

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Иркутской области  
«Иркутский техникум транспорта и строительства»**

**Методические указания  
для выполнения практических работ по учебной дисциплине  
ОГСЭ.05 «Психология общения »**

по специальности среднего профессионального образования  
**23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов  
автомобилей»**

**Квалификация:** специалист  
**Форма обучения:** очная  
**Нормативный срок обучения:** 3 года 10 месяцев  
на базе основного общего образования

Иркутск, 2024 г.

В методических указаниях представлены задания и рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Психология общения» для студентов программ подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

Организация – разработчик: ГБПОУ ИО «Иркутский техникум транспорта и строительства»

Разработчик: педагог-психолог

Рассмотрена и одобрена на заседании ДЦК  
Протокол №10 от 11.06.2024 г.

## **Содержание:**

1. Пояснительная записка	2
2. Методические указания для выполнения практических работ	3
3. Список литературы	96

## 1. Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практической работы по учебной дисциплине «Психология общения в соответствии с рабочей программой по учебной дисциплине « Психология общения», в учетом примерной программой учебной дисциплины для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного автономного учреждения Федерального института развития образования (ФГАУ ФИРО) (Протокол заседания Президиума Экспертного совета по профессиональному образованию при ФГАУ «ФИРО» №2 от «13» апреля 2012г.

Выполнение студентами самостоятельной внеаудиторной работы направлено на достижение следующих результатов:

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:**

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении,
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Методические указания по выполнению практических работ предложены в объеме 40 часов

Практические занятия (работы) служат связующим звеном между теорией и практикой. Они необходимы для закрепления теоретических знаний, полученных на уроках, а так же для получения практических знаний и умений.

Практические работы ( задания) выполняются студентом самостоятельно, с применением знаний и умений, полученных на уроках, а так же с использованием необходимых кратких теоретических сведений, содержащихся в методических рекомендациях по выполнению практических работ.

Практические работы выполняются студентами индивидуально.

## 2. Методические указания для выполнения практических работ

### Практическая работа №1

#### «Правила ведения беседы»

**Цель работы:** Формирование умений и навыков и правил ведения беседы

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Беседа — способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

Данное определение выделяет несколько ключевых черт.

- Беседа направляется участниками, которые сами определяют, кто будет говорить, каковы тема, порядок и продолжительность выступлений.
- Беседа предполагает взаимодействие, следовательно, как минимум два человека говорят и слушают.
- Беседа предполагает экспромт, то есть участники не выучили наизусть то, о чем будут говорить.
- Беседа организована во времени и имеет начало, середину и конец.

Если люди удовлетворены разговором, они с удовольствием будут продолжать общение и в следующий раз. Если результат беседы был неудовлетворительным, то люди склонны избегать друг друга и не тратить время и силы на последующие попытки развить отношения.

**Выделяют два типа бесед:**

- непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно;
- деловое обсуждение проблем, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Деловая беседа может быть:

- а) стандартизированная (точно сформулированные вопросы задаются всем опрашиваемым).
- б) нестандартизированная (вопросы задаются в свободной форме).

Варианты развития диалога в беседе:

- 1) расспрос одного участника другим с целью получения информации;
- 2) сообщение определенной информации другому партнеру;
- 3) внимательное слушание партнера.

Техника расспроса в беседе:

- 1) разговаривать партнера, настроить его на тему и проблему беседы;
- 2) стимулировать начало высказывания партнера;
- 3) стимулировать развернутость высказывания;
- 4) уточнять и оценивать поступающую информацию. Техника информирования в беседе:

- 1) сформировать установку на восприятие;
- 2) заинтриговать (темой, новизной, позицией);
- 3) последовательно изложить суть информации.

Техника слушания в беседе:

1- й тип. Слушание как понимание смысла:

- а) мобилизация внимания;
- б) уточнение содержания;
- в) перефразировка.

2- й тип. Техника слушания как сопереживание:

- а) понять эмоциональное состояние;
- б) проникнуть в причины, вызвавшие это состояние;
- в) себя поставить на место партнера;
- г) оценить ситуацию с позиции партнера.

При анализе беседы обратить внимание на:

- 1) эмоциональное впечатление от беседы;
- 2) приемы поощрения собеседника, использованные в процессе проведения беседы;
- 3) особенности поведения собеседника: мимика, жесты, интонация речи, оговорки и др.;
- 4) вопросы, на которые собеседник отвечал наиболее активно;
- 5) характер окончания беседы;
- 6) задачи, решенные в результате беседы.

### **Практическая часть**

#### **Порядок проведения работы:**

**Построение коммуникативного процесса беседы на основе знаний структуры, функций и средств общения**

#### **Упражнение «А я еду»**

Участники садятся в круг. В кругу на один стул больше. Один из участников по часовой стрелке садится на пустой стул и говорит: «А я еду». Следующий участник, по цепочке, передвигается на пустой стул и говорит: «А я рядом». Следующий за ним, садится на освободившийся стул и говорит «А я зайцем». Следующий, пересаживается и говорит: «А я с ...» (имя любого участника). Названный человек пересаживается рядом. Таким образом, круг разрывается, и вся цепочка начинается заново. С каждым разом участники пересаживаются по часовой стрелке все быстрее и быстрее.

#### **Упражнение Сиамские близнецы**

Цель: формирование гибкости в общении друг с другом, способствовать возникновению доверия между ними

Разбейтесь на пары, встаньте плечом к плечу, обнимите друг друга одной рукой за пояс, правую ногу поставьте рядом с левой ногой партнера. Теперь вы сросшиеся близнецы: две головы, три ноги, одно туловище, и две руки. Попробуйте походить по помещению, что-то сделать, лечь, встать, порисовать, попрыгать, похлопать в ладоши и т.д.» Чтобы «третья» нога действовала «дружно», ее можно скрепить либо веревочкой, либо резинкой. Кроме того, близнецы могут «срастись» не только ногами, но спинками, головами и др.

#### **Этюд «Автобус»**

Цель: развитие рефлексии, осознание жизненной позиции.

Один участник (водящий) стоит в центре круга, образованного стульями, на которых сидят остальные участники.

Инструкция: «Наш круг символически изображает переполненный автобус. В автобус на каждой остановке входят и выходят пассажиры. Движение автобуса и смену пассажиров мы будем изображать постоянным пересаживанием по кругу. Направление движения и его ритм регулируется ведущим.

Задача водителя во время пересаживания пассажиров занять освободившееся место.  
**Участник оставшийся без места становится водителем.**

**Рефлексивные вопросы:** Как часто вы были в роли водителя? Насколько легко удавалось занять освободившееся место? Какую стратегию поведения вы для этого использовали? Насколько вы были активны в игре? Легко ли вам было покинуть «теплое местечко»? Насколько часто Вы брали на себя инициативу в активизации движения автобуса? Существует ли, по вашему мнению, аналогия между поведением в этом упражнении и в достижении намеченной цели в реальной жизни?

### **Психологическая типология личности (К.Юнг)**

Шкалы: экстраверсия, интроверсия, амбиверсия

Назначение теста: Данная методика предложена К.Юнгом для выявления типологических особенностей личности.

Инструкция к тесту: На каждый вопрос имеется два варианта ответа, необходимо выбрать наиболее подходящий для вас и поставить букву, обозначающую этот ответ.

Тест

1. Что вы предпочитаете?
  1. немного близких друзей;
  2. большую товарищескую компанию.
2. Какие книги вы предпочитаете читать?
  1. с занимательным сюжетом;
  2. раскрывающие переживания героев.
3. Что вы скорее можете допустить в работе?
  1. опоздание;
  2. ошибки.
4. Если вы совершите дурной поступок, то:
  1. остро переживаете;
  2. не испытываете острых переживаний.
5. Как вы сходитесь с людьми?
  1. быстро, легко;
  2. медленно, осторожно.
6. Считаете ли вы себя обидчивым?
  1. да;
  2. нет.
7. Склонны ли вы хохотать, смеяться от души?
  1. да;
  2. нет.
8. Считаете ли вы себя:
  1. молчаливым;
  2. разговорчивым.
9. Откровенны вы или скрытны?
  1. откровенен;
  2. скрытен.

10. Любите ли вы заниматься анализом своих переживаний?

1. да;
2. нет.

11. Находясь в обществе, вы предпочитаете:

1. говорить;
2. слушать.

12. Часто ли вы испытываете недовольство собой?

1. да;
2. нет.

13. Любите ли вы что-нибудь организовывать?

1. да;
2. нет.

14. Хотелось бы вам вести интимный дневник?

1. да;
2. нет.

15. Быстро ли вы переходите от решения к исполнению?

1. да;
2. нет.

16. Легко ли меняете ваше настроение?

1. да;
2. нет.

17. Любите ли вы убеждать других, навязывать свои взгляды?

1. да;
2. нет.

18. Ваши движения:

1. быстры;
2. замедлены.

19. Вы сильно беспокоитесь о возможных неприятностях:

1. часто;
2. редко.

20. В затруднительных случаях вы:

1. спешите обратиться за помощью к другим;
2. не любите обращаться за помощью.

Обработка и интерпретация результатов теста

Показатели экстраверсии: 1b, 2a, 4б, 5a, 6b, 7a, 8b, 9a, 10b, 11a, 12b, 13a, 14b, 15a, 16a, 17a, 18a, 19b, 20a.

Подсчитать количество ответов и умножить на 5.

Баллы:

- 0 – 35 – интроверсия
- 36-65 – амбиверсия
- 66-100 – экстраверсия

Экстраверсия: легки в общении, высокий уровень агрессивности, имеют тенденцию к лидерству, любят быть в центре внимания, легко завязывают контакты, импульсивны, открыты и контактны, среди контактов могут быть и полезные; судят о людях по внешности, незаглядывают внутрь; холерики, сангвиники.

Интроверсия: направлены на мир собственных переживаний, мало контактны, молчаливы, с трудом заводят новые знакомства, не любят рисковать, тяжело переживают разрыв старых связей, нет вариантов проигрыша и выигрыша, высокий уровень тревожности и ригидности; флегматики, меланхолики.

Самоанализ результатов тестирования: Согласны ли в с результатами теста? Составьте положительные и отрицательные стороны ваших результатов и наметьте план самовоспитания по преодолению нежелательных качествах.

**Критерии оценки:** правильность проведения упражнений умение выделить главное для сообщения.

## Практическая работа №2

### «Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников слушания»

**1. Цель занятия** показать особенности психологии общения выявление мотивов и интересов собеседника, дать понятие «коммуникативных барьеров», «эффект сопротивления».

**2. Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение. Однако на практике общение зачастую прерывается, осуществляется порой и в деструктивной форме, без взаимопонимания. Выше мы идентифицировали такие элементы общения, как «отправитель», «кодирование», «сообщение», «среда», «декодирование», «получатель», «обратная связь». Если в этих элементах каким-либо образом присутствуют помехи, то полной ясности и понимания не происходит. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения. **Компетентность.** Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников общения кодирует сообщение, исходя из своего видения, а получатель — декодирует только на основании своего опыта. Следовательно, можно говорить с партнером на одном языке и при этом не понимать его («Послушай, скажи по-русски!»). В этой ситуации сообщение входит в конфликт со способом, которым получатель «расшифровывает» его, общение становится невозможным или искаженным. Искажения возникают из-за разного уровня компетентности собеседников, которые, в свою очередь, могут создавать совершенно иной уровень компетентности в сфере деятельности (например, статус профессора и рядового учителя). В результате у людей формируются разные ценности, потребности и отношения,

что может привести к неумышленному искажению получаемой информации. Несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным барьером эффективного общения.

**Избирательное слушание.** При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена. **Оценочные суждения.** В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора.

**Оценочные суждения** базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения. **Достоверность источника.** Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника. Уровень достоверности, оцениваемый партнером, непосредственно связан с тем, как он реагирует на слова, идеи и действия говорящего. Таким образом, оценка одним человеком другого влияет на отношение к его сообщениям. Это во многом зависит от прежнего опыта общения партнеров.

**Фильтрация.** Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрации понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием. **Внутригрупповой язык.** Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Например, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде. **Трудовые, профессиональные социальные группы** часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

**Различие статуса.** Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности. **Давление времени.** Давление времени также может стать серьезным коммуникативным барьером. 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. Изучение каждого коммуникативного барьера показывает, что чаще всего они заключены в самих людях (например, компетентность, оценочные суждения), другие — в организациях (например, внутригрупповой язык, фильтрация, различие статуса). Следовательно, для того чтобы улучшить общение в организации, необходимы изменения как людей, так и организационных структур. В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры: логический, семантический, стилистический, фонетический.

**Логический коммуникативный барьер.** Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Мысль человека зарождается под влиянием различных его потребностей, связанных с влечениями, побуждениями, эмоциями и пр., поэтому смысл всегда индивидуально-личностен, за каждой мыслью стоит мотив, зачастую скрытый и потому не всегда понятный. Для адекватного восприятия информации важна встречная мыслительная деятельность получателя. Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой. Логический коммуникативный барьер возникает чаще у партнеров с неодинаковым видом мышления, например: у одного — абстрактно-логическое, а у другого нагляднообразное, у третьего — наглядно-действенное. Операционная мыслительная деятельность у людей также различна: широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума у всех проявляется поразному.

**Стилистический коммуникативный барьер.** Стиль — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилиевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника. Например, пересказ содержания сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке следующим образом, несомненно, вызовет стилистический барьер: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте». Фонетический коммуникативный барьер. Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетика занимается акустическими и физиологическими особенностями речи. Незнание ее законов, пренебрежение ее требованиями затрудняет процесс коммуникации. Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается. Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается. Для его смягчения бывает эффективна пауза — в нужный момент и в нужном месте. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

**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. Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, неэстетичный внешний вид собеседника — все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговор).

### **Практическая часть:**

**Порядок проведения занятия** Описание. Группа садится по кругу. Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Можно предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении. Пусть каждая пара займет место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы. По указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу. Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

Вывод: При обсуждении упражнения задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Можно обсудить способы как перейти из сложного положения в комфортное в различных жизненных ситуациях.

### **Контрольные вопросы**

1. Социально-психологическая сущность коммуникативных барьеров?
2. В чем состоит трудность преодоления коммуникативных барьеров?

### **Упражнение «Неиспорченный телефон»**

инструкцию: “Сейчас мы будем играть в игру “Неиспорченный телефон”. Задача участников — как можно лучше запомнить информацию и точно передать ее следующему. Передавать информацию будем один на один. Вначале желающие (5—6 учащихся) выйдут за дверь и будут по одному заходить в класс. Первому из вошедших информацию передам я. Затем он передаст ее следующему вошедшему, но уже без моей помощи, один на один. Второй участник — третьему и т.д.

Запоминать информацию вы можете, как хотите, допускаются любые способы, кроме письменной записи”.

Пригласите желающих принять участие в игре выйти за дверь. Обратите внимание оставшихся, что они должны внимательно следить за происходящим, фиксируя:

- а) способы слушания, использованные участниками;
- б) искажение информации.

Они должны также соблюдать максимально возможную тишину и не подсказывать, не мешать играющим.

Поставьте в центре два стула, пригласите первого участника, сядьте, расскажите информацию

“Я сообщу вам информацию. Ваша задача — выслушать ее и максимально подробно передать следующему участнику.

Итак: завуч Марина Петровна сказала, что звонила учитель географии. У нее сын заболел свинкой, поэтому она не может завтра прийти ко второму уроку. А в четверг вместо географии будет русский, на носу конец четверти. Время зря не теряйте, не забудьте, что 10 марта городской конкурс художественной самодеятельности. От вас номер, но чтобы без фокусов, а то будет как в прошлом году. Смирнов пусть зайдет к завучу лично.

“Вы готовы передать информацию?”

В случае положительного ответа пригласите следующего участника. Если у первого будут вопросы, проясните их (повторять весь текст вторично нельзя). После передачи информации не забывайте спрашивать учащихся, готовы ли они передать ее следующему участнику.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Какими способами слушания и запоминания пользовались участники игры?
2. Какая информация запоминалась лучше?
3. Какие произошли искажения информации?
4. С чем связаны искажения?

Сначала должны высказаться по очереди игроки, затем наблюдатели. После зачитайте , подведите итоги.

Итоги:

1. Не стесняйтесь задавать вопросы, проясняйте непонятное.
  2. При необходимости повторяйте информацию в присутствии собеседника, точно воспроизводя ее или своими словами.
  3. Старайтесь выделить самую суть сообщения, игнорируя в случае необходимости второстепенные детали.
  4. Учитывайте, что в восприятии информации большую роль играет прошлый опыт каждого собеседника.
3. В заключение обсудите следующие правила, дополнив их новыми пунктами, исключив несущественные.

**Критерии оценки:** правильность проведения упражнений умение выделить главное для сообщении

## Практическая работа №3

### «Техники и приёмы общения»

**Цель занятия 1** Закрепление теоретических знаний по теме.

2 Изучение средств делового общения техник и приемов

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Человек становится человеком только в общении. В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация». Однако понятие «коммуникация» более широкое. Оно подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми. В качестве субъектов общения может выступать как индивид, так и группа. Общение может осуществляться с целью, находящейся вне взаимодействия субъектов и в самом взаимодействии субъектов, а также для приобщения партнера к опыту и ценностям инициатора общения и, наоборот, приобщения инициатора к ценностям партнера. Общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов, - деловое общение – служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой. Предмет делового общения – дело.

**Практическая часть**

**Упражнение «Имя».** Да, это звук его собственного имени. Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли. Итак, одно из правил эффективного общения - это называние человека по имени. Старайтесь запоминать имена людей, с которыми вам приходится общаться. Это располагает к общению.

**Упражнение «Комплименты».** Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат. Одно из главных правил комплимента - искренность. Если хорошие слова говорятся неискренне, то как это называется? И еще одно правило: «У тебя красивая блузка». «Ты замечательно выглядишь в этой блузке». Какой комплимент вам понравился больше? Почему? Комплимент делается прежде всего человеку, а не чему-то еще. Сейчас мы попробуем сделать друг другу комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других. 3.7.3

**Упражнение «Слушай молча».** В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому. Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его

волнует, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами. После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

**Упражнение «Круг».** Обучающиеся садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг - подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний неподвижный (участники не сходят с мест). При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут. Возможные ситуации задает ведущий: первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив; вам необходимо занять денег у малоизвестного сослуживца; вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании; представился случай выяснить отношения наедине; беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины.

Ответьте на вопросы: • Каких качеств, необходимых для общения, не хватает по вашему мнению у вас? • Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

**Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу»** Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.

#### **Контрольные вопросы**

- 1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?
- 2 Что вы можете взять на вооружение?
- 3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.
- 4 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений

**Критерии оценки:** правильность проведения упражнений умение выделить главное для сообщения.

## **Практическая работа №4.** **«Типы социальных ролей в общении»**

**Цель работы:** Изучить типы социальных ролей в общении их способы и влияние на коммуникацию.

**Порядок выполнения работы:**

- Изучить теоретическую часть
- Отработать практическую часть
- Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные социальные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически predetermined и предполагающие специфические способы поведения.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи и т.д.).

В зависимости от норм и ожиданий, приписываемых той или иной социальной роли, последние могут быть:

- представляемыми ролями (система ожиданий индивида и определенных групп);
- субъективными ролями (ожидания, которые связывает человек со своим статусом, то есть его субъективные представления о том, как он должен действовать по отношению к лицам с другими статусами);
- играемые роли (наблюдаемое поведение личности, имеющей данный статус, по отношению к другому лицу с другим статусом).

Существует нормативная структура исполнения социальной роли, которая состоит из:

- описания поведения (характерного для данной роли);
- предписания (требования к этому поведению);
- оценки исполнения предписанной роли;
- санкций за нарушение предписанных требований.

Поскольку личность — это сложная социальная система, можно говорить о том, что она есть совокупность социальных ролей и ее индивидуальных особенностей.

**Практическая часть:**

**Упражнение 1. Сказочная история**

Участники разбиваются на команды по пять-семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе костюм того, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели

### **Упражнение 2. Ролевое общение**

Группа делится на участников и наблюдателей. Участники (не более 10 человек) садятся в круг, им раздаются задания, где написан стиль общения, которого необходимо придерживаться во время дискуссии. Никто не должен говорить или показывать другим содержание задания.

Задается тема дискуссии. Например: Какая система обучения — пяти- или шестидневная наиболее эффективна для учебно-воспитательного процесса?

