и делятся своими впечатлениями. Тренер может задать такие вопросы: *«Какие чувства возникали у вас в ходе работы?»*; *«Какие чувства у вас возникали на первом этапе упражнения, а какие на втором?»*

Задание 5. «Чемодан»

Цель: развитие навыков коммуникации, самопринятия

Один из участников выходит. Ему собирают в дальнюю дорогу «чемодан» (то, что, по мнению группы, помогает в общении + остальные положительные характеристики, которые группа особенно ценит в нем + то, что мешает ему, в чем отрицательные проявления, с чем необходимо активно бороться). Необходимо дать по 5-7 характеристик. Список зачитывается участнику. У него есть право на один вопрос.

Участник заключает «контракт с самим собой»:

- Что нового о себе узнал во время занятий группы? Ч
- то нового я узнал о других?
- Что я хотел бы изменить в себе по итогам работы в группе?
- Каким образом я собираюсь это сделать?

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Практическое занятие № 12

Основные цели:

- описать позитивные и негативные организационные ценности;
- охарактеризовать деловой этикет и культуру поведения человека.

Теоретический материал:

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.

Этика (от лат. *ethica*, от греч. *ethos* – обычай, характер) – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н. э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Мораль (от фр. *morale*, от лат. *moralis* – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Мораль включает в себя *моральные нормы, моральные принципы, нравственные идеалы, моральные критерии* и др.

Моральные нормы – это социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе. Их выполнение обеспечивается силой общественного мнения, внутренним убеждением на основе принятых в данном обществе представлений о добре и зле, справедливости и несправедливости, добродетели и пороке, должном и осуждаемом.

Моральные нормы могут выражаться как в **негативной**, запрещающей форме (например, Моисеевы законы – Десять заповедей, сформулированных в Библии), так и в **позитивной** (будь честен, помогай ближнему, уважай старших, береги честь смолоду и т. д.).

Моральные принципы – одна из форм выражения нравственных требований, раскрывающая содержание нравственности, существующей в обществе.

К числу *моральных принципов* относятся:

- гуманизм – признание человека высшей ценностью;

- альтруизм – бескорыстное служение ближнему;
- милосердие – сострадательная и деятельная любовь, выражающаяся в готовности помочь каждому в чем-либо нуждающемуся;
- коллективизм – сознательное стремление содействовать общему благу;
- отказ от индивидуализма – противопоставления индивида обществу, всякой социальности, и эгоизма – предпочтения собственных интересов интересам всех других.

Нравственные идеалы – понятия морального сознания, в которых предъявляемые к людям нравственные требования выражаются в виде образа нравственно совершенной личности, представления о человеке, воплотившем в себе наиболее высокие моральные качества.

Категории этики – это основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали.

1. *Добро и зло* – наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.
2. *Благо* – все, что способствует человеческой жизни, служит удовлетворению материальных и духовных потребностей людей, является средством для достижения определенных целей.
3. *Справедливость*. Справедливость в обществе понимается в различных аспектах. Это категория морально-политическая и правовая.
4. *Долг* – категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях. Долг может быть социальным: патриотический, воинский, долг врача, долг судьи, долг следователя и т. п. Долг личный: родительский, сыновний, супружеский, товарищеский и пр.
5. *Совесть* – субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой.
6. *Ответственность* – категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
7. *Достоинство и честь* – категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.
8. *Гуманизм как этический принцип* (от латинского *humanus* – человеческий) – принцип мировоззрения, в том числе нравственности, означающий признание человека высшей ценностью, веру в человека, его способность к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье, о том, что удовлетворение потребностей и интересов личности должно быть конечной целью общества.

Этику делового общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Позитивные ценности представляют собой ценности, ориентирующие работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей.

Негативные ценности – это ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с родителями, деловыми партнерами.

Помимо ценностей большое значение для эффективных взаимоотношений с любыми представителями деловой общественности имеют **нормы**, т.е. общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате

взаимодействия людей. Нормы передаются через поведение и закрепляются через реакции на их нарушение, которые и позволяют управлять ими.

Этика, как наука о морали, как раз и изучает такие дисциплины, как этикет, культура общения, организационное поведение. **Этикет** (от фр. *etiquette* – установленный порядок поведения) – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе (деловой этикет).