Наблюдатели стараются определить стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Индивидуальные задания для дискуссии могут носить следующий характер:

- «Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Всякий раз ты будешь говорить что-то на обсуждаемую тему, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, будто бы совершенно не слышал того, что говорили до тебя...»
- «Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог в их словах для смены темы разговора...»
- «Будешь активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других сложилось мнение, что ты очень много знаешь и пережил по данной проблеме...»
- «Как минимум пять раз постарайся влезть в разговор. Будешь слушать для того, чтобы давать оценки конкретным участникам дискуссии (например, начинающих со слов: «Ты — ...» )»
- «Не менее трех раз выскажешься в ходе дискуссии. Внимательно слушай других и каждую свою реплику начинай с пересказа того, что говорил предыдущий оратор (например, «Правильно ли я тебя понял, что ...» )»
- «Веди себя так, как обычно ведешь во время группового обсуждения».
- «Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно более полно выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы».

По окончании упражнения анализируются конкретные особенности поведения участников дискуссии, соответствующие разным стилям поведения.

### **Упражнение 3. Многоголосье ролей**

Один участник встает в центре, расставляет вокруг себя вспомогательных игроков, определяя им роль (исходя из социальных ролей, которые ему приходится играть в жизни, например: человек, девушка, студентка, дочь, сестра). Сначала участник должен рассказать каждому из вспомогательных игроков, как он относится к каждой из выбранных им социальных ролей. Затем говорит основную реплику. Каждый из вспомогательных игроков должен бороться за свое место в душе главного участника, за его внимание. Начинает один из вспомогательных игроков, его перебивает другой, и в конце все говорят одновременно. Например, это может звучать так:

«дочь» — «Ты должна больше прислушиваться к советам родителей, уважать и помогать им...»;

«студентка» — «Ты же хотела стать студенткой, где твое прилежание к учебе...»

«сестра» — «Твоему младшему брату необходимо твое внимание и забота...»

«человек» — «Что ты можешь дать людям, если ты не стала по-настоящему человеком...»

«девушка» — «Так хочется любить и быть любимой...»

Главный игрок может прекратить этот гомон, велев всем замолчать и позволить говорить только кому-то одному. После этого он может поделиться своими мыслями и чувствами и переформулировать первоначальное содержание. Например: «Я уже выросла и готова нести ответственность за свои поступки, при этом я всегда буду оставаться любящей дочерью, уважать и помогать своим родителям...»

### **Контрольные вопросы**

1. В чем заключается специфика социальной роли?
2. Какие виды социальных ролей выделены в психологии?
3. Какое влияние оказывают социальные роли на развитие личности?

**Критерии оценки:** правильность проведения упражнений умение выделить главное для сообщения.

## **Практическая работа №5**

### **«Техники и приемы эффективного общения»**

**Цель работы:** 1 Ознакомиться основными аспектами техник в общении, проанализировать .  
2 Сформировать основные навыки эффективного общения

#### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

#### **Теоретические основы:**

**Двойные сигналы в общении.** Несоответствие между вербальными и невербальными планами общения порождает двусмысленность. Слова говорят одно, а все остальное – другое. Почти всегда такое происходит неосознанно. Слушатель воспринимает два сигнала, но может реагировать только на один. Например, он может воспринимать только буквальный смысл слов, игнорируя все остальное, а может быть наоборот.

Примерами могут служить следующие высказывания: женщина говорит с радостной улыбкой: "Я ужасно себя чувствую". Здесь налицо двойной сигнал. Реакция на такое высказывание может быть следующей -

- "Это очень плохо" - на что женщина может сказать, что пошутила;
- "Ты отлично выглядишь" - может вызвать обиду - "Как ты можешь так говорить";
- Игнорирование слов - женщина может вскипеть: "В чем дело, тебе наплевать?";
- Уравновешанный отклик "Я не знаю, что ты имеешь ввиду. Ты улыбаешься, но в то же время говоришь, что тебе плохо. Что же ты хочешь сказать?".

Последнее высказывание может позволить выразить истинные чувства и лишить некоторой неопределенности.

## **Маски в общении.**

Рекомендуемое упражнение:

**Цель:** проиграть возможные маски в общении.

**Правила:** поздороваться, изобразив на лице вежливость, насмешку, агрессивность, пренебрежение, участие, радость, скорбь, лесть. Затем сказать фразу, изображая на лице те же состояния, добавив жесты и движения.

**Обсуждение:** - достаточны ли наши возможности для выражения своих чувств, - какие чувства, возникающие в контакте мы часто пытаемся скрыть от партнера в общении.

## **Искажения информации в общении.**

**упражнение:**

**Правила:** 1. Несколько человек выходят из комнаты. Заходит первый участник, ему зачитывается небольшой текст, в котором много точной информации. (Это может быть также показ какой-либо картинки с множеством предметов). Затем он должен как можно более точно передать смысл полученного сообщения второму вошедшему и так далее. Остальные не должны помогать или показывать свои эмоции.

2. "Зеркало". Задача учащихся по кругу передать какую-либо эмоцию или состояние. При этом, у всех сначала должны быть закрыты глаза, только тогда, когда до очередного игрока дошла очередь, он открывает глаза.

**Обсуждение:** попытаться определить причину искажений информации. Как изменяет информацию пол, взаимоотношения, гиперзначимость ситуации, болезненное самолюбие, отношения к тактильным прикосновениям, возраст и др.

## **Формирование образа партнера.**

Рекомендуемое упражнение:

**Цель:** отследить посредством выполнения упражнения процесс формирования образа партнера и связанных с ним ожиданий.

**Правила:** два участника получают задание продемонстрировать следующие состояния поздоровавшись и задав несколько вопросов группе - 1) Самодовольная уверенность занимающего высокий пост человека, 2) веселый беззаботный человек.

**Обсуждение:** на основании чего сложился образ, насколько он объективен, как отражаются на создании образа следующие факторы:

- социальное, интеллектуальное первенство,
- фактор внешней привлекательности,
- фактор любовных, дружеских отношений,
- положительное отношение к человеку,
- стереотипы.

Прежде чем начать обсуждение по данной теме, стоит привести пример разговора двух старушек:

А: А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну "лычку"! теперь он у меня сержант.

Б: А у меня в последнее время печень совсем разболелась - сил совсем нет.

А: Вот я и говорю, может быть ему теперь ему отпуск дадут.

Б: Да, отпуск - это хорошо. Видимо, придется теперь в больницу идти.

## **2 основных правила общения:**

1. Лучший собеседник - не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

2. Прежде чем сказать учащимся второе правило, следует выполнить упражнение.  
Разбиться на пары и разговорить собеседника на интересующую каждого из них тему. Обсудить, у кого получилось, у кого - нет. С чем это связано.

Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

Почему люди не слушают? Это может быть связано со множеством причин, например, поглощенность собственными мыслями, эмоциональная неуравновешенность, уязвленное самолюбие, выставление оценок сказанному (не докончив до конца оцениваем), потери внимательности к близким, невладение техникой слушания.

Приемы понимающего слушания:

### **Нерефлексивное слушание -**

Это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться.

Правила: минимум ответов (невмешательство), обратная связь, т.е. мы должны постоянно давать собеседнику понять, что мы его слышим.

Полезно:

- Когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо. Уместно начать с открытого вопроса: "Что Вы думаете по этому поводу?"
- В напряженных ситуациях, когда собеседник хочет обсудить наиболее болезненные вопросы. Например, конфликт здесь благоразумно сначала дать человеку высказаться, а потом приступить к решению проблемы.
- У собеседника проблемы с выражением своих трудностей, забот, радостей. Можно использовать все те же открытые и закрытые вопросы: "Вас что-то беспокоит?", "Вы, наверное, хотите поделиться своими новостями?" и т.д.

Недостаточно:

- У собеседника желание говорить слабое или полностью отсутствует;
- Если вы не согласны с тем, о чем говорят, лучше сразу высказать, иначе видя нашу обратную связь, он будет думать, что мы полностью с ним согласны;
- Говорящий стремится получить более весомую поддержку и одобрение;
- Когда данный вид общения мешает самораскрытию, противоречит нашим интересам.

### **Выяснение -**

Это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; выполняется посредством выясняющих вопросов.

Полезно:

- Необходимо точное понимание позиции собеседника;
- Если человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое;
- Выясняющие вопросы показывают говорящему, что его слушают и стараются понять;

### **Перефразирование -**

Это значит сказать ту же мысль, но несколькими иными словами.

Правила:

- Начать с таких слов, например, "Если я Вас правильно понял...", "Другими словами, Вы считаете...";
- Ориентироваться именно на смысл, а не на эмоции;
- Важно выбрать главное и сказать это своими словами;
- Не перебивать (только во время пауз).

Полезно:

- Когда необходимо полное понимание желаний партнера в переговорах;
- В конфликтах или во время дискуссий. Если мы повторим мысль собеседника прежде чем высказать аргумент против, то он с большим вниманием отнесется к нам, т.к. он видит, что его слушают и стараются понять;
- Когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора, ведь наши ответы - его собственные мысли;
- Помогает собеседнику - у него появляется возможность увидеть - правильно ли его понимают.

### **Резюмирование -**

Это подведение итогов. Мы подводим итог основным мыслям собеседника.

Правила:

- Использовать фразы типа: "Таким образом, главное...", "Итак, Вы предлагаете...", "Ваша основная идея, как я понял, в том, что...";
- При резюмировании из целой части разговора выделяется только целая часть.

### **Отражение чувств -**

Это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства.

Полезно:

В конфликтных ситуациях. Если мы сможем дать понять человеку, что понимаем его чувства, то наверняка обвинительный накал его речи спадет.

В ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема и он хочет поделиться с нами и найти понимание.

Помогаем собеседнику лучше понять эмоциональное состояние.

Предлагается обсудить два возможных варианта беседы двух друзей:

А - Как меня измотали отношения с шефом. Наверное уйду я отсюда.

- И правильно! Зачем тебе эта нервозность? Переходи ты в другое место.

Б - Как меня измотали отношения с шефом. Наверное уйду я отсюда.

- Да...Мне кажется, ты просто устал постоянно бороться за свои предложения и, видимо, хочешь отдохнуть от всего этого, хотя бы на время.

В первом случае - реакция на буквальные слова, во втором - на чувства.

Правила:

- Акцент делается на эмоциональном состоянии собеседника;
- Можно использовать такие слова, как "Мне кажется, что Вы чувствуете...", "У меня такое ощущение, что Вы чем-то..." и т.д.
- Желательно избегать категоричных формулировок, таких как "Я уверен, что...";
- Следует учитывать и интенсивность чувств собеседника;
- Понять чувства собеседника можно различными путями:
  - следует обращать внимание на употребляемые им слова "неприятный", "коварный", "убийственный", "неожиданный".
  - Можно многое понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника.
  - Необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Для наиболее полного понимания собеседника, мы часто задаем вопросы и получаем на них ответы. Вопросы можно условно подразделить на простые и сложные, открытые и закрытые, прямые и косвенные. Ответы в свою очередь делятся на полные и неполные, прямые и со скрытым смыслом, проясняющие и уводящие в сторону.

## **Вопросы:**

1. Какие из возможных помех в общении являются наиболее опасными?
2. Какие техники эффективного общения можно было бы добавить, исходя из личного опыта?
3. Какими правилами необходимо руководствоваться при осуществлении деловых (личных) переговоров

**Критерии оценки:** правильность проведения упражнений умение выделить главное для сообщения.

## **Практическая работа №6**

### **«Роль эмоций и чувств в общении»**

**Цель работы:** 1.Изучить основные эмоции и чувства человека  
2.Проанализировать влияние эмоции на общения

#### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:** Основные эмоциональные переживания, которые испытывает человек, делятся на собственно эмоции, чувства, эмоциональные состояния. Эмоции и чувства – личностные образования. Они характеризуют человека социально-психологически. В индивидуальном развитии человека чувства играют важную социализирующую роль. Они выступают как значимый фактор в формировании личности, в особенности ее мотивационной сферы.

Эмоции - это элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей. Эмоции присущи человеку и животным. Эмоции тесно связаны с потребностями. При удовлетворении потребностей человек испытывает положительные эмоции и наоборот, при невозможности получить желаемое – отрицательные.

От эмоций, которые чаще всего испытывает человек, зависит успешность его взаимодействия с окружающими его людьми, а значит, и успешность его социального развития, эмоциональность сказывается даже на интеллектуальном развитии.

К. Изард выделил следующие основные, «фундаментальные эмоции».

1. Интерес (как эмоция) – положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний, мотивирующее обучение.
2. Радость – положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была невелика или во всяком случае неопределенна.
3. Удивление – не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все

предыдущие эмоции, направляя внимание на объект, его вызвавший, и может переходить в интерес.

4. Страдание – отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения важнейших жизненных потребностей, которое до этого момента представлялось более или менее вероятным, чаще всего протекает в форме эмоционального стресса.

5. Гнев – эмоциональное состояние, отрицательное по знаку, как правило, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности.

6. Отвращение – отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами и др.), соприкосновение с которыми (физиологическое взаимодействие, коммуникация в общении и пр.) вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение, где нападение мотивируется гневом, а отвращение – желанием избавиться от кого-либо или чего-либо.

7. Презрение – отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порожаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с жизненными позициями, взглядами и поведением объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и эстетическим критериям.

8. Страх – отрицательное эмоциональное состояние, проявляющееся при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от эмоции страдания, вызываемой прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого (часто недостаточно достоверного или преувеличенного прогноза).

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

10. Смущение.

**Чувство** - эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам. Чувства - высший продукт развития эмоциональных процессов под влиянием труда и общественных условий жизни. Чувства могут воспитываться и развиваться. В таком понимании они присущи только человеку. Чувства обычно классифицируют по содержанию. Принято выделять следующие виды чувств: моральные, интеллектуальные и эстетические.

Моральные чувства выражают отношение человека к человеку и к обществу. Основанием оценки, которую объективно получают эти чувства со стороны окружающих, являются моральные нормы, регулирующие поведение личности во всех сферах её общественной жизни.

К интеллектуальным чувствам относятся эмоциональные переживания, связанные с умственной деятельностью: чувство нового, удивление, уверенности в истинности решения, их основой является любовь к знаниям, которая может приобретать различных форм и направлений.

Эстетические чувства - это переживания человека, связанные с восприятием ею явлений природы, произведений искусства, благородных поступков и тому подобное. Они имеют качественное выражение: от легкого волнения, удовольствия, радости или печали до настоящего эстетического восторга.

Настроение.

Настроение – это общее эмоциональное состояние личности, выражающееся во всех ее проявлениях. Две основные черты характеризуют настроение в отличие от других эмоциональных образований. Эмоции, чувства связаны с каким-нибудь объектом и направлены на него: мы радуемся чему-то, огорчаемся чем-то, тревожимся из-за чего-то; но когда у человека радостное настроение, он не просто рад чему-то, а ему радостно — иногда, особенно в молодости, так, что вес на свете представляется радостным и прекрасным.

Во-первых, настроение не предметно, а личностно;

Во-вторых, это не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию, а разлитое общее состояние.

Порождаясь в результате какого-нибудь эмоционального впечатления, настроение характеризуется как радостное или грустное, унылое или бодрое – по тому эмоциональному состоянию, которое в нем является господствующим.

Настроение более сложно, более многообразно и расплывчато чем чувство. В следствии своей «беспредметности», настроение возникает часто вне сознательного контроля. Мы не всегда в состоянии сказать, отчего у нас то или иное настроение.

В возникновении настроения участвует обычно множество факторов. Чувственную основу его часто образуют органическое самочувствие, тонус жизнедеятельности организма разлитые органические ощущения, которые исходят от внутренних органов. Однако это лишь чувственный фон, который редко у человека имеет самодовлеющее значение. Скорее даже и само органическое, физическое самочувствие человека зависит, за исключением резко выраженных патологических случаев, в значительной мере от того, как складываются взаимоотношения человека с окружающим, как он осознает и расценивает происходящее в его личной и общественной жизни. Поэтому, то положение, что настроение часто возникает вне контроля сознания — бессознательно, - не означает, конечно, что настроение человека не зависит от его сознательной деятельности, от того, что и как он осознает; оно означает лишь, что он часто не осознает именно этой зависимости, она как раз не попадает в поле его сознания. Настроение — в этом смысле бессознательная, эмоциональная «оценка» личностью того, как на данный момент складываются для нее обстоятельства.

Таким образом, настроения отличаются разной степенью продолжительности, выраженности, осознанности. Поэтому говорят о преходящем и устойчивом настроении.

Характер и глубина настроений у разных людей бывает весьма различной. «Обобщение» эмоционального впечатления в настроении приобретает различный характер в зависимости от общего строения личности. У маленьких детей и у некоторых взрослых эмоциональное впечатление, не встречая устойчивой организации и иерархии мотивов, никаких барьеров, диффузно распространяется, порождая переменчивые, капризные настроения, которые быстро сменяют друг друга. И каждый раз субъект легко поддается этой смене настроений.

Примером преходящего (кратковременного) настроения может быть эмоциональное состояние поручика Пирогова (героя повести Гоголя «Невский проспект»), пытавшегося ухаживать за женой одного немца-ремесленника и выброшенного за это на улицу. «Одна мысль о таком ужасном оскорблении приводила его в бешенство... Он летел домой, чтобы,

одевшись, оттуда идти прямо к генералу, описать ему самыми разительными красками буйство немецких ремесленников...

Но все это как-то странно кончилось: по дороге он зашел в кондитерскую, съел два слоеных пирожка, прочитал кое-что из «Северной пчелы» и вышел уже не в столь гневном расположении... К девяти часам он успокоился... и... отправился на вечер к одному правителю конторской коллегии, где было очень приятное собрание чиновников и офицеров. Там с удовольствием провел вечер и так отличился в мазурке, что привел в восторг не только дам, но даже и кавалеров».

По мере того как складываются и оформляются взаимоотношения личности и в связи с этим, в самой личности выделяются определенные сферы устойчивости. Уже не всякое впечатление оказывается властным изменить общее настроение личности; оно должно для этого иметь отношение к особо значимой для личности сфере. Проникая в личность, впечатление подвергается как бы определенной фильтрации; область, в которой происходит формирование настроения, таким образом, ограничивается; человек становится менее зависимым от случайных впечатлений; вследствие этого настроение его становится более устойчивым.

Настроение, в конечном счете, оказывается теснейшим образом, связанным с тем как складываются для личности жизненно важные отношения с окружающими и с ходом собственной деятельности. Проявляясь в деятельности, настроение в ней же и формируется. При этом существенным для настроения является, по себе объективный ход событий независимо от отношения к также и то, как человек расценивает происходящее и относится к нему. Поэтому настроение человека существенно зависит от его индивидуальных характерологических особенностей, в частности от того, как он относится к трудностям — склонен, ли он их переоценивать и падать духом, легко демобилизуясь, либо перед лицом трудностей он, не предаваясь беспечности, умеет сохранить уверенность в том, что с ними справится.

Настроения разных людей, вызванные одной и той же причиной, могут быть неодинаковы, даже противоположны («Мне грустно оттого, что весело тебе»).

Характерно, что настроение накладывает отпечаток на поведение, окрашивает деятельность человека, стимулирует или подавляет активность личности. Если человек находится в хорошем бодром настроении, то даже значительные трудности воспринимаются им как преодолимые, выполняемая работа кажется интересной, люди — отзывчивыми и приятными. Если же настроение подавленное, то та же работа кажется скучной и неинтересной, те же люди — раздражающими и плохо воспитанными, любая трудность — непреодолимой.

У разных людей настроение по-разному выражается в поведении. Особенности волевой регуляции определяют характер владения и управления своим настроением. Мрачное настроение неприятно не только для самого человека, но и для окружающих.

Можно научиться управлять настроением, но для этого необходимо следить за ним и правильно его оценивать.

Человек — хозяин своего настроения. В управлении настроением сказывается развитие личности.

### **Аффективное состояние и аффект.**

Аффект - это стремительно и бурно протекающий, эмоциональный процесс взрывного характера, который может дать не подчиненную сознательному волевому контролю

разрядку в действии. Именно аффекты по преимуществу связаны с шоками - потрясениями, выражающимися в дезорганизации деятельности.

**Страсти.**

Страсть - это такое сильное, стойкое, длительное чувство, которое, пустив корни в человеке, захватывает его и владеет им. Характерным для страсти является сила чувства, выражающаяся в соответствующей направленности всех помыслов личности, и его устойчивость; страсть может давать вспышки, но сама не является лишь вспышкой. Страсть всегда выражается в сосредоточенности, собранности помыслов и сил, их направленности на единую цель. В страсти, таким образом, ярко выражен волевой момент стремления; страсть представляет собой единство эмоциональных и волевых моментов; стремление в нем преобладает над чувствованием. Вместе с тем характерным для страсти является своеобразное сочетание активности с пассивностью. Страсть полонит, захватывает человека; испытывая страсть, человек является как бы страдающим, пассивным существом, находящимся во власти какой-то силы, но эта сила, которая им владеет, вместе с тем от него же и исходит.

**Страсти** — выражение глубоко избирательного отношения личности к миру. Они характеризуют не только эмоциональную и волевою стороны человека, но и его интеллектуальную сферу. Страсть определяет направленность помыслов и стремлений человека.

Только высокие страсти двигают человека вперед и приносят обществу неопределимые дары.

Страсть заставляет человека упорно размышлять о предмете чувств, живо и ярко представлять себе удовлетворение потребностей, лежащих в их основе, воображать и всесторонне обдумывать действительные или только возможные препятствия и трудности на пути к этому удовлетворению.

**Стресс.**

Стресс — это такое эмоциональное состояние, которое вызывается неожиданной и напряженной обстановкой. Стрессовыми состояниями будут действия в условиях риска, необходимость самостоятельно принимать быстрое решение, мгновенные реакции при опасности, поведение в условиях неожиданно меняющейся обстановки.

**Фрустрация.**

Крайняя неудовлетворенность, блокада стремления, вызывающая стойкое отрицательное эмоциональное переживание, может стать основой фрустрации, т. е. дезорганизации сознания и деятельности.

**Практическая часть**

**Игра «Эмоциональный термометр».** Это задание индивидуальное.

Правила игры: На игровом бланке попробуйте составить эмоциональный портрет своего вчерашнего дня. Оценивайте события дня с момента вашего пробуждения. Поставьте кружок (крестик) в зону, соответствующую вашему самочувствию утром, днем и вечером.

Например, утром:

-Когда вы проснулись, ваше настроение было...

-Когда вы завтракали или одевались на работу, вы чувствовали ...

-В техникуме ваше настроение....

-После обеда ваше настроение...

-Начало  $\frac{3}{4}$  пары ваше настроение....

-Конец учебного дня ваше настроение....

-Вечером ваше настроение...

-Перед сном ваше самочувствие...

Продолжите анализ вашего эмоционального самочувствия днем и вечером.

### **Обсуждение.**

Проанализируйте свои эмоциональные графики:

– Посмотрите на свои эмоциональные портреты. Как часто у вас менялось настроение? Или наоборот оно было устойчиво и менялось редко?

– Посмотрите все эмоциональные события дня и обведите в кружок те настроения, которые были вызваны другими людьми.

– Посмотрите на обведенные кружки. Если всё эмоциональное самочувствие выразить в %, то сколько % настроений оказалось зависимыми от других людей? Как вы думаете, почему? Какое преимущество вы имеете, если ваше настроение зависит или не зависит от настроения другого человека?

– «Крайние» настроения – очень плохое и очень хорошее, так же больше зависят от других людей, чем среднее настроение. Склонны ли вы к «крайним» настроениям?

– Посмотрите, отличается ли по настроению начало дня от середины дня? Почему? Подумайте, что можно сделать, чтобы улучшить ваше самочувствие?

Вывод: Люди резко отличаются по устойчивости настроений, по зависимости настроений от поведения других людей. Чтобы ладить с людьми, надо учитывать особенности их эмоциональной жизни. Чтобы владеть и управлять своими чувствами, надо очень хорошо знать собственное эмоциональное устройство.

Первым шагом в управлении своим эмоциональным состоянием является его осознание. Затем вспомнить способы, которые помогут вам избавиться от неприятного настроения, перейти в активное рабочее состояние.

### **Упражнение 1 «ЗАТО»**

Это эффективное упражнение поможет избавиться вам от неприятных эмоций, возникающих в нашей жизни.

Стандартная школьная ситуация:

Какие чувства вы испытываете, когда, придя в техникум, вы обнаруживаете в своём расписании незапланированных 2 «окна», или вам было ко 2 паре?

ваша задача – перевести негативные эмоции, используя прием «ЗАТО» в положительные эмоции: (работаем по кругу)

- зато у меня есть время проверить тетради;

- зато я могу сходить в столовую;

- зато я могу отдохнуть;

- зато я могу выпить кофе;

- зато я могу сходить в свой класс;

- зато я могу подготовиться к другому уроку, и т. д.

Обсуждение. Изменилось ли ваше восприятие негативной ситуации?

### **Контрольные вопросы:**

1. Отражают ли эмоции личную значимость и оценку человеком внешних событий?
2. В чем сущность эмоций?
3. В чем отличие чувств от эмоций?
4. Какие функции выполняют чувства?
5. Что проявляется в эмоциях и чувствах человека?
6. Как эмоции влияют на процесс общения?
7. Нужно ли контролировать эмоции при деловом общении?

## Практическая работа №7

### « Общение и социальные отношения »

**Цель работы:** Познакомится с понятием социальных отношений и определить их влияние на процесс общения. строить поля допусков.

#### Порядок выполнения работы:

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Ответить на вопросы;

**Оборудование, наглядные пособия:** методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

#### Теоретические основы: Общение и социальные отношения

Соотношение понятий «общение» и «социальные отношения». Понятие социальных отношений представляет собой одну из важнейших характеристик социально-психологического общения в рамках социальной макросреды.

В отличие от тех аспектов общения, которые связаны с межличностными контактами, понятие социальных отношений фиксирует факт связи и взаимодействия не между отдельными индивидами, а между представителями различных социальных групп и общностей, между различными социальными типами, являющимися представителями этих общностей и классов.

Однако трудность расчленения межличностных, личностных и социально-типологических, общностных связей привела к тому, что одно стало рассматриваться вне и независимо от другого. Общение трактовалось как нечто выходящее за рамки социальной структуры, не имеющее прямого отношения к системе социальных отношений и макроструктуре.

Система же социальных отношений, в свою очередь, характеризовалась как нечто функционирующее по существу вне и независимо от человека, от его психики, воли и сознания. Как известно, такой была упрощенная трактовка объективности социальных отношений и закономерностей.

Согласно этой точке зрения, принципиальное отличие микросреды от социальной макросреды состоит в том, что первая функционирует в форме межличностного, персонифицированного общения лицом к лицу, в то время как вторая носит совершенно обезличенный, отчужденный характер. Отсюда же специфический для микросоциологии вывод о гуманистическом характере и определяющей роли микросреды как сути человеческих отношений и стержне всей социальной психологии.

Естественно, что в связи с этим возникает ряд вопросов. Во-первых, как в действительности соотносятся между собой понятия общения и социального отношения, есть ли между ними какая-нибудь связь или ее нет вообще? Во-вторых, если общение имеет место и в системе социальных отношений макросреды, то есть ли принципиальные качественные отличия между общением на уровне микро- и на уровне макросреды и в чем они состоят?

Общение как единство отношения и обращения. Содержание и форма в процессе общения находятся в органической взаимозависимости. С одной стороны, реальные человеческие отношения (согласия или несогласия, симпатии или антипатии, понимания или

непонимания и т. д.) определяют способ их выражения и существуют независимо от того, каков этот способ.

С другой стороны, содержание человеческих отношений немислимо вне способов их выражения, а восприятие и понимание этого содержания людьми во многом зависит от того, каковы способы и средства выражения данного содержания.

Нередки случаи, когда реальные человеческие отношения взаимной симпатии и согласия не находят адекватного выражения в процессе общения людей. Это бывает в тех случаях, когда возникает рассогласование, диссонанс между содержанием и средствами общения. Люди в таких случаях вполне обоснованно жалуются на неспособность выразить и передать другим те чувства и мысли, которыми они обуреваемы.

За этим может стоять как бедность языковых и мимических средств конкретных индивидов, так и сравнительно ограниченные возможности языкового общения в целом, связанные с тем, что язык как форма выражения психического состояния людей, во-первых, как правило, не способен передать всех тончайших оттенков этих состояний и, во-вторых, всегда несколько отстает от темпов изменений, происходящих в социальной психике.

Но бывает и наоборот, когда скудный по содержанию акт коммуникации оснащается излишне богатыми средствами и способами выражения. Несовпадение содержания и формы в коммуникативном процессе закрепило определенным образом и в повседневном, обиходном языке, в котором различаются устойчивые и глубокие отношения людей друг к другу от способа их выражения, от способа обращения человека с человеком.

Это обстоятельство справедливо отмечал выдающийся отечественный психолог В. Н. Мясищев, который считал необходимым различать такие понятия, как общение, отношение и обращение в качестве ведущих и наиболее важных категорий для понимания структуры социально-психологического общения.

С содержательной стороны, по мнению В. Н. Мясищева, общение представлено отношением, а со стороны своей формы — обращением. «В общении, — пишет он, — выражаются отношения человека с их различной активностью, избирательностью, положительным или отрицательным характером. Способом или формой общения и отношения является обращение человека с человеком».

Нельзя не согласиться с В. Н. Мясищевым и в том, что общение и отношения имеют различную природу и могут быть дифференцированы по своим функциональным характеристикам. Действительно, общение является источником и условием жизнедеятельности людей и обусловлено жизненной необходимостью. Это порой вынуждает одного человека прибегать к общению с другим лицом даже вопреки сложившемуся у него отрицательному отношению к данному индивиду.

Вместе с тем общение во многом зависит от уровня и характера взаимного отношения между людьми. Характер, активность, наконец рамки и масштабы общения как раз и определяются прежде всего уже сложившимися межличностными отношениями.

Но на характер и диапазон общения влияет не только содержание отношений между людьми, но и способы их общения друг с другом, то есть их взаимное обращение.

Обращение, будучи весьма многообразным по форме своего выражения (мягкое или жесткое, даже жестокое, подавляющее или ободряющее, грубое или мягкое, сухое или ласковое), формирует потребность или боязнь общения (В. Н. Мясищев).

Социальные отношения как продукт общения. Отношения между людьми в процессе общения друг с другом являются не только содержанием их взаимоотношений, но и их социальными отношениями. Социальные отношения людей есть продукт их

действительных отношений друг к другу. Именно личное, индивидуальное отношение индивидов друг к другу, их взаимное отношение в качестве индивидов создало — и повседневно воссоздает — существующие социальные отношения.

Но каков масштаб тех социальных отношений, которые порождаются самим процессом межличностного общения и взаимодействия индивидов? Если это общение лицом к лицу, то не порождает ли оно лишь отношения симпатии и антипатии в масштабах микросреды, которые, в свою очередь, надо качественно отличать от социальных отношений макросреды?

Общение, на наш взгляд, включает в себя элемент не только отношений симпатии или антипатии в масштабах малой группы, но и тот или иной компонент социальных отношений — экономических, политических или идеологических, поскольку они имеют свою социально-психологическую сторону и проявляются в более или менее опосредованном контакте между людьми.

Конечно, между понятиями общения и социального отношения есть некоторые различия. Они могут быть сведены к следующему. Прежде всего эти различия можно рассматривать как различия очень близких, но тем не менее не совпадающих между собой аспектов структуры социальной психологии. С этой точки зрения общение включает в себя отношение, которое выступает в форме взаимоотношения людей. Однако взаимоотношения могут выходить за рамки их межличностных отношений, поскольку за этим стоят не личные симпатии или антипатии, а различные и нередко даже противоположные социальные функции или роли, представителями которых являются люди.

В свою очередь и человеческое общение можно рассматривать как частный случай отношения, поскольку человек может выражать свое отношение не только к другому человеку, но и к природе, и к различным неперсонифицированным социальным институтам и учреждениям.

Наконец, различия между социальным отношением и общением можно рассматривать и как различия между формой и содержанием, если допустить, что первое, то есть социальное, отношение характеризует содержание, а второе, то есть общение, — форму или способ связи между людьми.

Действительно, по своему содержанию связи между индивидами можно рассматривать, например, как определенную и специфическую для данной социальной структуры совокупность экономических, правовых, политических и идеологических отношений, между тем как по своей форме или способу выражения эти связи могут носить вербальный или невербальный, осознанный или неосознанный, рациональный или эмоциональный характер и т.д.

Как эмоциональная окрашенность социальных отношений, так и тот факт, что эти отношения могут носить бессознательный характер, то есть не осознаваться людьми как определенный тип общественных отношений, — все это несколько не выводит данные отношения за рамки человеческого общения. В процессе общения люди, как правило, не осознают тех сложных социально-экономических отношений, которые складываются между классами, различными экономическими и политическими группировками, несмотря на то, что люди наделены сознанием. Из всего сказанного, видимо, достаточно очевидна правомерность употребления понятия общения не только в узком (непосредственное, лицом к лицу общение в малой группе, в микросреде), но и в широком смысле слова, когда вся совокупность социальных отношений общества независимо от их масштабности (микро- или макросреда) может рассматриваться как одно из проявлений и результатов

общения между людьми. Иными словами, нет психологических отношений между людьми, которые бы вместе с тем нельзя было рассматривать с экономической, политической или правовой точек зрения, равно как и нет таких экономических, политических или правовых отношений, которые бы не выражали, не фиксировали и не регулировали определенных отношений, складывающихся в процессе общения между людьми.

### **Контрольные вопросы**

1. В чем заключается взаимовлияние общения и личности?
2. Как соотносятся понятия “общение” и “деятельность”?
3. Как соотносятся понятия “общение” и “общность”?
4. Как соотносятся понятия “общение” и “социальные отношения”?
5. Правомерно ли говорить о социальных отношениях как продукте общения?

## **Практическая работа № 8**

### **«Роли и ролевые ожидания в общении.»**

**Цель работы:** . Ознакомление с понятиями социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей и ролевых ожидания.

### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Ответить на вопросы;

Сделать вывод по проделанной работе

### **Теоретические основы:**

#### **Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей**

Межличностные отношения непосредственным образом определяются ролевыми отношениями, с одной стороны, индивидуальными личностными характеристиками субъектов — с другой. Большая часть того, что мы думаем и делаем, связана с нашими социальными ролями.

Общество осуществляет контроль за взаимодействием людей в соответствии с репертуаром ролей, исполняемых общающимися людьми. Каждому индивиду в течение жизни приходится исполнять самые разные роли: ребенка, ученика школы, студента, отца или матери, инженера, врача, представителя определенного социального слоя и т.д. Ролевое обучение необходимо, чтобы:

- 1) выполнять обязанности и пользоваться правами в соответствии с той или иной ролью;
- 2) приобрести установки, навыки поведения, которые соответствуют данной роли, и иметь адекватный ей эмоциональный настрой.

**Социальная роль** — это социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Существует точка зрения, что социальная роль — это совокупность социальных норм, освоить которые общество или группа побуждают или принуждают индивида. Обычно же социальную роль определяют как динамический аспект статуса, как перечень реальных функций, заданных группой ее члену, как набор ожидаемых поведенческих стереотипов, связанных с выполнением конкретной работы.

Социальные роли различны по своей значимости. Роль объективно задается социальной позицией вне зависимости от индивидуальных особенностей человека, занимающего эту позицию. Один и тот же человек реализует несколько социальных ролей. Так, директор школы на уроке — учитель, для своих детей — отец, для своих родителей — сын, для жены — муж, на приеме у врача — пациент и т.д.

Внутренняя структура личности (картина мира, желания, установки) может располагать к одним социальным ролям и не способствовать выбору других социальных ролей. Люди по-разному идентифицируют себя со своей социальной ролью. Некоторые максимально сливаются с ней и ведут себя в соответствии с ее предписаниями везде и всюду, даже там, где совершенно не требуется.

Таким образом, социальной ролью называют ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом.

### **Виды и характеристики социальных ролей.**

Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные социальные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи и т.д.).

В зависимости от норм и ожиданий, приписываемых той или иной социальной роли, последние могут быть:

- представляемыми ролями (система ожиданий индивида и определенных групп);
- субъективными ролями (ожидания, которые связывает человек со своим статусом, то есть его субъективные представления о том, как он должен действовать по отношению к лицам с другими статусами);
- играемые роли (наблюдаемое поведение личности, имеющей данный статус, по отношению к другому лицу с другим статусом).

Существует нормативная структура исполнения социальной роли, которая состоит из:

- описания поведения (характерного для данной роли);
- предписания (требования к этому поведению);
- оценки исполнения предписанной роли;
- санкций за нарушение предписанных требований.

Поскольку личность — это сложная социальная система, можно говорить о том, что она есть совокупность социальных ролей и ее индивидуальных особенностей.

Основные характеристики социальной роли выделил американский социолог Т. Парсонс. К ним относятся: масштаб роли, способ ее получения, уровень эмоциональности, степень формализации, мотивация .

Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем он больше, тем больше масштаб роли. Так, например, социальные роли супругов имеют очень большой масштаб, поскольку между мужем и женой устанавливается широчайший диапазон отношений, они интересуются самыми разными сторонами жизни друг друга. Другие отношения, например продавец — покупатель, ограничены конкретными действиями, связанными с покупкой товара.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, мужчины, женщины, старика автоматически определяются возрастом и полом. Другие роли достигаются в результате целенаправленных социальных усилий. Например, роль студента, профессора и т.д. Социальные роли отличаются по уровню эмоциональности. Есть роли, которые предписывают эмоциональную сдержанность, например хирург, судья и т.п. Одна и та же социальная роль претерпевает значительные изменения на уровне общественных представлений в историческом процессе развития общества, его культуры и цивилизованности. Например, в средневековом французском эпосе «Песнь о Роланде» великий король и полководец плачет от горя и рвет свою седую бороду — поведение, которое; не может быть характерным для современного полководца.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, — только неформальные; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Следует отметить, что формальные отношения часто сопровождаются неформальными, ведь человек, воспринимая и оценивая другого, проявляет к нему симпатию или антипатию. Здесь чувства участников взаимодействия по отношению друг к другу выступают как побочный, но относительно стойкий рефлекс.

Мотивация роли зависит от системы потребностей и мотивов человека. Так, родителями в заботе о благе своего ребенка движет прежде всего чувство любви; любой руководитель трудится во имя дела и т.д.

В любом школьном коллективе роли распределяются по вертикали (классный руководитель, староста, рядовые ученики) и по горизонтали («рассказчик», «забияка», «ворчун», «клоун» и т.д.). Горизонтальные роли выбираются как стиль поведения в классе самим учеником, в основном на бессознательном уровне в соответствии с индивидуальными его особенностями. Вертикальная роль определяется выбором и статусом. Для педагога важно помнить, что новая социальная роль влияет на перестройку личности воспитанника. Например, «забияку» назначили главным дежурным в школе, и он добивается организации порядка на переменах.

### **Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.**

В каждом человеке, сознает он это или нет, живет вера в чудо. Особенно сильно ожидание чуда в детстве. Ребенок живет в сказке, он искренне верит в волшебников и сам является одним из них. С возрастом мир становится предсказуемым, и в нем не остается места для чудес. В зависимости от тех ожиданий, которые мы сами строим исходя из выбранной нами роли, и реализации этих ожиданий мы испытываем степень удовлетворенности от своей жизни.

В проявлениях светлого человеческого могущества, здоровья, радости — ничего чудесного нет, надо лишь научиться видеть положительные стороны жизни. Приведем известную притчу. За одним монахом гнался тигр. Убегая, монах оказался на краю обрыва. Он стал спускаться по лиане и увидел внизу другого тигра. Вдобавок лиану стала подгрызать мышка. И вдруг монах увидел спелую ягоду земляники. Протянул руку и съел самую вкусную ягоду в жизни. Монаху удалось спастись, иначе бы мы не узнали эту историю.

Мы подошли к ключевой идее — переименования или смены масок. Старая маска монаха звучала примерно так: "Я тот, кому грозит неминуемая гибель ", а новое имя: "Я тот, который ест ягоду земляники ".

Понятие роли включает в себя совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации. В любом случае социальная роль имеет два аспекта изучения: ролевое ожидание и ролевое исполнение. Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия.

Человеку приходится быть в различных ролях, и он физически не может отвечать всем предписываемым ими требованиям. В этом случае может возникнуть ролевой конфликт

Микросхема  
Ролевой конфликт — это ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями, или, иначе говоря, он не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования.

Возможны следующие конфликты:

- внутриличностный — вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях;
- внутриролевой — возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;
- личностно-ролевой — возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций;
- инновационный — появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации.

Существует множество способов решения ролевых проблем. Один из них связан со структурными изменениями, сменой работы.