Манеры, которые формируются в ходе изучения этикета – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон голоса, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, взгляд, поза, характерные для человека. К **хорошим манерам** обычно относят скромное поведение, сдержанность в проявлении эмоций (своеобразная эмоциональная культура), тактичное и деликатное отношение к другим людям. К **дурным, плохим манерам** относят обычно эмоциональную распушенность, хамское поведение, использование нецензурных слов в общественном месте, бестактность и неэстетичный, неряшливый внешний вид.

Когда поступки человека в любых ситуациях, в отношениях с разными людьми по возрасту и по статусу, в формальной или неформальной обстановке опираются на нравственные ценности и принципы, тогда можно говорить о **культуре поведения личности**.

Еще в 1936 г. *Дейл Карнеги*, специалист по человеческим отношениям, заметил, что успех делового человека и его финансовое благополучие лишь на 15 % зависят от уровня его профессиональной квалификации и на 85 % – от его умения общаться с людьми. В то же время известно, что почти 70 % выгодных для деловых людей сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены пока еще недостаточно хорошо знают правила делового общения и не владеют культурой поведения.

Помимо сказанного, этика деловых отношений требует также соблюдения **речевых норм**, как в межличностном общении, так и во время деловых встреч, телефонных бесед, совещаний, переговоров, собраний и презентаций.

Существуют исторически отработанные **стереотипы речевой культуры** для взаимодействия. Это слова: «Уважаемые коллеги», «Дамы и господа», «Удачи вам!», «Желаем успеха», «Как ваши дела?», «Благодарю, все нормально» и т.д. Все эти правила и нормы должны учитывать существующие традиции, образ жизни людей и стиль, принятый в организации, национальные обычаи и традиции.

Репутация (от фр. *reputation*, от лат. *reputatio* – обдумывание, размышление) – создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка.

Реноме (от фр. *réputation* – репутация), установившееся мнение о ком-либо или о чем-либо. Пути формирования репутации бывают разные.

Позитивный путь предполагает высокую личностную конкурентоспособность, харизматический потенциал, целенаправленное совершенствование своего достоинства, нравственное практическое поведение и образ жизни, в основе которого лежат моральные ценности, что, как правило, порождает общественное признание.

Негативный путь – это подхалимаж и угодничество с целью получения поддержки людей, приближенных к власти или искусство владения манипулированием, позволяющее создать в глазах общественности необходимые иллюзии и, как говорят в народе, «пустить пыль в глаза» и эксплуатировать человеческие психологические особенности и слабости, а также владение разнообразными «грязными технологиями», например, психологический террор и шантаж, интриганство и вранье.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляют собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Какие существуют общепринятые правила этикета?

4. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
5. Почему по речи судят об общей культуре человека?
6. Какова роль этикета в вашей будущей [настоящей) профессии?
7. Что представляет собой деловая репутация?
8. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
9. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
10. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?

Практические задания

Задание 1. Ситуационное упражнение «Деловой этикет»

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

1. В ходе деловых встреч можно обращаться по имени в следующих странах:
 - а) в Великобритании, так как все весьма общительны;
 - б) в Австралии, так как отсутствие формальностей является правилом в этой стране;
 - в) в Китае, так как имя эго и фамилия;
 - г) в Японии, так как фамилии легко исказить при их произношении.
2. В Китае предлагайте дорогие подарки хозяевам встречи в следующих случаях:
 - а) каждый раз, когда они просят об этом;
 - б) когда вы нуждаетесь в помощи, чтобы уехать из страны;
 - в) никогда. Если они не могут ответить взаимностью, то они почувствуют себя униженными.
3. В каких странах визитная карточка вызывает уважение?
 - а) в Японии. Наличие визитной карточки у служащего зависит от его работодателя;
 - б) на Тайване. Она характеризует ранг и статус лица;
 - в) во Франции (особенно карточки, характеризующие опыт работы).
4. При ведении дел в Японии необходимо соблюдать следующие правила:
 - а) не прикасаться к кому-либо;
 - б) не оставлять палочки для еды в рисе;
 - в) не приглашать людей в более дорогие рестораны, чем те, куда пригласили вас;
 - г) не делать ничего из перечисленного ранее.
5. Обильные завтраки неуместны везде, за исключением следующих стран:
 - а) в Италии. Местные жители любят приводить всю семью;
 - б) в Мексике. Здесь жители не склонны начинать работу раньше 10 часов утра;
 - в) в США. Американцы изобрели эти завтраки;
 - г) во Франции. Здесь люди больше всего любят порассуждать утром.
6. В ряде стран цвету придают смысл. Что верно?
 - а) у корейцев написать имя человека красным означает его смерть;
 - б) в Китае и Японии подарки, завернутые в белое или черное, следует преподносить только на похоронах;
 - в) костюмы пурпурного цвета в Великобритании означают отсутствие вкуса.
7. Что из приведенного далее считается непристойным жестом?
 - а) знак «о'кей» в Бразилии;
 - б) сильное похлопывание по плечу в Швейцарии;
 - в) делать что-либо левой рукой в Саудовской Аравии;
 - г) большой палец между вторым и третьим пальцами в Японии.