Социальная роль представляет собой специфический механизм, посредством которого общественные интересы определяют поведение личности в разнообразных ситуациях общения. Социальные роли, необходимые в конкретных ситуациях общения, вырабатываются обществом в течение длительных периодов его развития как социально одобряемые типы поведения людей.

Каждый человек имеет определенное представление о том, как он будет исполнять ту или иную свою роль. Различные роли по-разному важны для личности. Всю свою жизнь человек занимается освоением новых социальных ролей, поскольку меняются его возраст, позиция в семье, профессиональный статус, межличностные отношения и т.д. Овладение широким спектром социальных ролей способствует развитию человека.

### **Контрольные вопросы**

1. Понятие социальной роли.
2. Виды и характеристики социальных ролей.
3. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.
4. Влияние социальной роли на развитие личности.

## Практическая работа №9

### «Основные понятия: речь, язык, виды речи»

**Цель работы:** Ознакомиться с понятиями речь, язык, виды речи

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний

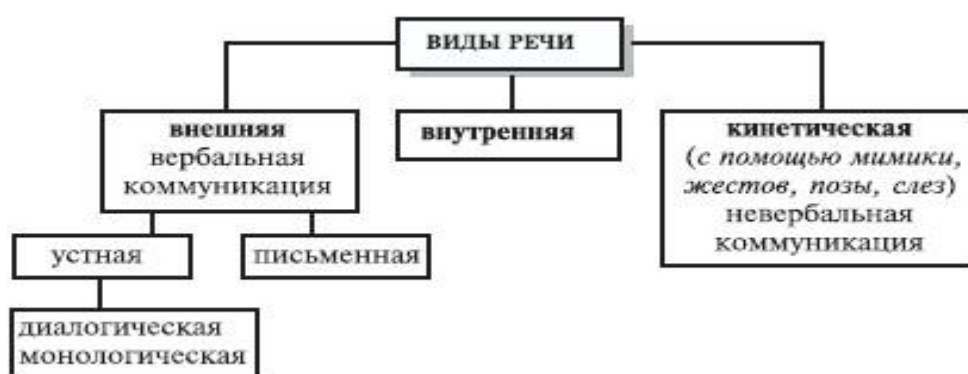
Ответить на вопросы

Сделать вывод по проделанной работе

**Оборудование, наглядные пособия:** - методическое пособие

**Теоретические основы:**

Одна из главных особенностей человека – это наша способность к взаимодействию. Люди передают друг другу различную информацию, сообщают о своих душевных состояниях и чувствах. Важнейшим достижением человека, позволившим ему использовать общечеловеческий опыт как прошлый, так и настоящий, явилось речевое общение. **Речь** – это процесс общения с помощью языка. Возможность речевого общения – это одно из основных отличий человека от остального животного мира, отражающее закономерности его физиологического, психического и социального развития. Классификация видов речи осуществляется на основании наличия тех или иных признаков. Например, монологическая речь всегда активна, планируема, предполагает умение пользоваться каким-либо языком, различными интонациями, использовать во время монолога паузы и т. д. В то время как отличительными чертами внутренней речи являются фрагментарность и отрывочность. Внешняя и кинетическая речи играют в основном роль средств общения, а внутренняя речь – средств мышления. Физиологической основой речи являются деятельность слухового и двигательного анализаторов, а также образующиеся временные связи между внешними раздражениями и движениями голосовых связок, гортани, языка и других органов, регулирующих произнесение слов.



### Виды речи

свойствам вербальной коммуникации относятся:

- информативность;
- понятность;

- выразительность.

В общении людей, как правило, присутствует эмоциональная окраска, являющаяся основой невербальной коммуникации. Средства невербальной коммуникации как своеобразный язык чувств являются продуктом общественного развития и не совпадают в разных национальных культурах, в разных возрастных группах, профессиональных сообществах, социальных группах. Например, у болгар вертикальный кивок головы означает несогласие с собеседником, у русских – согласие, в Китае цвет траура – белый, а на Западе – черный. Соответствие используемых средств невербальной коммуникации целям и содержанию словесной передачи информации является одним из элементов культуры общения. В психологии понятия «речь» и «язык» разделяются. Речь – это совокупность произносимых или воспринимаемых звуков, а также средств невербальной коммуникации, имеющих тот же смысл и значение, что и соответствующая им система письменных знаков. **Язык** – это система условных символов, с помощью которых передаются сочетания звуков, имеющих для людей определенное значение и смысл. Язык вырабатывается обществом и является продуктом общественно-исторического развития. Это достаточно сложное образование, характеризующееся грамматикой, лексическим и фонетическим составами. Язык един для всех людей, говорящих на нем, речь же у каждого человека индивидуальна, своеобразна. В ней выражается психология отдельно взятого человека, принадлежащего к определенной общности, для которой характерны те или иные особенности речи. Речь без усвоения языка невозможна, в то же время язык существует и развивается по законам, не связанным с психологией и поведением человека. Речь человека может быть развернутой и сокращенной. Развернутый тип речи характеризуется большим словарным запасом и разнообразными грамматическими формами, частым употреблением предлогов, использованием безличных местоимений, уточняющих прилагательных и наречий, многочисленной подчинительной связью компонентов предложений, что свидетельствует о планировании человеком своей речи. Сокращенные речевые высказывания обычно используют в бытовой речи, в знакомой и привычной обстановке.

**Вербальное или языковое общение** - это средство, связанное с использованием языка. Другими словами, языковое общение - это коммуникативный акт. С помощью речи передаются информация, мысли, чувства. Культура речевого общения охватывает две составляющие: культуру общения и культуру слушания. Рассмотрим характеристику "говорение". Это механизмы построения высказываний в соответствии с индивидуальными особенностями человека, что говорит. Это и особенности используемой лексики, и владение грамматикой, и богатство ассоциаций, и производительность или стереотипности вещания, его динамичность, проявление с помощью слов определенного отношения к собеседнику. Конструируя высказывания, мы стимулируем другого человека к созданию внутреннего образа, подобного тому, что ему передается. При этом происходит решение конкретных коммуникативных задач в соответствии с целью вещания и особенностей ситуации. Высказывания конструируются в соответствии с грамматическими правилами. Ученые определяют несколько порядков построения сообщений: - кульминационный порядок (самые сильные аргументы приводятся в конце); - антикульминационный порядок (обратный, когда, наоборот, сообщение начинается с сильного аргумента) и размещения сильных аргументов внутри сообщения. Важными характеристиками вербального средства общения, в частности говорение, является диалог и монолог. Монологическую речь - это когда говорит одно лицо, а остальные слушают, воспринимают сообщение. Диалогическая речь - вещания между двумя или несколькими собеседниками. Язык является

универсальным средством передачи информации. Язык необходим для того, чтобы вещание было понятным и благодаря этому эффективным, а вещания, в свою очередь, необходимо для того, чтобы благодаря языку передавалась информация. Культура языка является одним из главных показателей культуры человека в целом, широты и глубины его знаний и мыслей. Свои особенности имеют как письменная, так и устная речь. Последняя отличается более короткими предложениями, имеет эмоциональную окраску. Есть недостатки речи, которые мешают установлению контакта между людьми: когда слова звучат нечетко. Неправильно поставленное ударение, использование жаргонизмов, путаница слов, близких по звучанию, но разные по значению и др. могут стать причиной того, что партнер по общению не будет понимать вас. Культура речи - понятие не только лингвистическое и психологическое, но и нравственное, и это лучше всего проявляется в речевом этикете. Это сложная система языковых знаков, что опирается на моральные правила и требования и указывает на отношение, как к другим людям, так и к себе. Речевой этикет формировался не одним поколением людей, и в нем, как в зеркале, отражается менталитет народа. Эффективность использования вербального средства общения зависит от таких факторов: • ситуативных - определенная ситуация может способствовать или мешать вербальному влиянию и восприятию информации; субъективных: психологическое состояние собеседников может совпадать или нет; эмоциональное восприятие собеседника накладывается на высказанную им информацию; какие имеющиеся условия отвлекают от восприятия информации и мешают влиятельные; может иметь место неодинаковая информированность собеседников или разный их интеллектуальный уровень; результаты общения могут не совпадать с ожиданиями собеседников; • недостатков речи и языка; плохой дикции; отсутствия логики в высказываниях; неточной передачи информации.

### **Контрольные вопросы**

1. Охарактеризуйте понятие речь
2. Функции речи
3. Что означает понятие языка ?
4. Охарактеризуйте вербальное и языковое общение
5. Функции вербального общения
6. Опишите понятие культура речи?
7. Раскройте коммуникативную функцию речи.

## **Практическая работа №10**

### **«Коммуникативные барьеры и их преодоление»**

#### **Цель занятия**

1. Ознакомиться с коммуникативными барьерами и средствами их преодоления

#### **Порядок выполнения работы:**

- Изучить теоретическую часть методических указаний;
- Ответить на вопросы;
- Сделать вывод по проделанной работе

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

### **Понятия и разновидности коммуникативных барьеров**

Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры.

В Толковом словаре русского языка С.И. Ожегова говорится: «Барьер – преграда, поставленная на пути; преграждение, препятствие на пути чего- либо».

В Психологическом словаре дается следующее толкование понятия «барьер»: «психическое состояние, проявляющееся как неадекватная пассивность (или активность), препятствующая выполнению тех или иных действий»; «любое препятствие, не позволяющее организму достичь цели».

Е. В. Залюбовская дает следующее определение: «Коммуникативный барьер – это абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно- операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся».

Существует еще множество определений понятий «барьер» и «коммуникативный барьер» разных авторов. Кроме различных определений понятия, разные авторы выделяют и различные виды коммуникативных барьеров.

### **Классификация коммуникативных барьеров**

Барьеры непонимания

Барьеры непонимания связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

1. Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.

Вступая в информационный контакт, мы используем символы: слова, жесты, интонацию.

Семантика изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами.

Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу собеседником. Руководитель, говорящий подчиненному, что его отчет представляется “адекватным”, может иметь в виду, что он полон и отвечает цели. Однако подчиненный может декодировать слово “адекватный” в том смысле, что отчет зауряден и требует значительного улучшения.

Семантические барьеры возникают при использовании многозначных слов или фраз, если говорящий не поясняет их значение.

Семантические барьеры могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих на международном рынке. Особенно сильно у разных народов различаются восприятие (смысл) жестов и интонации, но даже слова могут переводиться не однозначно.

2. Невербальные барьеры – связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова и невербальных сигналов, сопровождающих процесс коммуникации.

Хотя вербальные символы (слова) - основное средство кодирования идей, но мы также используем и невербальные символы для трансляции сообщений. При непосредственном устном общении невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может

усилить или изменить смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, поза, интонация – все это примеры невербальной коммуникации.

Психологи утверждают, что вербальные средства общения базируются на нашем сознании, а невербальные, по большей части, управляются подсознанием. Именно поэтому, вербальные и невербальные символы нередко противоречат друг другу (в психологии, есть такое понятие «они неконгруэнтны», т.е. не соответствуют друг другу).

3. Фонетические барьеры – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

4. Стилистические барьеры – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стилль изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызывать и вредные вербальные привычки собеседника (использование в речи слов и звуков-паразитов: «это самое», «так сказать», «ну», «так», «как бы», «э-э», «м-м» и т.д.).

5. Логические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл.

6. Коммуникативные перегрузки связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации.

В настоящее время появляется все больше и больше профессий, где человек вынужден перерабатывать очень большой объем поступающей информации. Часто такие люди не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию, и вынуждены отсеивать менее значимую и оставлять только ту, которую считают важной. К сожалению, понимание важности информации для разных людей различно и не всегда верно.

### **Личностные барьеры**

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с мелочным и склочным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

2. Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.

Воспитание личности во многом сводится к постепенному формированию готовности реагировать на что-либо должным образом, иными словами, к формированию установок, полезных для человека и для общества. Уже в раннем детстве родители сознательно или бессознательно формируют образцы поведения, установки: «Не плачь - ты мужчина», «Не пачкайся - ведь ты девочка» и др., так ребенок получает эталоны, установки «доброе - злого, красивого - безобразного, хорошего - плохого». И к тому возрасту, когда человек начинает себя осознавать, в его психике существует уже масса закрепившихся чувств, мнений, взглядов, установок, которые оказывают влияние и на усвоение новой информации, и на отношение к окружающему. Эти часто неосознаваемые установки

действуют с огромной силой на человека, заставляя воспринимать и реагировать на мир в духе установок, усвоенных с детства.

3. Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения.

Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуешь на воду».

4. Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весоных причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

5. Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

На формирование отрицательной установки сильно влияют такие предвзятые закрепившиеся взгляды («все люди - эгоисты, все учителя - формалисты, все торговые работники - нечестные люди»), при этом данные установки будут мешать объективному пониманию поступков конкретных людей.

В беседе отрицательная установка может быть направлена на:

- 1) личность самого собеседника (если бы то же самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе);
- 2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»);
- 3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

6. Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

7. Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту. Это проявление извечной проблемы «отцов и детей».

8. Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

Культурные барьеры

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между

общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

2. Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

3. Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

4. Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

О вкусах не спорят: из-за вкусов бранятся, скандалят и ругаются (Гилберт Честертон).

Организационные барьеры

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:

1. Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

2. Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения и обмен информацией между ними резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, т.к. они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.

3. Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

4. Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее, с тем чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.

Социальные барьеры

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

1. Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

2. Различия в статусе также может быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

3. Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание

значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

4. Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

**Физические барьеры**

Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций:

1. Пространственные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

2. Временные барьеры обусловлены дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации. К временным барьерам можно также отнести проблемы, которые возникают во время переговоров между партнерами, проживающими в разных часовых поясах (особенно если разница большая). В этом случае, если даже время коммуникации не ограничено, организм одного из партнеров часто борется со сном, что также не способствует сосредоточению на предмете разговора.

3. Технические барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.

Многообразие коммуникативных барьеров свидетельствует, что практически каждый человек в тех или иных ситуациях делового разговора испытывает серьезные трудности.

**Универсальных рецептов преодоления коммуникативных барьеров не существует.**

Однако определенные советы по их преодолению в литературе представлены. Пути совершенствования искусства общения:

1. Проясняйте свои идеи перед началом их передачи, т.е. выберите тему своего сообщения, систематизируйте его.

2. Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим проблемам. Не жалейте сил на то, чтобы исключить из сообщения двусмысленные слова и утверждения. Употребляя точные слова, - не фразы общего характера, вы выигрываете в результативности.

3. Следите за языком собственных поз, жестов и интонациями, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Постарайтесь при этом взглянуть на себя и услышать себя так же, как видит и слышит вас собеседник.

4. Излучайте эмпатию и открытость. Эмпатия - это внимание к чувствам других людей, готовность “влезть в их шкуру”. Старайтесь увидеть, прочувствовать и понять ситуацию и затрагиваемые проблемы в контексте собеседника. Это вовсе не значит, что вам следует соглашаться с тем, что говорит собеседник, это значит, что вы должны попытаться понять его слова.

5. Добивайтесь установления обратной связи. Способы установления обратной связи:

а) задавайте вопросы;

б) попросите человека пересказать ваши мысли;

- в) оценивайте язык поз, жестов и интонаций человека, свое замешательство непониманием задачи он может выдавать ими;
- г) контролируйте первые результаты работы, они помогут вам оценить, правильно ли понято ваше сообщение;
- д) проводите с подчиненными политику «открытых дверей», пусть они знают, что вы готовы обсудить с ними любые вопросы и подкрепить свои слова действиями.

### **Как же понять, что в общении появился барьер?**

Разумеется, находясь внутри ситуации, сделать это несложно. В процессе затрудненного общения вы испытываете дискомфорт, недоверие к партнеру, не можете раскрыться, проявить эмоции, не знаете что сказать – в общем, такое общение отнюдь нельзя назвать легким. Однако если вам нужно оценить наличие психологических барьеров, то очень полезным будет знание о том, как ведут себя люди в ситуации затрудненного общения.

В роли такого внешнего индикатора выступает наша невербалика (позы, мимика, жесты, пантомимика). Особенно наглядно в ней проявляются враждебность, тяга к власти и доминированию, неискренность и стремление выделиться. В каких же конкретных знаках нашего партнера по общению можно разглядеть появившейся в общении барьер?

**Во-первых, это контакт глаз.** В случае с барьерами общения он, как правило, редкий, неинтенсивный, а иногда и полностью отсутствующий. Взгляды на партнера могут присутствовать (бывают даже продолжительные), но все они приходятся на момент активной коммуникации – особенно когда собеседник излагает что-то неприятное, но важное. При этом если собеседник начнет отводить глаза, почуввав неладное, наш “субъект” тут же попытается притвориться душкой и заглянуть в них – но этот взгляд на самом деле будет холодным и жестким.

**Во-вторых, это поза.** Почувствовав трудности в общении, люди зачастую принимают либо неестественные, угловатые и напряженные позы, либо наоборот, неадекватно расслабленные. Очень часто положение тела бывает закрытым (скрещенные руки, ноги, тело отворачивается от собеседника) или “возвышенным” (стремление сесть повыше, смотреть на собеседника сверху вниз).

**В-третьих, жесты.** Как правило, они резкие и интенсивные, что тоже неестественно. Отчетливо выражено стремление спрятать руки (например, в карманы или за спину), сжать кисти рук в кулаки, “захватить” или занять себе побольше пространства за счет позы и жестов. Это может перемежаться с частными прикосновениями к себе и к другому.

**В-четвертых, мимика.** Лицо зачастую выражает напряжение. Мимика странная – например, рот может улыбаться, а глаза остаются неподвижными. В общем и целом, лицу свойственны выражения, демонстрирующие недоверие и недоброжелательность к собеседнику, а также презрение и гнев. Разумеется, человек, испытывающий трудности в общении, не всегда ведет себя подобным образом. Это лишь наиболее типичные и яркие маркеры, и по ним можно сделать вывод не только о том, что во взаимодействии есть барьеры, но и о самих собеседниках – об их отношении друг к другу и об их целях и ориентирах в общении.

Таким образом, можно сформулировать несколько важных правил, которые помогут вам преодолеть трудности в общении.

**1. Следите за своей внешностью.** Ваша внешность должна вызывать симпатию. Этому способствует аккуратность, опрятность и умение носить те вещи, которые вам действительно идут.

**2. Манера общения должна соответствовать ситуации и людям.** Учитывайте ситуацию общения (работа, вечеринка и т.п.) и особенности собеседника: его возраст, пол, воспитание, характер и взгляды.

**3. Старайтесь встать на место партнера по общению и попытайтесь понять его точку зрения.** Разрешите партнёру по общению быть другим и отличаться от вас, а также попытайтесь вникнуть в его позицию, даже если вы с ней не согласны.

**4. Тренируйте эмпатию и сенситивность.** Это, соответственно, способность сопереживать другим людям и чувствовать то, что с ними происходит до мельчайших изменений в состоянии. Две данных черты являются залогом успехов в общении.

**5. Не ожидайте от партнеров того, что они не смогут вам дать.** Старайтесь ожидать от партнеров реальных вещей, соответствующих их особенностям, и рассказывайте им о своих ожиданиях.

**6. Не пытайтесь сами полностью соответствовать ожиданиям партнера.** Будьте естественны по максимуму, но с учетом собеседника и социальных норм.

**7. Следите за своими словами.** Ваши сообщения должны быть логически связаны, содержать интересную собеседнику информацию и опираться на что-то общее – например, общее понимание смысла слов или какую-то минимальную общую память. Ваша речь должна быть понятна собеседнику как в буквальном смысле, так и в смысле соответствия его кругозору.

**8. Будьте открыты и честно говорите о своих мыслях, чувствах и ожиданиях.** Если вас о чем-то просят, а вы уже уверены в своем отказе – лучше озвучить его сразу же. Так ни вы, ни собеседник не потеряете время и ресурсы.

**9. Прием “взгляд со стороны”.** Иногда для того чтобы что-то понять (например, осознать, что конкретно мешает вашему с партнером общению) необходимо посмотреть на ситуацию со стороны, описать ее в отвлеченных словах без привнесения ваших эмоций и личностных особенностей.

**10. Уважайте вашего партнера.** Даже если партнёр по общению вас невероятно раздражает, попробуйте проявить фантазию и найти то, что вызовет у вас уважение к нему. В любом человеке можно найти что-то хорошее и достойное уважения.

К сожалению, в жизни не бывает такого, чтобы можно было без барьеров общаться лишь с приятными людьми. Как правило, все мы так или иначе оказываемся в ситуациях, когда эти трудности возникают. Задача, стоящая перед вами в этот момент, – почувствовать барьер, определить его вид и применить способ, наиболее эффективно его устраняющий. Барьеры общения как причины межличностных конфликтов будут успешно преодолены. Будьте спокойны, уверены в себе, терпимы к слабостям других и старайтесь не попадать в конфликтные ситуации.

### **Контрольные вопросы**

1. Расскажите о структуре процесса коммуникации.
2. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?
3. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?
4. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.

5. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?
6. Расскажите о барьерах понимания. В чём их специфика?
7. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров

## Практическая работа №11

### «Группы и коллективы. Виды групп»

**Цель занятия** «Изучить понятия Группы и коллективы. Виды групп»

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Ответить на вопросы;

Сделать вывод по проделанной работе

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Понятие группы — одно из основных в социальной психологии.

На определенных этапах развития личности одной из ведущих была потребность в принадлежности к группе. В то же время в процессе развития групповой сплоченности группа вступает в конфликт с индивидуальностью, выступая для нее как тормозящий момент в развитии.

Изучая вопрос о роли группы в развитии личности, важно подчеркнуть, что на определенных этапах группа является необходимым условием развития личности. А. Маслоу и ряд других авторов подчеркивают, что в подростковом и юношеском возрасте потребность в **принадлежности к группе — одна из ведущих в развитии личности.**

Люди, как правило, входят в состав разных социальных групп, человек, скажем, одновременно может заниматься туристской деятельностью, состоять членом спортивного клуба, выполнять общественные функции, участвовать в политической жизни и еще выполнять при этом функции матери или отца семейства. В каждой из групп человек занимает определенное социальное положение, соответствующее той роли, которой, по расчетам других членов группы, он будет придерживаться и которая позволит им ожидать от него определенного поведения.

Человек может быть одновременно членом нескольких групп, и степень его участия в группе различна. Это свойство группы подчинять себе личность, "поглощать" ее, подчеркивал известный польский исследователь Я. Щепаньский. Он считал, что такие группы, как ордена, некоторые политические группы, военные и пр., почти целиком поглощают личность членов, оставляя им очень малую личную сферу, либо подчиняют себе также и их роли, исполняемые в других группах. Но чаще всего принадлежность к группе охватывает только некоторые черты личности, и только определенный объем всей жизненной активности человека растрачивается в рамках одной группы.

Группа представляет собой относительно устойчивую совокупность людей, связанных системой отношений, регулируемых общими ценностями и нормами.

**Обязательными элементами любой группы являются** цели, общие нормы, санкции, групповые ритуалы, отношения, совместная деятельность, вещная среда.

Можно выделить несколько основных признаков социальной группы. **Первый признак** — наличие интегральных психологических характеристик, включающих

общественное мнение, психологический климат, групповые нормы, групповые интересы, установки, которые формируются по мере развития группы.

Интегральные характеристики обуславливаются особым состоянием, возникающим при взаимодействии людей. Единодушие членов группы в значительной степени определяется общественным мнением.

Мнения конкретных людей могут существенно расходиться с общественным мнением. Социальный контроль существует в каждой группе, и он также обуславливает формирование и развитие интегральных психологических черт группы.

**Второй признак социальной группы** — наличие свойств группы как единого целого. Социальная группа имеет композицию и структуру, групповые процессы, групповые нормы и санкции, социальный контроль.

Композиция представляет собой совокупность свойств группы, важных качеств ее целостности. К ним могут относиться численность группы, ее возрастной или половой состав, национальность или социальное положение членов группы. Структура группы рассматривается с позиции функций, которые выполняют отдельные члены группы, а также на основе межличностных отношений в ней.

При анализе группы необходимо дать характеристику состояния формальных и неформальных отношений ее членов. Неформальные отношения определяются чувствами, которые участники взаимодействия испытывают друг к другу, а формальные — обязанностями и правами членов группы, обусловленными деятельностью и целью группы.

К групповым процессам относятся динамические, меняющиеся показатели группы. В группе важную роль играют психологические и организационные процессы сплочения: лидерство и руководство. Различаются уровни развития группы, например, стадии развития коллектива. Любые изменения в социальной группе, ее деятельность, общение, отношения членов группы — являются групповыми процессами. Третьим признаком социальной группы выступает способность людей к согласованным действиям. Это основной признак, поскольку именно единство обеспечивает необходимую общность действий членов группы. Степень согласованности действий зависит от уровня развития группы, социальной ситуации, лидера группы.

**Еще один признак группы** — осознание людьми принадлежности к группе, который лежит в основе самоопределения личности.

Важным признаком группы является наличие группового давления, которое заставляет человека строить свое поведение в соответствии с ожиданиями окружающих. Результатом такого давления может быть конформизм — осознанное внешнее согласие с мнением группы при внутреннем расхождении с ним. Конформизм как морально-политическое явление есть осознанное изменение собственных оценок под давлением мнения группы. Исследования американского психолога С. Аша показали, что три четверти людей хотя бы однажды показали конформизм, а его стабильное проявление наблюдалось в 37% случаев.

**Еще одним признаком группы** выступает установление определенных отношений между ее членами.

Для построения типологии групп используют такие признаки, как количество человек в группе, общественный статус, уровень группы. По общественному статусу группы делятся на формальные и неформальные, по характеру взаимосвязей — на реальные и номинальные, по значимости — на референтные и группы членства.

По количеству человек **выделяют большие группы, малые и микрогруппы**. Микрогруппы включают в себя три или два человека. Несмотря на малое количество членов, данные группы все же обладают определенными характеристиками социальной группы. В них преобладают неформальные отношения. К основным признакам этих групп можно отнести чувства дружбы, любви, симпатии, общее дело.

**Малая группа** — основная социальная среда человека. В ней лично знают друг друга. Все наиболее существенные социальные группы в жизни человека — малые группы. Малую группу часто обозначают как первичную. Она в наибольшей степени влияет на потребности, социальную активность и психологическое состояние человека. Значимость малой группы определяется ценностями индивида. Если он ориентируется на нормы, ценности и мнения членов группы, то она выступает как референтная, с которой индивид соотносит себя как с эталоном, определяющим нормы. Группа при этом представляет собой источник социальных установок и ценностных ориентации субъекта. Ориентируясь на референтную группу, человек оценивает себя, свои поступки, образ жизни и идеалы. Референтная группа имеет две основные функции: нормативную и сравнительную. Референтная группа может выступать лишь как воображаемая общность. Но она все равно способна определять особенности его поведения. Некоторые социальные группы могут обладать временной референтностью, которая затем проходит.

Группы могут быть также условными или реальными.

**Условные группы** людей объединяются по определенному признаку, выделенному исследователем (возраст, пол, профессия и др.). **Реальные группы** — это группы людей, реально существующие как общности в определенном пространстве и времени и связанные между собой определенными объективными взаимоотношениями.

Одним из важнейших оснований для классификации групп выступает характер организации, регулирующий взаимодействие членов группы. По этому основанию выделяются следующие реальные контактные группы: номинальная, ассоциация, кооперация, корпорация, коллектив.

**Номинальные группы** (конгломераты) — это неорганизованные или случайно организованные группы. Сюда относятся: зрители в театре и кино, случайные члены экскурсионных групп и т. д. Объединение в группы добровольное, временное и определяется сходством интересов.

**Ассоциация** — группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями (группа друзей, приятелей).

**Кооперация** — группа, отличающаяся реально и успешно действующей организационной структурой, высоким уровнем групповой подготовленности и сотрудничества. Межличностные отношения и общение в ней носят прежде всего сугубо деловой характер, подчиненный достижению высокого результата в выполнении конкретной задачи в том или ином виде деятельности.

**Корпорация** — это группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки. В этом случае у группы появляется корпоративный дух, который проявляется в противопоставлении группы другим группам, в стремлении осуществлять свои групповые цели.

#### **Динамика группы и коллектива**

Высшей формой организованной группы считается коллектив. Коллектив — это группа людей, представляющая собой часть общества, объединенную совместной

деятельностью, подчиненную целям этого общества. С этой точки зрения можно рассматривать и коллектив туристской фирмы.

К числу характеристик, определяющих уровень развития группы или коллектива, можно отнести следующие: совместимость, сплоченность, сработанность, направленность, самоорганизованность.

**Совместимость** — это эффект сочетания, взаимодействия индивидов, который показывает максимальную удовлетворенность партнеров друг другом при достаточно высоких энергетических затратах и значительной взаимной идентификации. Различают психофизиологическую и социально-психологическую совместимость.

**Сработанность** — это эффект сочетания, взаимодействия индивидов, который показывает максимально возможную успешность (в совместной работе) при минимальных энергетических затратах (на деятельность, взаимодействие) на фоне значительной субъективной удовлетворенности совместной работой и высокого взаимопонимания. Сработанность — результат взаимодействия конкретных людей в конкретной деятельности. В туристской группе тоже существует сработанность, которая проявляется в момент каких-либо совместных усилий: борьба с течением при гребле, преодоление горных хребтов в связке и т. д.

**Сплоченность** — это характеристика единства, взаимосвязанности индивидов. Она предстает как динамическая характеристика развития внутри групповых связей, которые нужно изучать на трех уровнях: эмоциональной привлекательности, ценностно-ориентационного единства, устойчивости к деструктивным (разрушающим) воздействиям.

Группы также рассматривают по их отношению к обществу: позитивному — просоциальные, либо негативному — асоциальные. Любой коллектив — это хорошо организованная просоциальная группа, поскольку ориентирован на пользу обществу. Хорошо организованная асоциальная группа называется корпорацией. Корпорация характеризуется обычно замкнутостью, жесткой централизацией и авторитарным управлением, противопоставлением своих узких интересов общественным (например, хорошо организованная группа преступников). Социальная группа обусловлена взаимодействием двух тенденций — интеграции и дифференциации. Интеграция направлена на противодействие конфликтам и ситуациям, которые угрожают существованию группы как единого целого. Дифференциация — на специализацию взаимосвязей членов группы, основанную на различии их ролей. Поэтому функционирование и развитие группы носит противоречивый характер. Последовательное изменение группы возможно как от низкого к более высокому уровню развития, так и, наоборот — от высокого уровня развития до простой ассоциации.

Важное социально-психологическое явление в жизни группы — лидерство, проявляющееся в преимущественном воздействии одного члена группы (или коллектива) на других. Выделяют следующие типы лидеров: лидер-организатор, лидер-инициатор, лидер-эрудит, лидер-генератор эмоционального настроения. Велика роль лидера в туристской группе. Очень важно, чтобы руководитель группы (официальное лицо) был лидером. Это влияет на степень и уровень сплоченности группы, психологический климат в ней, взаимоотношения в группе людей разного возраста, пола, профессии, национальности и т. д.

Во многих исследованиях делались попытки выявить качества личности, свойственные лидеру. По-видимому, установление между человеком и группой людей тех или иных отношений власти зависит от внешних обстоятельств, а иногда и просто от

случая. Очень часто такие отношения связаны со способностью человека, имеющего доступ к определенным ресурсам или обладающего определенными качествами, обратить на себя внимание в тот момент, когда группе потребуется руководство ее деятельностью.

Властные отношения в группе в значительной степени обусловлены теми социально-психологическими ролями, которые должны выполнять члены группы.

**Роли** — это ожидаемое поведение, система прав и обязанностей, вытекающих из объективных потребностей общества. Роль матери в современном обществе связана с любовью и заботой по отношению к детям. Детей балуют, отдают им все самое лучшее. Но никто не ожидает таких действий от начальника на работе. Его социальная роль иная.

Человек редко берет на себя ту или иную роль добровольно. Обычно она возлагается на него в результате стечения обстоятельств, в связи с социальными потребностями и характером образования. В процессе социализации ребенок приобретает качества, нужные для ролей, предполагающих власть или, наоборот, требующих подчинения. Известны пять типов социальной власти, которые с раннего возраста испытывает на себе каждый: власть вознаграждения, принуждения, эксперта, авторитета и власть закона.

**Важнейшая проблема психологии** — развитие социальной группы. Эта проблема часто решается в связи с уровнем развития коллективности. В любой группе отношения развиваются в двух аспектах — коллективизма и индивидуализма.

Коллективизм предполагает приоритет общественного над индивидуальным, а индивидуализм абсолютизирует позиции отдельного индивида.

Идея коллективизма была разработана в отечественной науке А. С. Макаренко. Развитие коллектива зависит от динамики деятельности и отношений, согласованности действий, единства требований к членам коллектива.

**Первая стадия развития коллектива** характеризуется предъявлением требований только со стороны его руководителя. Это довольно низкий уровень группового сплочения. Люди еще не готовы к общим действиям и групповые нормы пока еще не выработаны.

**Вторая стадия вызвана развитием** социальных отношений. Формируются групповые нормы и действия. Все большее количество людей способны к согласованным действиям. Требования руководителя поддерживаются наиболее активными членами группы. Создается социальный актив, лидерство.

**На третьей стадии в коллективе** достигнута согласованность действий всех членов группы. Групповые нормы и действия выработаны. Ожидания, нормы и санкции становятся общими для всех членов коллектива. Социальный контроль со стороны лидера снижается.

Но третья стадия не означает застоя в коллективе. Коллектив защищается от застоя новыми способами деятельности, идеями развития, предложенными его членами, существованием так называемых зон неуправляемости, и новыми целями коллектива в соответствии с развивающимися потребностями людей.

В коллективе формируются явления, свойственные только совместной жизни людей. Одно из них социальная фасилитация — социальное облегчение эффективности деятельности и саморазвития каждого члена коллектива. Обучение в группе намного эффективнее, чем индивидуальное. Но отношения в группе должны быть доброжелательными.

Социальная ингибция означает, что деятельность и развитие членов коллектива блокируются неблагоприятным влиянием слаборазвитой группы.

## Контрольные вопросы

1. Что такое малая группа?
2. Какие существуют классификации малых групп?
3. Какие разновидности групп выделяют по уровню развития?
4. Что такое групповая динамика?
5. Каковы основные элементы групповой динамики?
6. Что такое коллектив?
7. Какие виды коллективов выделяют по виду деятельности?
8. Какие виды коллективов выделяют по статусу?
9. Каковы основные отличия лидера и руководителя?
10. Какие существуют теории происхождения лидерства?
11. Что такое стиль управления?

## Практическая работа №12

### «Коммуникативная тактика и стратегия.»

**Цель занятия** «Ознакомить с основными стратегиями и тактиками, обеспечивающими эффективность коммуникации, сформировать представление о теоретических основах коммуникации»

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Ответить на вопросы;

Сделать вывод по проделанной работе

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

В процессе общения люди всегда преследуют цели. А чтобы достичь коммуникативных целей, нам необходимо использовать особые приемы, называемые коммуникативными тактиками и коммуникативными стратегиями. Что такое коммуникативная цель? Коммуникативная цель – результат, на который ориентирован коммуникативный акт. Интенция – желание коммуниканта осуществить действие с помощью коммуникативного акта.

**Коммуникативная стратегия**

Существует понятие коммуникативная стратегия. Коммуникативная стратегия является частью коммуникативного взаимодействия или поведения. Для достижения цели, в коммуникативной стратегии мы пользуемся целым рядом вербальных и невербальных средств. Стратегия является лишь общей нормой поведения, в некоторых случаях можно выходить за рамки стратегии. Люди ежедневно используют стратегии. Например, каждый день любой из нас использует такую стратегию, как приветствие. Приветствие используется для разных людей, а значит и для разных целей коммуникации с этими людьми. Со временем малая часть стратегий теряет свою информативность за счет того, что ритуализируется.

## **Коммуникативная тактика**

Коммуникативная тактика отличается от коммуникативной стратегии тем, что тактике присущи практические действия в реальном процессе взаимодействия, и тактика по своим масштабам не соотносится с коммуникативной стратегией, а соотносится с набором коммуникативных задач, намерений. Тактический ход, который является практическим средством достижения коммуникативной цели, является коммуникативным намерением.

### **Коммуникативный опыт**

Прямое отношение к формированию коммуникативной личности имеет коммуникативный опыт, все значения слов сохраняются как память о предшествующих контекстах, результатах их применения. В данном случае коммуникативный опыт необходимо понимать как знания о неуспешных и успешных коммуникативных тактиках, которые привели, либо же не привели к успешной реализации коммуникативных стратегий.

Хорошему работнику должны быть присущи определенные коммуникативные навыки, а именно:

- хороший работник должен уметь эффективно формировать коммуникативную стратегию,
- хороший работник должен уметь хорошо представить свою компанию или себя в качестве участника коммуникативного процесса,
- хороший работник должен уметь искусно использовать различные тактические приемы коммуникации.

Индивидуальные факторы – всё то, что относится непосредственно к сотрудникам компании, к их способностям, их желания участвовать в информационном обмене. Известно, что существуют коммуникационные барьеры, связанные непосредственно с отдельными сотрудни

Именно от индивидуальных факторов зависит эффективность внутриорганизационной коммуникации, то есть, то, как эффективно затрачиваемые организационные ресурсы способствуют реализации организационных целей.

Мы рассмотрим три основных типа коммуникационных стратегий, поскольку именно они являются концептуально описывающими основные социальные процессы, порождающие коммуникационные действия. Существуют следующие типы коммуникационных стратегий - презентация, манипуляция, конвенция. По уровню открытости, симметрии и способу производимой коммуникаций они тоже отличаются: презентационный тип является пассивной коммуникацией; манипуляционный тип является активной коммуникацией, конвенциональный тип является интерактивной коммуникацией. Точно также основными средствами являются: для презентации - послание, для манипуляции - сообщение, для конвенции - диалог.

Вопрос о необходимости рассмотрения технологии конвенциональной коммуникационной стратегии поставлен главной проблемой рубежа тысячелетий для постсоветских государств: с одной стороны - разрушение общественного договора на уровне гражданского общества, с другой стороны - непрекращающиеся неадекватные попытки решить эту проблему на уровне власти государства с применением рекламно-идеологического менеджмента, манипуляционной коммуникационной стратегии при полном игнорировании элитой в лице гуманитарных технологов технологий конвенционализации. Конвенционализация как процесс применения конвенциональной коммуникационной стратегии принципиально отличается от манипуляции - процесса применения манипуляционных коммуникационных стратегий содержанием, объектом

деятельности и характером инструментов. Объектом деятельности конвенциональных коммуникационных действий являются не граждане (как в манипуляционных действиях), а социальные проблемы, при этом граждане выступают партнерами (инициаторами, помощниками, генераторами идей). Инструменты конвенциональных коммуникационных действий являются открытыми, в отличие от скрытых и тайных инструментов манипуляционных действий. Содержанием конвенционализации является делиберативный процесс, в то время как содержанием манипуляционной коммуникационной стратегии является управление поведением.

Принципиальным новшеством для технологий конвенциональной коммуникационной стратегии является то, что данный тип коммуникации не фиксируется в рамках идеологии, не заключается в рамках целостной картины мира (хотя корпоративные и личные идеологии всегда сопровождают коммуникацию). Целостная картина мира отдается во всецелое ведение личности, куда общественное сознание при посредстве государственной рекламы или идеологии имеет ограниченный доступ. Конвенциональная коммуникация осуществляется в рамках неидеологических социальных проектов, которые инициируются, разрабатываются и осуществляются внутри гражданского общества, при посредстве корпораций, с неполитическим участием государства. Сама заключаемая и постоянно перезаключаемая конвенция (как элитная, так и общественный договор в целом) является подвижным диалогом в ходе выполнения таких социальных проектов. В критических или спорных случаях конвенция поддерживается в области права через суд, а не в области закона через исполнительную власть.

2 Манипуляционные технологии ставят целью управление ситуацией через управление поведением людей. Конвенциональные технологии ставят целью управление ситуацией через взаимодействие и согласование поведения людей. Для манипуляционных технологий инструменты управления поведением и цель, которая ставится при таком управлении, как правило, скрыты от людей, чьим поведением управляют. Для конвенциональных технологий инструменты коммуникации не являются инструментами управления, более того, вместо термина "управление" используется термин "модерация" коммуникации, а человек, осуществляющий модерацию, называется "модератор".

### **3 Конвенциональная коммуникационная стратегия**

В работе "Виртуальный анализ масс-медиа" была описана технология манипуляционной стратегии коммуникации через масс-медиа. Там было показано, какие технологии применяются для создания в коммуникативном пространстве особых виртуальных структур реальности (ВВРЦСН - вовлекающие виртуальные реальности целевого субъект-назначения), которые замещают соответствующие структуры актуальной реальности и позволяют манипулировать общественным массовым сознанием. Также в этой работе были показаны технологии обнаружения манипуляций и противодействия им. В работе "Увлекающие технологии" были показаны технологии массированного создания увлекающих сред целевого субъект-назначения с точки зрения задачи создания соответствующего коммуникационного процесса. В данном тексте мы попытаемся показать технологию конвенциональной коммуникационной стратегии, которая преследует совершенно иные цели и решает другие задачи.