Задание 2. Развивайте навыки говорения. Попросите участников занятия сесть попарно спиной к спине. Выдайте одному участнику в каждой паре простые линейные рисунки, изображающие квадраты, треугольники, прямоугольники и круги, так, чтобы партнер не видел изображения оригинала. Попросите участника, держащего рисунки, описать только словами,

что изображено на его листке, а его партнера попытаться воспроизвести оригинал на чистом листке. Через определенное время пусть они сравнят оригиналы с копиями и обсудят, какую информацию они получили о вербальной коммуникации.

Задание 3. Разделившись на группы по 5 —7 чел., выполните предложенные ниже задания, а затем публично представьте результаты, обосновывая и аргументируя их.

1. Сочините рекомендации к действиям:

а) как выковыривать изюм из булочки;

б) как вымыть слона.

2. Подумайте и решите, какие десять обязательных предметов должен изучить студент, поступивший на новый факультет, который называется:

а) факультет ореходробильного оборудования;

б) барханостроительный факультет;

в) факультет дегустации кондитерской продукции.

Задание 4. Для развития внимательности и навыков группового взаимодействия поиграйте в игру «Пишущая машинка». Участники изображают клавиатуру пишущей машинки. Так как количество игроков в группе обычно гораздо меньше количества букв в алфавите, каждому достается несколько букв. Ведущий диктует фразы, остальные участники «печатают» их: когда встречается их буква, громко произносят ее, подпрыгивают и хлопают в ладоши. «Печать» может происходить непосредственно во время медленного произнесения фразы, но упражнение проходит интереснее, если сначала фраза произносится быстро, а потом участники «печатают» ее по памяти.

Список информационных источников:

Основные печатные издания

1. Гуревич, П.С. Этика: учебник для вузов / П.С. Гуревич. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 516 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17483-0. – Текст: непосредственный.
2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – Текст: непосредственный.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2023. – 383 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-006723-0. – Текст: непосредственный.
4. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – Текст: непосредственный.
5. Плотникова, А.Л. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотникова А.Л., Родионова О.Г., Вотинов А.А. – Самара: Самарский юридический институт ФСИИ России, 2022. – 120 с.: ISBN 978-5-91612-137-7. – Текст: непосредственный.
6. Талынев, В.Е. Профессиональная этика и служебный этикет в полиции России: учебник для вузов / В.Е. Талынев. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 153 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11170-5. – Текст: непосредственный.

Основные электронные издания

1. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2023. – 247 с. – ISBN 978-5-238-03643-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2122447>. – Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецова, М.А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М.А. Кузнецова. – М.: РГУП, 2023. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174>. – Режим доступа: по подписке.
3. Рудник, С.Ю. Формирование профессиональных компетенций специалистов сервиса средствами комплементарного образования: монография / С.Ю. Рудник. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2022. – 147 с. - ISBN 978-5-9765-1652-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035370>. – Режим доступа: по подписке.
4. Социальная психология общения: теория и практика: монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2026. – 389 с. – (Научная мысль). – DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. – ISBN 978-5-16-014192-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2234086> (дата обращения: 04.02.2026). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники

1. Беляев, Г.Г. Этика и этикет: учебное пособие / Г.Г. Беляев. – М.: МГАВТ, 2021. – 148 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/404132>. – Режим доступа: по подписке.
2. Воропаева, Ю.П. Этика человеческого достоинства: история и современность: монография / Ю.П. Воропаева, Г.Г. Коломиец. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 243 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-015885-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859918>. – Режим доступа: по подписке.
3. Замедлина, Е.А. Конфликтология: учебное пособие / Е.А. Замедлина. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. – 141 с. – ISBN 978-5-369-01082-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815598>. – Режим доступа: по подписке.

4. Канке, В.А. Этика ответственности: учебное пособие / В.А. Канке. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 291 с. – ISBN 978-5-16-013392-8. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1862620>. – Режим доступа: по подписке.