Задача конвенциональной коммуникационной стратегии некоторого текста или речи - обеспечить коммуникацию между различными сегментами коммуникационной среды - аудитории этого текста или речи (например, гражданского общества, если речь идет о политической консультации), и через целую цепь консенсусов получить как результат -

конвенцию, то есть такой содержательный договор внутри определенного сегмента или даже целого общества, который будет позволять, с одной стороны, воплощать в жизнь совершенно практические задачи (реализовывать какой-либо проект), с другой стороны, произвести некоторую структуру коммуникационной среды, которая будет позволять воспроизводить конвенциональный коммуникационный процесс в дальнейшем и противостоять манипуляционным коммуникационным стратегиям. Собственно эта двуединая цель и есть применение так называемых гуманитарных технологий. Или наоборот, только такие технологии, которые преследуют одновременно обе эти цели, и есть гуманитарные. Манипуляционные технологии не создают устойчивую на уровне гражданского общества структуру коммуникационной среды. Чтобы удерживать структуру манипуляционной коммуникационной среды, всегда нужна власть (политическая, финансовая, идеологическая). Иначе говоря, манипуляционная коммуникационная среда не способна к самовоспроизводству. Она поддерживается специальными усилиями власти, иногда при помощи тех же гуманитарных технологий, и разрушается при первом же ослаблении этой власти, в моменты любого ее кризиса, что прекрасно демонстрируют любые кризисы последнего времени в постсоветских странах.

Теперь давайте вспомним, что мы действуем с вами в разрушенной и пустой среде коммуникации - в обществе с избыточным количеством социальных проблем. Первым этапом попыток решения этих проблем было их осмысление или анализ ситуации. Этот этап характеризовался обилием аналитических текстов, которые были в большинстве своем некоммуникативны. Только теперь мы начали переходить от анализа ситуации к прикладным задачам влияния на ситуацию посредством консультирования в процессе принятия решений. И когда гуманитарные технологи начали в массовом порядке влиять через консультации на принятие решений, то естественным для них коммуникационным процессом, который сохранился на уровне структуры коммуникационной среды и на уровне идеологической культуры массового сознания, оказался процесс манипуляции со стороны власти. Гуманитарные технологи продолжают оставаться внутри манипуляционных коммуникационных стратегий. Внутри конвенциональной коммуникационной стратегии задачей гуманитарного технолога как консультанта является не просто написание консультационного текста. Его задачей является, например, написание такого политического консультационного текста, где бы содержались сообщения для власти и для граждан, причем, обе аудитории были специальным образом сегментированы относительно решаемых в тексте содержательных задач. Задачей такого конвенционального консультационного текста является донести до власти сообщения от структур гражданского общества внутри проблематики текста-речи и донести сообщения от власти к структурам гражданского общества внутри той же проблематики, затем показать, как это может быть одной и той же проблематикой, и при этом позволять власти и гражданскому обществу встроить эту проблематику вовнутрь более общей стратегии социального развития. Последняя задача означает осмыслить проблему в содержании стратегии и цели. Конвенциональная коммуникационная стратегия может быть представлена в трех связанных друг с другом шагах: создание текста, презентация, глобальные (массовые) консультации, которые называются делиберативным процессом.

Всякий раз, когда мы произносим речь или пишем текст, мы должны удерживать в голове коммуникационный план интеракции внутри конвенциональной стратегии. Консультационный текст должен представлять собой набор посланий двух типов: сообщение и согласование (присвоение значений, обеспечение взаимодействия сообщений,

текстуальный консенсус сообщений). Всякое сообщение должно быть посланием конкретному адресату и выражать определенное позиционирование этого адресата внутри коммуникативного пространства и тем самым вовлекать его в коммуникационный процесс вне текста. Из каждого сообщения должно следовать конкретное намерение автора по отношению к различным сегментам аудитории (то есть оно должно содержать позиционирование), а согласование значений сообщений должно порождать текстуальный консенсус сообщений (обеспечивать конвенционализацию аудитории).

Позиционирование прежде всего очерчивает структуру коммуникативного пространства и описывает содержание коммуникационных действий адресатов внутри своих сегментов коммуникативного пространства. Каждый адресат консультационного текста должен увидеть себя в тексте - внутри своего собственного содержательно осмысленного сегмента коммуникативного пространства. Более того, каждый адресат должен не только увидеть себя внутри собственного сегмента, но и увидеть содержательное направление коммуникации с другими сегментами - с другими адресатами. Это содержательное направление коммуникации суть и есть согласование позиций различных сегментов-адресатов через конвенцию - некоторое содержание, согласительно общее для всех сегментов и позволяющее им строить ситуацию договора, согласования, конвенции, то есть сферу публичной политики.

Сообщения и согласования внутри текста представляют собой связный набор позиционированных посланий к соответствующим образом структурированной аудитории (аудитории с распределением адресатов - структурированной среде коммуникации). Создание таким образом коммуникативной драматургии (Владимир Грановский) в дискурсивном содержании коммуникативного текста порождает первичный коммуникативный процесс - внутри текста. Консультант, например автор политического консультационного текста, посредством драматургии сообщений и их согласований внутри текста обеспечивает передачу посланий от власти раздельно структурам гражданского общества, передачу посланий от этих структур гражданского общества к власти и передачу посланий между структурами. Таким образом, в случае политической консультации весь консультационный текст представляет собой послание не просто к сегментированной аудитории, но особым образом сегментированной аудитории: структурированной через отношение власть - гражданское общество.

Внутри консультационного текста порождается коммуникативный процесс (драматургическая коммуникация власти с невластными структурами через взаимный обмен сообщениями) с конвенциональной основой (согласование, консенсус сообщений). Если внутри текста этот коммуникативный процесс не состоялся, то текст не является консультационным, текст не является коммуникативным, и это третье условие коммуникативности, которое представляет собой содержательное развитие первого условия (смысл текста должен быть не только коммуникативным пространством, но само коммуникативное пространство должно быть структурировано за счет драматургии отсылок-адресаций-ответов). В лучшем случае неструктурированный коммуникативной драматургией текст - просто аналитический интерпретативный текст, который пишется для понимания-представления связности описываемых в нем процессов, за счет чего производят смысловое манипулирование сознанием читателя, но в котором нет и не может быть никаких гуманитарных технологий коммуникации.

Еще раз укажем принципиальное отличие аналитического и консультационного текстов. Артикуляция связности некоторых тенденций, их сравнительный сценарный

анализ, прогноз их развития и на основе этого смысловой рефрейминг ситуации обычно исчерпывают задачи аналитического текста. Превращение аналитического текста в консультационный или коммуникативный текст есть внутренняя цель конвенциональной коммуникационной стратегии. Консультационный текст происходит из сегментации аудитории, позиционирования по отношению к сегментам, внутренней реинтерпретации аналитического содержания через структуру позиционированных посланий (сообщений и согласований), сооружения текстуальной драматургии позиций и их консенсуса через соотнесение сообщений и согласований в форме посланий и на основе такого структурирования коммуникативного пространства создания первичного коммуникативного процесса внутри текста. После этого сам текст оказывается одним большим посланием внутри конвенциональной коммуникационной стратегии.

Внимательно анализируя большинство нынешних аналитических текстов, мы приходим к выводу об отсутствии в таких текстах текстуальной коммуникативной драматургии, о неструктурированном коммуникативном пространстве этих текстов. Индикатором коммуникативности для любого аналитического текста должны быть четкие и ясные ответы в тексте на вопросы: кому мы это говорим, от кого, как позиционированы "кому" и "от кого" друг относительно друга, какова должна быть структура их коммуникации, чтобы обеспечивался консенсус. Неструктурированное коммуникативное пространство текста не позволяет соответственно встраивать его в какую-либо среду коммуникации. Внутри конвенциональной коммуникационной стратегии структура коммуникативного пространства либо должна соответствовать структуре среды коммуникации, либо же произведенная новая структура коммуникативного пространства должна дополняться действиями по созданию новой структуры среды коммуникации.

Задачи структурирования по-новому среды коммуникации являются презентационными задачами и относятся к сфере презентационных стратегий. Презентационные стратегии поэтому всецело зависимы от общей коммуникационной стратегии, хотя и являются относительно самостоятельной задачей коммуникации. Отправление посланий, адресная реклама, промоушн, паблик рилейшнз и имиджмейкинг имеют дело с работой в структуре среды коммуникации, облегчающей как делиберативный процесс, так и последующую работу по формированию адресных посланий внутри будущих текстов.

Такие формирования как корпорация или институт являются всегда естественно заданным структурным содержанием среды коммуникации, а объединения типа интеллигенции или элиты являются произвольно структурируемой коммуникационной средой.

#### **4 Презентационные стратегии**

Презентационные стратегии находятся внутри коммуникационных стратегий и представляют собой способ производства коммуникативного пространства и способ представления этого коммуникативного пространства в среде коммуникации за счет работы по изменению структуры этой среды. Мы выделяем их в отдельный тип только потому, что презентационная стратегия всегда является относительно самостоятельным и в некотором роде самодостаточным этапом коммуникации.

Выше было дано формальное различие коммуникативного пространства и среды коммуникации: первое является внутренним коммуникативным содержанием текста (речи), второе - внетекстовой (внеречевой) средой коммуникации, куда помещается текст, вокруг проблематики которого и строится данная коммуникация.

Содержательное различие коммуникативного пространства и среды коммуникации более глубокое. Коммуникативное пространство, во-первых, это те смысловые контексты, куда встроена проблематика текста (речи) (первый уровень коммуникативности). Во-вторых, это совокупность сегментированных адресатов-носителей этих смысловых контекстов, к которым в тексте идет явное или скрытое обращение (второй уровень коммуникативности). В-третьих, это внутритекстовые смысловые средства обратной связи с этими носителями, имеющие тоже смысловое выражение внутри текста или речи (третий уровень коммуникативности).

С этой точки зрения презентационная стратегия является отдельной тактической задачей по отношению к коммуникативной стратегии. Адекватное воплощение коммуникативного пространства в структуре коммуникационной среды безотносительно к задачам расширения или структурного изменения среды коммуникации представляет первый тип презентационной стратегии - промоушн (продвижение). Расширение и детализация структуры коммуникационной среды при неизменном, как правило, коммуникативном пространстве представляет второй тип презентационной стратегии - расширение информационного присутствия. Смысловое изменение коммуникативного пространства, влекущее за собой изменение структуры коммуникационной среды (но не всегда ее расширение) определяет третий тип презентационной стратегии - имиджмейкинг. Неразличение принципиально разных презентационных стратегий приводит иногда к неправильному выбору средств, применяемых в различных рекламных или выборных кампаниях.

В содержании презентации мы и должны различать два принципиально разных типа коммуникации и соответственно два типа знания, которые могут быть переданы в тексте. Первый тип - коммуникация в пространстве преобразования, где знание выступает как форма общения или сообщенности. Второй тип - коммуникация как взаимодействие, где знание выступает в фундаментальном смысле множественно расположенным, то есть как континуум понимания. В практике общественного преобразования конвенциональные стратегии коммуникации опираются на первый тип знания, и для них характерны такие способы структурирования как проект и стратегия. И только за счет этого затем осваивается второй тип знания. Манипуляционные стратегии коммуникации в практике общественного преобразования опираются на второй тип знания, и для них характерен такой способ структурирования как идеология, пропаганда и реклама. И только за счет этого затем осваивается первый тип знания.

Соответственно стратегии презентации тоже по-разному опираются на эти типы знания. Для второго типа знания, то есть взаимодействия внутри континуума понимания, добиваются собственно этого понимания за счет презентации целостной картины мира (внутри некоторой идеологии), осуществляют стратегию представления или предъявления знания (внутри пропаганды или идеологии), и здесь, слушая или читая текст внутри такой стратегии презентации логично задать вопрос "что говорится". Для первого типа знания, то есть в пространстве преобразования, добиваются сообщенности знания, осуществляют стратегию сообщения, и здесь, слушая или читая текст внутри такой стратегии логично задаваться вопросом "кто и кому нечто говорит, и как собираются реагировать на ответную реакцию".

Таким образом, презентация это организация континуума понимания: для манипуляционной стратегии - внутри коммуникативного пространства, для конвенциональной стратегии - в среде коммуникации.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Из какой сферы заимствованы термины «стратегия» и «тактика»?
2. Как соотносятся понятия «коммуникативная стратегия» и «коммуникативная тактика»?
3. Каковы основные виды коммуникативных стратегий?
4. В чем сущность манипулятивных стратегий?
5. Что означает термин «конвенциональность»?
6. Дайте характеристику конвенциональных коммуникативных стратегий.
7. Дайте характеристику презентационных коммуникативных стратегий.
8. Приведите конкретные примеры применения основных видов коммуникативных стратегий.

## **Практическая работа №13**

«Приемы эффективного общения по Д.Карнеги»

**Цель занятия** «Ознакомить с основными стратегиями эффективного общения по Д.Карнеги»

### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Ответить на вопросы;

Сделать вывод по проделанной работе

**Оборудование, наглядные пособия:** методическое пособие, психологический словарь

### **Теоретические основы:**

Книги Д. Карнеги широко известны у нас в стране и за рубежом. Они относятся к непривычному для современного европейского читателя жанру «поучений», характеризуются динамизмом и конкретностью, и особенно привлекательны широтой и разнообразием рекомендаций. Одна из книг посвящена тому, как приобретать друзей, другая - как добиться признания и успеха, выступая публично, а третья - как достичь душевного равновесия и спокойствия. Успех, в том числе и успех в общении, является одним из слагаемых человеческого счастья. Карнеги взялся сформулировать правила, по которым человек может его достичь.

Для того чтобы успешно общаться с другими людьми, Карнеги предлагает:

- избегать критики; по его мнению, критика бесполезна потому, что она заставляет человека обороняться и стремиться оправдать себя. Критика опасна потому, что она наносит удар по его гордыне, задевает чувство собственности, значительности и вызывает у него обиду; также во взаимоотношениях с людьми не следует забывать, что они являются не логично рассуждающими созданиями, а существами эмоциональными, исполненными предрассудков и движимыми в своих поступках гордыней и тщеславием;

- стремиться оценить положительные стороны других людей, честно и искренне высказывать свое одобрение, избегая грубой лести;

- говорить с другим человеком о том, чего он хочет, и советовать ему, как получить желаемое;

- интересоваться другими людьми, а не пытаться заинтересовать других людей своей особой; Карнеги пишет: «Человек, который не интересуется своими собратьями, испытывает самые большие трудности в жизни и причиняет самый большой вред окружающим. Именно в среде подобных людей и появляются неудачники»;

- при общении с людьми улыбаться: «Вы должны испытывать радость, общаясь с людьми, если хотите, чтобы люди испытывали радость от общения с вами»;

- помнить, что имя человека - самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке: «...в деловых и общественных контактах способность запоминать имена имеет почти такое же значение, что и в политике»;

- быть хорошим слушателем и поощрять других людей говорить о себе: «Помните, что человека, с которым вы разговариваете, в сто раз больше интересуют он сам, его нужды и его проблемы, чем вы и ваши проблемы. Его зубная боль имеет для него большее значение, чем голод в Китае, от которого умирает миллион людей. Фурункул у него на шее интересует его больше, чем сорок землетрясений в Африке. Подумайте об этом в следующий раз, когда вы вступите в беседу»;

- говорить о том, что интересует собеседника;

- внушать собеседнику сознание его значительности и делать это искренне.

«Философы тысячелетиями рассуждали о нормах человеческих взаимоотношений, - пишет Карнеги, - и из всех этих рассуждений выкристаллизовалась только одна важная заповедь. Она не нова. Она так же стара, как сама история. Заратуштра внушал ее огнепоклонникам в Персии три тысячи лет назад. Конфуций проповедовал ее в Китае двадцать четыре столетия назад. Лао-Цзы, основатель даосизма, завещал ее своим последователям в Ханьской долине. Будда проповедовал ее на берегах священного Ганга за пятьсот лет до рождения Христа. Священные книги индуизма учили этой заповеди за тысячу лет до того. Иисус провозгласил ее среди каменистых холмов Иудеи девятнадцать столетий назад. Он суммировал ее в одной мысли - важнейшем, пожалуй, принципе на свете: «во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними».

Особые правила, по мнению Карнеги, необходимо соблюдать, чтобы склонить людей к нужной точке зрения. Он пишет, что лучший способ победить в споре заключается в том, чтобы уклониться от него. Кроме этого, Карнеги советует ни в коем случае не говорить собеседникам, что они не правы: «Если вы намерены что-то доказать, пусть об этом никто не знает. Сделайте это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал. Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые».

Далее, в случае собственной неправоты необходимо сразу же ее признать: «Если мы правы, давайте попробуем переубедить людей вежливо и тактично, если же ошибаемся, - а это, по правде говоря, случается на удивление часто, - то давайте признавать свои ошибки быстро и охотно. Такой способ не только даст поразительные результаты, но и - хотите верьте, хотите нет - при определенных обстоятельствах следовать ему гораздо приятнее, чем пытаться защитить себя».

Весьма положительно на общение людей влияет доброжелательность: «Если сердце человека преисполнено недовольства и недоброжелательства по отношению к вам, то никакая логика, известная в подлунном мире, не сможет склонить его к вашей точке зрения. Ворчливым родителям, деспотичным хозяевам и мужьям, равно как и сварливым женам, следовало бы понять, что люди не хотят менять своих взглядов. Их нельзя заставить или побудить согласиться с вами или со мной. Но, быть может, их удастся привести к

этому, если действовать мягко и дружелюбно, очень мягко и очень дружелюбно». Поэтому, если есть необходимость склонить людей к нужной точке зрения, следует с самого начала придерживаться доброжелательного тона.

В процессе общения очень важно также не преувеличивать, а наоборот, преуменьшать собственные достижения, и всячески подчеркивать достижения собеседника: «Нам следует быть скромными, ибо и вы и я значим не особенно много. Мы оба покинем этот мир и через сотню лет будем совершенно забыты. Жизнь слишком коротка, чтобы докучать другим людям своими рассказами о наших крохотных достижениях. Лучше будем вместо этого поощрять их говорить о себе».

В дополнение к перечисленным правилам Карнеги рекомендует придерживаться в общении следующих правил:

- пусть ваш собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему;
- искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника
- относитесь сочувственно к мыслям и желаниям других;
- взывайте к более благородным мотивам;
- драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно;
- бросайте вызов, задевайте за живое.

Во время общения зачастую возникает необходимость воздействовать на людей. Неприкрытое давление может вызвать у собеседника неприятие и даже раздражение. Поэтому Карнеги предлагает: если есть необходимость воздействовать на человека, не вызывая у него чувства обиды, следует соблюдать несложные правила:

- начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника;
- указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно;
- сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уж критикуйте своего собеседника;
- задавайте собеседнику вопросы, вместо того чтобы ему что-то приказывать;
- давайте людям возможность спасти свой престиж;
- выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу;
- создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать;
- прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным;
- добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

Кому-то правила Карнеги могут показаться слишком простыми и незамысловатыми, в них нет ничего такого особенного, чего каждый из нас не знает. Тогда чем же занимались все эти сотни тысяч слушателей на лекциях и тренингах? Ведь Дейл Карнеги заработал на этих простейших постулатах миллионы долларов! Одни научились у Карнеги всему, а кто-то не смог ничего изменить в своей жизни. И таких людей тоже много. Почему? Можно было бы понять, когда человек не хочет чего-то делать, потому что ему говорят: «Вот тебе правила, выполняй!» или «Делай, как написано! Не умничай». Это понятно, статусный характер общения часто вызывает чувство противоречия и недоверия. Но ведь люди сами деньги платят и платили за эти знания. Так в чём подвох-то? В такой же банальной и простой вещи, как и сами правила. Для того чтобы рецепты Дейла Карнеги работали, следует научиться относиться к людям... по-человечески. Нет в этом мире ничего вернее и действеннее, чем банальные истины. Именно они «цепляют нас за живое» и

заставляют испытывать душевные подъёмы и муки. Мы живём среди людей, работаем, отдыхаем, любим, удовлетворяем свои потребности, ссоримся, миримся, зарабатываем и тратим деньги, строим бизнес, радуемся и печалимся исключительно через общение с себе подобными. Чтобы эффективно общаться с людьми, нужно научиться видеть в них людей и уважать их такими, какие они есть. Из шести правил два требуют доброты, внимательности, искренности (первое и шестое). Искренне интересоваться делами собеседника или партнёра, особенно если это малознакомый человек, очень сложно. От всего сердца относиться к нему с уважением и симпатией ещё труднее. А ведь только таким образом можно расположить к себе человека и установить с ним дружеские или деловые контакты. Остальным четырём правилам легко следовать, эти навыки можно тренировать, а вот первый и последний пункт характеристики общения по Карнеги идут от сердца. Если мы не испытываем к партнёру никаких чувств или настроены враждебно, наша микромимика, жесты и поза сделают общение неэффективным. Именно этому учил на своих тренингах Дейл Карнеги. Понятно, что не все смогли научиться. Ведь есть вещи, которые не купишь, но их можно хотя бы сыграть, симитировать. Если кому-то не хватает не только уважительного отношения к людям, но и актёрского таланта, то они не научатся эффективной коммуникации.

### **Контрольные вопросы**

1. Какие правила в общении людей действуют правила и законы.
2. Какие правила стоит соблюдать, чтобы сделать общение более эффективным.
3. Может ли взрослый человек в процессе обучения и размышления над собственным общением может повысить эффективность своего общения.
4. Охарактеризуйте метод обучения взрослых речевому воздействию.

## **Практическая работа №14**

### **«Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении»**

**Цель занятия** «Приобретение теоретических знаний и практических умений в области приемов саморегуляции».

#### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть методических указаний;

Последовательно выполнить задания.

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

#### **Теоретические основы:**

**Саморегуляция**– это своеобразная настройка индивидом своего персонального внутреннего мира и самого себя с целью приспособления. То есть это свойство абсолютно всех биологических систем формировать, а в дальнейшем держать на конкретном, более или менее постоянном уровне биологические или физиологические параметры. При саморегуляции факторы, которые управляют, не влияют на управляемую систему извне, а

появляются в ней самой. Такой процесс может иметь циклический характер. Саморегуляция – это заблаговременно понятое и организованное влияние субъекта на свою психику для трансформации ее характеристик в нужном направлении. Именно поэтому развитие саморегуляции необходимо начинать с детского возраста.

### **Психическая саморегуляция**

Саморегуляция переводится дословно, как приводить в порядок. То есть саморегуляция – это заблаговременно осознанное и организованное влияние субъекта на собственную психику для изменения ее характеристик в нужном и ожидаемом направлении.

Каждый разумный человек, который хочет быть хозяином собственной жизни, должен развивать в себе саморегуляцию. То есть саморегулированием можно также назвать действия индивида для того, чтобы быть здоровым. К таким действиям можно отнести каждодневные утренние или вечерние упражнения. По результатам многочисленных исследований, которые проводились в Российской Федерации, было выявлено, что вследствие саморегуляции организм человека омолаживается.

Психическая саморегуляция – это своеобразный способ кодирования своей собственной психики. Такая саморегуляция еще называется аутотренингом или аутогенной тренировкой. Вследствие саморегуляции возникает несколько важных эффектов, таких как: успокоение, т.е. устраняется эмоциональная напряженность; восстановление, т.е. ослабляется проявления утомления; активизация, т.е. повышается психофизиологическая реактивность.

Различают естественные способы саморегуляции, такие как сон, прием пищи, общение с животными и живой средой, горячий душ, массаж, танцы, движения и другое. Однако использовать такие средства не всегда существует возможность. Так, например, находясь на работе индивид в момент возникновения напряженной ситуации или переутомления не может лечь спать. А ведь именно своевременность саморегуляции является основополагающим фактором в психогигиене. Своевременная саморегуляция способна предотвратить скапливание остаточных явлений перенапряженных состояний, содействует восстановлению сил, способствует нормализации эмоционального фона, оказывает помощь во взятии контроля над своими эмоциями, усиливает мобилизационные ресурсы организма.

**Естественные приемы саморегуляции** – это одни из наиболее простых и доступных методов регуляции. К ним относят: улыбку и смех, позитивное мышление, мечтание, наблюдение за прекрасным (например, за пейзажем), рассматривание фотографий, животных, цветов, вдыхание чистого и свежего воздуха, похвалу кого-либо т. д. Сон влияет не только на снятие общей усталости, но и помогает, как бы уменьшить влияние негативных переживаний, сделать их менее выраженными. Этим объясняется повышенная сонливость некоторого количества людей в период переживания ими стрессовых ситуаций или тяжелых жизненных моментов.

Водные процедуры прекрасно помогают снять усталость и расслабиться, также снимают раздражение и успокаивают. А контрастный душ помогает взбодриться, победить вялость, апатию и усталость. Хобби – для многих субъектов является прекрасным средством унять тревогу и напряжение, а также восстановить силы. Спорт и физические нагрузки способствуют борьбе со стрессами и усталостью, связанной с тяжелыми трудовыми буднями. Также, неплохо помогает снять накопленный стресс и усталость смена обстановки. Именно поэтому человеку так необходим продолжительный отпуск, при

котором он сможет позволить себе поехать отдыхать на море, курорт, санаторий, дачу и др. Это прекрасное средство, восстанавливающее нужный запас душевных и физических сил. Кроме вышеперечисленных естественных приемов регулирования различают еще и другие, например, управление дыханием, тонусом мышц, словесное воздействие, рисование, аутотренинг, самовнушение и множество других.

Самовнушение заключается в процессе внушения, который направлен на самого себя. Данный процесс позволяет вызвать у самого себя определенные нужные ощущения, контролировать и управлять когнитивными процессами психики, соматическими и эмоциональными реакциями. Все формулировки для самовнушения следует произносить вполголоса некоторое количество раз, при этом нужно полностью сосредоточиться на формулировках. Данный метод является базисом всевозможных способов и приемов психического саморегулирования таких как аутогенная тренировка, йога, медитация, релаксация.

При помощи аутотренинга индивид может восстановить работоспособность, улучшить настроение, повысить концентрацию внимания и т.д. в течение десяти минут без чьей-либо помощи, не дожидаясь, пока тревожное состояние, переутомление само пройдет или перерастет в нечто худшее.

Метод аутотренинга универсален, он позволяет субъектам индивидуально подобрать подходящую реакцию влияния на собственный организм, решить, когда именно необходимо ликвидировать появившиеся проблемы, которые связаны с неблагоприятными психическими или физическими состояниями

. Человек – это достаточно сложная система, которая для достижения более значительного уровня активности может использовать различные виды саморегуляции. Ее методы подразделяются в зависимости от периода их проведения на методы направленные на мобилизацию прямо перед стадией активности или на протяжении ее, методы, которые устремлены на полноценное восстановление сил во время отдыха (например, медитация, аутотренинг, музыкотерапия и другие).

В каждодневной жизни индивида методы, устремленные на восстановление, играют особую роль. Своевременный и полноценный ночной сон считается лучшим способом достижения восстановления сил. Сон обеспечивает индивиду высокую активность функционального состояния. Но вследствие постоянного влияния стрессовых факторов, переутомления и перегрузок, хронических напряжений, сон человека может нарушаться. Поэтому для саморегуляции могут понадобиться другие методы, которые направлены на получение индивидом полноценного отдыха.

В зависимости от сферы, в которой обычно происходит саморегуляция личности, методы бывают корректирующие, мотивационные и эмоционально-волевые. К эмоционально-волевым относят следующие приемы саморегуляции: самовнушение, самоисповедь, самоприказ и другие.

Самоисповедь заключается в полном внутреннем отчете перед своей личностью о реальной персональной роли в разных жизненных ситуациях. Данный прием представляет собой откровенное повествование о превратностях судьбы и сложностях жизни, об ошибках, неправильных шагах, сделанных ранее, то есть о самом сокровенном, о глубоко личных волнениях. Благодаря этому приему индивид освобождается от противоречий и снижается уровень напряженности психики.

Самоубеждение заключается в коммуникативном процессе сознательного, критического и аналитического воздействия на персональные личностные установки,

основу мотивов личности. Более действенным данный прием станет только тогда, когда начнет опираться на жесткую логику и холодный интеллект, на объективный и разумный подход к преградам, противоречиям, проблемам в процессах жизнедеятельности.

Самоприказ представляет собой осуществление решительных поступков в обстоятельствах четкости поставленной цели и ограниченности во времени для обдумывания. Вырабатывается в процессе проведения тренировок для преодоления себя, в тех случаях, когда нужное действие берет свое начало сразу же после отдачи такого приказа. И, как следствие, постепенно формируется рефлекторная связь, которая объединяет внутреннюю речь и действие.

Самовнушение – это осуществление психорегуляторной функции, которая действует на уровне рассудка, стереотипном уровне, выставляющем требование воздействия творческих усилий для анализа и разрешения трудных ситуаций. Наиболее действенными являются словесные и мысленные самовнушения в том случае, если они характеризуются простотой, краткостью, позитивностью, оптимистичностью.

Самоподкрепление заключается в контролирующих реакциях саморегуляции личностной жизнедеятельности. Итог деятельности и сама деятельность оценивается с позиции персонального личностного стандарта, то есть контролируются. Стандарт – это своеобразный эталон, устанавливаемый индивидом.

Показателем зрелости личности является самоорганизация. Существуют характерные признаки процесса становления самоорганизации: деятельное делание себя личностью, соотношение жизненных предпочтений персональным особенностям личности, склонность к самопознанию, определению своих слабых и сильных черт, ответственное отношение к деятельности, труду, своим словам и поступкам, к окружающему социуму.

Кто-то сказал однажды, что отношения легче выяснять, чем строить. Действительно, если собеседник с самого начала настроен к вам враждебно, то убедить его в вашей правоте совершенно невозможно. Что можно сделать в этой ситуации? Минимум - не усиливать негативные эмоции, максимум - перевести разговор в конструктивное русло. Но в любом случае сначала дайте возможность раздраженному или обозленному человеку успокоиться. После того, как ваш партнер по общению успокоился, вы можете начать разговор, основная задача которого - вызвать доверие и снять сопротивление разгневанного собеседника. Для решения этой задачи рекомендуется использовать следующие приемы:

1. Улыбка. Суть этого приема заключается не в том, чтобы заставить себя улыбнуться оппоненту, (попробуйте и убедитесь, что ничего, кроме гримасы или ухмылки на вашем лице не появится), а в том, чтобы сказать самому себе примерно следующее: "Я имею дело с достойным партнером, уважаемым человеком, и все сказанное им может оказаться полезным и важным для меня". Если это получится, ваше внутреннее позитивное и уважительное отношение к человеку, который находится перед вами, будет выражено невербально - мимикой, жестами, взглядом, позой, наклоном головы, тональностью речи. Этот прием снимает сопротивление раздраженного партнера, на подсознательном уровне ставит его перед необходимостью действовать подобным образом по отношению к вам, вызывает положительные эмоции, демонстрирует уважение к собеседнику

2. Раппорт. Психологический термин "раппорт" означает отражение (прием зеркала). Для осуществления данного приема нужно проникнуться симпатией к партнеру, настроиться с ним на одну волну. Невербальный раппорт - это настройка на собеседника: на его позу, мимику, дыхание, тон голоса, жесты, дистанцию, положение относительно друг друга (оно должно быть на одном уровне). Вербальный раппорт есть

использование в речи тех же оборотов, слов (даже жаргона), темпа речи, такого же, как у вашего собеседника. Психологическая сущность данного приема состоит в том, что из двух независимых относительно друг друга систем (вы - он) появляется одна (мы), что помогает понять внутреннее состояние вашего партнера и в некотором смысле изменять его. Использование данного приема настраивает на взаимную симпатию, доверие и положительные эмоции; создает чувство надежности, желание открыться и ответить взаимностью; гасит агрессию; создает неосознанное желание пойти на уступки.

3. "Золотые слова". Мы часто любим говорить вслух о том, что нам не нравится в поведении людей, а моменты позитивного поведения партнера почему-то не считаем нужным комментировать вслух. Суть названного приема заключается в том, чтобы подкреплять словесными репликами любые позитивные изменения в позиции собеседника. Данный прием формирует у партнера симпатию к вам, настраивает его на согласие и сотрудничество, закрепляет положительные сдвиги и подсознательно настраивает на продолжение движения в этом направлении.

4. Имя собственное. Суть приема предельно проста и ясна - как можно чаще обращаться к партнеру по имени-отчеству. Это кажется мелочью, но во-первых, слышать собственное имя приятно каждому, а во-вторых, это дает эффект в ситуации одновременного использования всех остальных приемов.

5. Поиск позитивного. Ваше предложение отвергается партнером. Попросите его посмотреть на ситуацию, проблему, предложение с другой стороны. В любом процессе или явлении всегда есть что-то положительное, так почему бы вам обоим не обратить на это внимание? Такой прием ослабляет сопротивление противника и позволяет ему и вам увидеть ситуацию с разных сторон.

6. "Благие намерения". Суть этого приема следующая: всегда нужно исходить из того, что у партнера благие намерения по отношению к вам. Дипломатичный человек всегда предполагает наличие добрых намерений у партнера, даже если результат оказывается хуже, чем хотелось бы. Как же быть, если у партнера недобрые намерения? Во-первых, помнить, что это бывает гораздо реже, чем вы думаете. А во-вторых, вы все равно не сможете изменить чьих-то намерений. В конце концов, все покажет результат, и ваша задача - сделать его как можно более позитивным.

Отсутствие интереса. Как преодолеть отсутствие интереса? Первый подход - тактический. Интерес собеседника появляется в том случае, если сообщение значимо для него лично. Отсюда и подход: сообщая другому нечто важное для вас, не забудьте сказать ему, что с этого будет иметь он лично. Или, напротив, разъясните вашему собеседнику, что он может потерять, чего лишиться при неблагоприятном исходе дела. Использование этого подхода может выглядеть на практике достаточно жестко и даже напоминать манипуляцию или психологический шантаж. Если же вы принципиальный противник управленческих манипуляций, то воспользуйтесь стратегическим подходом. Он основан не на пробуждении интереса собеседника к сказанному, а на включении в работу его естественных потребностей, мотивов и целей.

Нужно научиться познавать себя и других людей, выявлять темперамент, характер, направленность личности, отношение к деятельности и жизни, ожидаемое эмоциональное поведение в напряженных ситуациях и межличностных отношениях, деловые свойства. Практики доказали, что успех человека в его трудовой деятельности на 85% зависит от его умения общаться с людьми.

## Практическая часть

### Тест

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

Текст опросника:

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

Обработка результатов:

1 балл – начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо ее чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдер, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

## Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия саморегуляции.
2. Дайте понятия Психическая саморегуляции
3. Когда возникает необходимость саморегуляции?
4. Опишите естественные приемы саморегуляции

## Практическая работа №15

### «Психологическая культура специалиста»

**Цель работы:** 1.Изучить основные аспекты психологической культуры специалиста  
2.Проанализировать влияние психологической культуры на успешную трудовую деятельность и деловое общение

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

Уметь разговаривать — прежде всего значит уважать своего собеседника. Чтобы найти путь к сердцу человека, следует говорить с ним о том, что для него дорого, что его интересует. Нельзя докучать собеседнику длинными монологами, завладеть разговором, как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого. Всегда надо быть хорошим слушателем, стараться внимательно слушать и воодушевлять собеседника на разговор. Быть умнее собеседника вы можете, но не старайтесь этого подчеркивать, а тем более говорить.

Внимание — лучший комплимент. Секрет успеха в достижении хороших взаимоотношений с людьми состоит в умении рассматривать вопрос с точки зрения другого человека и решать его с учетом как своих интересов, так и интересов другого человека. Делать надо для других то, что вам хотелось бы, чтобы они делали для вас. Путем одобрения и поощрения стараться развивать в людях энтузиазм, возбуждать в человеке все хорошее, что в нем заложено.

Чтобы нравиться людям, нужно проявлять к ним искренний интерес. Привлечь людей можно прежде всего доброжелательным, уважительным отношением к ним, одинаково ровным и справедливым ко всем, умением помочь им в работе. Одобрение, душевное слово — наиболее действенное средство мобилизации усилий человека, поддержания его творческого настроения. Ровное обращение со всеми членами коллектива — одно из условий его сплочения. Доброта, дружеский подход, признательность могут скорее заставить людей изменить свое мнение, чем резкость и гнев. Невежливые и грубые высказывания закрывают перед их авторами многое: реже — двери комнаты, чаще — человеческие сердца.

Заслужив знаниями и способностями расположение людей, человек иногда теряет все это из-за несоблюдения элементарной тактичности. Такт — одно из тех качеств, отсутствие которых отрицательно сказывается даже на человеческих талантах. Если вы хотите, чтобы люди соглашались с вашей точкой зрения, уважайте мнение других людей. Не начинайте разговор с тех вопросов, по которым ваши мнения расходятся. Говорите о

том, где мнения совпадают. Чем больше ответов “да” в начале беседы, тем вероятнее “да” в заключение ее, при рассмотрении ваших предложений.

Прежде чем возразить кому-либо, внимательно выслушайте собеседника, постарайтесь понять его взгляд на вещи. Без крайней необходимости не говорите собеседнику прямо, а тем более в начале беседы, что он не прав. Лучше сказать: “Я не согласен с Вами, но я могу ошибаться, давайте разберемся в фактах — если я не прав, я хочу, чтобы Вы меня поправили”. Главное внимание следует уделять искусству аргументов и краткости их изложения.

Много говорить — еще не значит много сказать. Убедить человека в чем-либо — еще не значит спорить с ним. Тем более что зачастую спор мы подменяем упорным навязыванием своей позиции, вовсе не интересуясь существом возражений. Несогласие никогда не должно порождать неуважительности. Опровергая мнение оппонента, надо следить за тем, чтобы не обидеть его самого. Ибо обидеть просто, извиниться труднее, получить искреннее прощение еще труднее.

Заметив, что разговор накаляется, лучше его прекратить и выждать, когда нервы успокоятся. Что не удастся доказать в спокойном тоне, того не доказать и криком. Чаще старайтесь употреблять выражения: “прошу принять во внимание”, “на мой взгляд”, “если не возражаете, я повторю...” и т. п.

Будучи твердым и неуступчивым в принципиальных делах, руководитель должен проявлять известную уступчивость, когда дело идет о людских слабостях. Умение без обиды давать советы, с болью переживать ошибки товарищей по работе и правильно воспринимать критику в свой адрес — признак воспитанного человека.

**Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.

Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.

Дискуссия;

Совещание (собрание);

Пресс-конференция.

Телефонный разговор.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

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

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

- 1 установить контакт с собеседником;
- 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
- 3 привлечь внимание к теме разговора;
- 4 пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ". Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

1 Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2 Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3 Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила:

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

- Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.

- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или

невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.

- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.

- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

- Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.

- Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

### **Практическая часть**

Задание 3: Тест «Как вы проводите переговоры?»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

1 Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.

2 У меня всегда много идей и планов.

3 Прислушиваюсь к замечаниям других.

4 В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5 Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6 Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7 Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8 Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9 Свои ошибки, как правило, признаю.

10 Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11 Защищаю тех, у кого есть трудности.

- 12 Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13 Мой энтузиазм заразителен.
- 14 Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включать в проект решения.
- 15 Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
- 16 С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
- 17 Ясно выражаю свои взгляды.
- 18 Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
- 19 Энергично защищаю свои взгляды.
- 20 Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
- 21 Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
- 22 Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
- 23 Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
- 24 Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
- 25 Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
- 26 Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27 Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
- 28 Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
- 29 Понимаю чувства других людей.
- 30 Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
- 31 Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
- 32 Излагаю свои мысли системно.
- 33 Помогаю другим получить слово.
- 34 Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
- 35 Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
- 36 Как правило, никого не перебиваю.
- 37 Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
- 38 Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
- 39 Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40 Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов)

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным, в зависимости от обстоятельств.

### **Контрольные вопросы**

1. Опишите аспекты психологической культуры
2. Опишите формы делового общения.
3. Сформулировать основные требования к реализации делового общения
4. Опишите этапы деловой беседы

### **Практическая работа №16**

#### **«Психологические приемы общения с клиентами, коллегами»**

**Цель работы:** 1. Изучить основные аспекты и психологические приемы общения с клиентами, коллегами

#### **Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

#### **Теоретические основы:**

Выделяют также приемы общения, или приемы речевого воздействия. Это конкретные рекомендации для увеличения эффективности общения. Например, правило "Приближение к собеседнику повышает эффективность речевого воздействия на него" реализуется в практике общения в виде следующих приемов: "Подходите ближе!", "Вторгайтесь в персональное пространство собеседника!", "Дотрагивайтесь до собеседника!".

Следующие приемы способствуют установлению отношений взаимопонимания с коллегами и клиентами :

1. визуальный контакт, а также улыбка и другие средства невербального общения. Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника);

2. рукопожатие. Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него;

3. вербальное приветствие. Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В России принято называть партнера по имени и отчеству;

4. первые слова приветствия, которые должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»);

5. ваше отношение. Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру;

6. ваше поведение. Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор;

7. четкое общение. Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов

8. адекватность и темп. При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попробуйте соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам

9. установление доверия. Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

Человеку необходимо быть коммуникативно грамотным и знать приведенные выше законы и правила. Эффективному общению, культуре общения надо учиться как основам грамоты, как умению читать и писать. Потому что это - действительно грамотность, необходимая каждому: мы все допускаем ежедневно множество грубейших ошибок, которые делают нашу жизнь, и без того нелегкую, еще сложнее. Мы все время делаем замечания незнакомым, даем советы тем, кто нас не просит, критикуем людей при свидетелях и делаем еще много такого, что категорически нельзя делать по законам общения в цивилизованном обществе. Все это мешает нам достигать результатов на работе, это мешает нам нормально жить в семье, общаться с детьми, близким и не очень близкими людьми, ведет к повышенной конфликтности общения.

#### **Техника и приемы общения**

Техника общения – это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения. Приемы общения – наиболее предпочтительные средства, выбираемые для процесса общения. Психология жестов. Передаваемая словесно информация может быть воспринята неверно если она сопровождается несоответствующими жестами. Знание психологии жестов поможет изменить свое поведение, вовремя закончить переговоры и т. д., если что-то идет не так, как хотелось бы.

#### **Жесты открытости:**

- 1) раскрытые руки (руки ладонями вверх);
- 2) расстегивание пиджака.

#### **Жесты защиты**

- 1) руки, скрещенные на груди;
- 2) руки, зажатые в кулак.

#### **Раздумье и критическая оценка:**

палец вдоль щеки; наклоненная голова (поза внимательного слушания);  
почесывание подбородка («хорошо, давайте подумаем»);

жесты с очками, к жесту прибегают также, если требуется время на обдумывание, при этом в рот берется дужка очков, говорить при этом сложно, так что остается внимательно слушать, обдумывая ответ; хождение по комнате; пощипывание переносицы.

#### **Подозрение и скрытность:**

взгляд в сторону («что ты имеешь в виду?»); защита рта рукой: во время речи – лживость; во время слушания – чувствует, что собеседник лжет;

- 3) прикосновение к носу – вариант 2 в замаскированной форме;
- 4) потирание века;

5) почесывание или потирание уха. Предостережение – нельзя возводить рассмотренные жесты в абсолют.

Отношение к беседе:

1) ноги (или все тело) обращены к выходу – свидетельство того, что человек хочет закончить встречу, поэтому следует либо закончить разговор, либо перевести его в более интересное русло;

2) подпирание ладонью щеки и подбородка – свидетельство скуки, иногда путают с жестом внимательного слушания, но в этом случае указательный палец направлен вертикально к виску.

Территориальные права:

1) интимная зона (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;

2) личная зона (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;

3) социальная зона (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) общественная зона (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией.

#### **Контрольные вопросы**

1. Что такое законы общения?
2. В чем их особенность?
3. Перечислите основные законы общения.
4. Что такое правила общения? Чем они отличаются от законов общения?
5. Какие правила общения Вы знаете?
6. Что такое приемы общения и как их применять при общении с коллегами и клиентами.
7. Какие приемы способствуют установлению отношений взаимопонимания с клиентами и коллегами. ?

### **Практическая работа №17**

#### **«Психологические основы публичного выступления»**

**Цель работы:** 1.Изучить основные аспекты и психологические основы публичного выступления.

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь

### **Теоретические основы:**

Главной составляющей ораторского искусства является публичная речь. Она представляет собой элемент речевой деятельности, появляющийся в ходе общения между оратором и публикой.

Публичная речь необходима для информационного воздействия на аудиторию, внушения и убеждения. Публичные выступления включают в себя произношение текста или диалога, пассивно влияющего на слушателей. В них присутствуют следующие признаки: индивидуальная структура текста и логичное завершение.

Монолог и диалог одинаково необходим для построения лаконичной речи. Элементы диалога помогают разбавить однотонный текст, завлечь слушателя в разговор, что считается необходимым условием ораторской деятельности.

Для удачного взаимодействия с людьми оратору понадобятся следующие навыки:

1. быть уверенным в себе;
2. уметь беспрерывно разговаривать на одну тему;
3. кратко, лаконично выражать мысли, правильно и грамотно выстраивать слова в предложении;
4. уметь заинтересовывать аудиторию;
5. артистизм и харизма;
6. дар убеждения.

Текст оратора должен соответствовать трем правилам: понятность, информативность и выразительность. Публичной речи свойственен переменчивый характер, ее успешность зависит от взаимопонимания с аудиторией и налаживания с ней психологического контакта.

Ораторы выступают на стадионах, сцене, телевидении. К публичному выступлению относится произношение текста перед руководством компании, потенциальным работодателем, друзьями. Публичное выступление помогает проявить себя в профессиональной сфере или другой деятельности. Искусство публичного выступления подвластно не каждому человеку, но ему легко обучиться, посещая тренинг публичного выступления и выполняя специальные речевые упражнения.

### **Виды и методы публичного выступления**

Различают следующие виды публичной речи:

Социальная публичная речь помогает выразить родственные или общественные отношения. Сюда входят поздравления на праздниках, свадебные тосты, поминальные речи.

Церковное красноречие заключается в проведении проповеди, общении с церкви служителями. Такой вид не содержит логики, аргументов, профессиональной терминологии, слушатели не ищут в ней конкретных фактов.

Судебное красноречие присутствует в судебной практике. В отличие от церковного содержит четкий стиль изложения и аргументацию. Судебная устная публичная речь состоит только из фактов, делится на обвинительную и защитную. Такие виды публичных выступлений отличаются от других своей степенью ответственности, так как содержание речи влияет на судьбу человека.

Академическое искусство публичной деятельности несет конкретную наполненную профессиональной терминологией или научными выражениями речь. Сюда входят следующие жанры публичных выступлений: научные доклады, обзоры, лекции.

Политические жанры публичной речи представляют собой произношение речи на темы экономики, политики, социальной сферы. Политическое красноречие проявляет себя на митингах, агитаторских и патриотических мероприятиях.

Помимо видов, различают методы красноречия, которые помогают составить четкий и понятный текст, максимально приближенный к цели. Методы красноречия разработаны много веков назад, включают в себя отдельные правила публичного выступления:

Красноречие заключается в употреблении кратких, понятных для аудитории текстов.

Главная функция оратора заключается в донесении до аудитории полезной, достоверной информации. Методы или приемы влияния на слушателей не должны нарушать их права. Но далеко не всегда психологические особенности публичного выступления соответствуют требованиям этики.

Не рекомендуется «растягивание» речи перед большой аудиторией, потому что внимание людей кратковременно, легко рассеивается

Перед тем как выступать перед публикой следует научиться различать ее эмоциональное настроение.

Психология публичного выступления устроена таким образом, что от структуры подготовленного текста, употребления, призывающих к действию фраз зависит конечный результат мероприятия. Важную информацию располагают только в начале и конце речи. Такая специфика построения необходима для успешного и эффективного донесения материала, так как внимание публики в эти периоды максимально.

Речь оратора должна соответствовать нормам этики. Культура публичной речи соблюдается при любой ситуации, считается необходимым элементом произношения речи.

Эти правила не являются обязательным условием выступления оратора. Построение публичной речи зависит от вида, состава аудитории, ее деятельности и самого оратора. Приемы и правила выступлений определяются во время подготовки речи. Только постоянная тренировка дикции, ежедневные упражнения помогут добиться успехов и признания публики.

### **Особенности публичной речи**

Существуют некоторые психологические особенности публичного выступления. Они заключаются в общении между оратором и аудиторией, вытекают из диалога между ними. Отношение двух сторон коммуникации носит объективно — субъективный характер, выступает в качестве совместной деятельности или сотрудничества.

#### **Речь оратора имеет ряд особенностей:**

Обратная реакция аудитории. Во время произношения речи оратор может видеть реакцию людей на его слова, наблюдать за переменными настроениями публики. Отдельные слова, вопросы, мимика слушателей помогают понять их настроение и желание. Благодаря наличию обратной связи имеется возможность подкорректировать свою речь. Она преобразовывает монолог в диалог, устанавливает связь с публикой.

Устная речь. Особенности устной публичной речи заключаются в налаживании живого диалога между участниками. Устная форма общения имеет цель в виде конкретного собеседника и полностью зависит от него. Важным моментом выступления является организация речи для наиболее легкого понимания и восприятия. Устное публичное выступление очень эффективно, так как в отличие от письменного усваивает до 90% информации.

Связь литературы и устной речи. Перед выступлением оратор готовит и обдумывает свою речь, используя научную, художественную или публицистическую литературу. Уже

перед публикой он преобразовывает заготовленный текст в интересную и яркую речь, которую сможет понять любой человек. Только в ходе живого выступления оратор выстраивает предложения, учитывая реакцию окружающих, тем самым переходя от книжного текста к разговорному стилю.

**Средства общения.** В ораторской деятельности используются разные приемы воздействия и средства общения между участниками. Это вербальные и невербальные средства: мимика, жесты, интонация. Немаловажную роль играет культура публичной речи и соблюдение этики.

#### Требования и технология публичного выступления

Для того чтобы уметь выступать в разных речевых жанрах необходимо сначала научиться готовить тексты в различных стилях. Различные жанры выступления на публике предполагают использование разного рода приемов и правил для воздействия на аудиторию.

#### **Общие приемы и требования к публичному выступлению:**

Начало речи тщательно продумывают и готовят. Неудачно начатый диалог способен испортить имидж оратора.

**Драма.** Присутствие драматизма важно в любом речевом жанре. Она помогает заинтересовать публику путем спора или конфликта, используется в жизненных историях, описании происшествий, трагедии.

Эмоциональность в публичной речи считается обязательным условием выступления. Аудитория должна чувствовать не безразличность оратора к теме выступления, его отношение и переживание. Монотонный диалог без выражения эмоций не вызовет должного отклика аудитории.

Краткое изложение мыслей. Краткая четкая речь воспринимается слушателями лучше, вызывает больше доверия. Чтобы укладываться в отведенное для выступления время необходимо научиться разговаривать кратко. Не зря говорят: «Краткость — сестра таланта».

Разговорный стиль речи. Требования к публичному выступлению включают в себя стиль выступления. Он должен быть разговорным, выглядеть как беседа между людьми. Разговорный стиль речи помогает легче усвоить информацию, привлечь внимание к теме. Нельзя употреблять много иностранных, научных терминов, непонятные слова заменяются на понятные.

К окончанию выступления подготавливаются также тщательно, как к началу. Завершающий этап речи обязан привлекать внимание яркими и понятными фразами. Заключительные слова нужно отрепетировать для постановки правильной интонации голоса и тона.

Техника публичного выступления включает в себя 12 последовательных шагов, необходимых для достижения наилучшего результата в ораторской деятельности. Она понадобится для написания правильной речи и удачной ее интерпретации.

Технология публичного выступления:

- Определяем цель речи.
- Изучаем состав аудитории.
- Создаем образ для выступления.
- Определяем роль для выступления (кумир, хозяин, покровитель, добро, зло).
- Пишем речь.

- Проверяем ее согласно правилам написания публичного текста, соответствию моральным требованиям.
- Выстраиваем речь согласно правилам визуального, кинетического, аудиального восприятия.
- При необходимости подготавливаем место выступления.
- Настраиваемся на удачный исход выступления.
- Само выступление.
- Прислушиваемся к критике.
- Следим за реакцией публики,

выполняем анализ произведенного впечатления.

Выступив перед публикой, не останавливаемся на полученном результате, выполняем анализ выступления. Техника публичного выступления включает в себя следующий необходимый анализ речи: структура текста, тон произношения, интонация, структура речи, интерес публики к оратору.

Анализ необходим для дальнейшего исправления речевых или поведенческих ошибок, а также для оттачивания навыков.

10 основных ошибок начинающего оратора

Мастерство публичного выступления заключается в изучении частых ошибок других мастеров красноречия. За многовековую историю красноречия специалисты изучили распространенные ошибки публичного выступления опытных и начинающих ораторов. Научиться профессиональной ораторской деятельности, используя приемы и советы в общении опытных людей намного прочее, чем самостоятельно пройти длинный путь проб и ошибок

#### **Выделяют 10 ошибок начинающего оратора:**

Различие интонации и тона речи с ее содержанием.

Недопустимо употребление оправдания это выглядит непрофессионально.

Не стоит извиняться перед публикой.

Неуместная мимика.

Неправильный подбор слов и частиц «не».

Скучный монолог без присутствия юмора.

Всезнающий вид оратора, высокомерие.

Много лишних суетливых движений по сцене.

Монотонная не эмоциональная речь.

Неправильно расставленные паузы в предложении.

#### **Контрольные вопросы**

1. Какие есть виды и методы публичного выступления.
2. Чем отличается публичная речь от других видов речи? Требования и технологии публичного выступления.
3. Возможные ошибки начинающего оратора.
4. Способы развития публичной речи

## Практическая работа №18

### «Составление резюме»

**Цель работы:** 1.Изучить основные аспекты и составление резюме  
2.Научиться оставить резюме .

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь.

**Теоретические основы:**

Заимствовано нами из практики европейского и американского кадрового менеджмента.

**Резюме - это первое, что необходимо иметь при поиске работы.**

Можно сказать, что при устройстве на работу, обязательное предоставление резюме - это один из элементов современных правил делового этикета, но одновременно это одно из самых эффективных средств рекламы на рынке труда.

**Резюме** - это краткий вывод из сказанного, написанного или прочитанного, сжато излагающий основные положения (толковый словарь Д.Н. Ушакова).

Применительно к поиску работы, **резюме** - это описание способностей человека, которые делают его конкурентоспособным на рынке труда. Оно должно отображать три основных качества, требуемых от сотрудника: образованность, продуктивность и неограниченность способностей. В некоторых случаях можно встретить аббревиатуру CV (лат. - Curriculum Vitae), в буквальном переводе означает "жизнеописание" или "ход жизни" и представляет собой резюме работников творческих профессий; в нем представлены результаты труда, в то время как места работы не указываются. Стиль резюме чаще направлен на получение конкретного места работы, в то время как CV содержит более подробную и структурированную информацию о карьерном пути человека. В контексте нашего времени документ, обозначенный CV или "резюме" (франц. resume - краткое изложение основного содержания), не столько описывает профессиональную жизнь соискателя, сколько служит основанием для приглашения на собеседование. Резюме несет в себе много положительного, как для соискателя рабочего места, так и для работодателя. Для соискателя - "это идеальный способ представить себя в наиболее выгодном свете, а для работодателя - своеобразный метод отсева неподходящих кандидатов".

**Цель резюме** - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу.

Отсюда вытекает **главный принцип написания резюме** - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

**Нужно написать такое резюме:**

чтобы потенциальный работодатель воспринял, что такое резюме является источником Ваших биографических данных и информации о Вашем профессиональном опыте;

что бы оно давало дополнительные сведения, которые заинтересуют работодателя и позволят подготовиться к проведению полноценного интервью с Вами; что бы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли Вы требованиям, установленным работодателем для данной работы.

Резюме, с которым работодатель ознакомился до собеседования, позволяет быстро узнать главное о кандидате, сформулировать дополнительные вопросы и не записывать необходимые данные о кандидате, что сокращает время и повышает эффективность собеседования. Чаще всего кадровые вопросы курируют менеджеры по персоналу, секретари, офис-менеджеры, начальники отделов продаж, и даже главные бухгалтера. Специалисты по подбору кадров пользуются субъективным методом отбора резюме, а также методом отбора по ряду формальных признаков (опыт и навыки работы, профессиональные качества, образование, пол, возраст и т.п.). В первом случае большое значение имеет субъективное восприятие менеджера, во втором - профессионально составленное резюме, подчеркивающее достоинства и умело нивелирующее недостатки претендента. На основании резюме формируется первое и довольно устойчивое мнение о человеке, которое, однако, субъективно и зависит от стереотипов восприятия людей. Если приглашение на собеседование получить не удалось, значит, резюме по каким-то причинам не привлекло внимание работодателя. Единственный шанс преуспеть с помощью резюме - момент, когда его читают в первый раз. Как правило, на просмотр резюме затрачивается не более 2-3 минут. Именно поэтому при его составлении используется стандартная форма. По мнению большинства работодателей, очень важно, чтобы информация в резюме была максимально полной и одновременно краткой, а главное, чтобы соискатель во время собеседования мог подтвердить все данные.

**Чтобы написать хорошее резюме, необходимо следовать принципу избирательности.**

Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей, то есть в резюме стоит включать описание именно тех аспектов вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую вы претендуете.

По форме резюме подразделяются на профессиональные (универсальные), хронологические, функциональные, хронологически-функциональные, целевые и академические.

Чаще всего используется **профессиональное (или универсальное) резюме**, в котором вся информация представляется в блоках. По мнению специалистов, эту форму предпочтительнее использовать тем, у кого с послужным списком все в порядке.

Если же опыта работы недостаточно, или есть перерывы в трудовом стаже информацию лучше разместить в **функциональном резюме**. Функциональное резюме применяется при описании специфического трудового опыта и круга занятий, когда нет необходимости располагать в хронологическом порядке процесс накопления этого опыта. В нем делается акцент на образовании и специальных знаниях и навыках. Также эта форма резюме приемлема в тех случаях, когда был большой перерыв в работе или есть необходимость сменить профессию.

Если же главное преимущество - опыт работы, резюме должно быть составлено в хронологическом порядке с перечислением всех мест работы и названий предприятий. **Хронологическое или ретроспективное резюме** наиболее подходит специалистам, много лет проработавшим в одной и той же области и желающим в ней продолжать свою деятельность.

**Хронологически-функциональное резюме** используется наиболее часто для освещения каких-то особых достижений, в нем в то же время сохраняется хронологическая последовательность изложения трудового стажа и образования.

**Целевое резюме** заполняется тогда, когда внимание сосредотачивается на поиске определенной должности и запрос подкрепляется изложением знаний и способностей.

**Академическое резюме** используется для поиска профессорско-преподавательской работы. Самостоятельную часть такого резюме составляет перечень научных работ и публикаций, научных достижений, наград и званий.

**Самый большой секрет резюме:** нужно написать резюме не под кандидатуру соискателя, а под требование конкретного работодателя, с учетом особенностей бизнеса компании.

И поэтому **одно из главных правил резюме:** на каждое новое интервью следует приходить с новым резюме и никогда - без него.

Итак, правильно написанное резюме - ваш помощник в поисках достойной работы, поэтому рекомендуется постоянно развивать собственное умение составлять резюме.

### **Как написать резюме**

Резюме - официальный документ, правила написания которого регламентированы руководством по делопроизводству.

#### **Объем и требования к оформлению резюме**

Необходимо продумать несколько вариантов резюме - для отправления по почте (или вручения лично), по факсу, в электронном виде по E-mail. Однако тексты должны быть идентичными. Различаться может оформление - удачно подобранная фотография украсит резюме, но подумайте, как она будет выглядеть, полученная по факсу.

1. Первое незыблемое правило - объем резюме не может превышать одной, максимум двух страниц формата А4, причем желательно, чтобы ключевая информация находилась на первой странице. Если же объем этого не позволяет, то подумайте, какой информацией вы можете пожертвовать. Однако, если у человека большой опыт работы, это создает определенные сложности и ограничения, но при наборе резюме на компьютере, есть возможность обойти это правило: измените размер шрифта, хотя это и не желательно - резюме должно читаться легко.
2. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. На всех листах, кроме первого печатается номер листа и указывается фамилия.
3. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом.
4. Чтобы написать "правильное" резюме, необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman либо же Arial. Множество шрифтов разных размеров нечитабельны! Строгий стиль оформления - неременное условие. Не стоит также демонстрировать возможности фильтров Adobe Photoshop: резюме - это документ.
5. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.
6. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.
7. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.
8. Обязательно проверьте правописание (кнопочка F7 в редакторе Word). У резюме с ошибками нет никаких шансов.
9. Резюме должно быть написано простым языком.
10. Для документов такого типа рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле - 2 см, правое - 2 см, нижнее - 2 см, левое 2,5 см. Допускается сужение поля на сантиметр и вместо стандартного 12-го размера шрифта использование 10-го. В то же время вариант с уменьшением шрифта приемлем только в том случае, если резюме будет отправлено работодателю по E-mail-у или вручено лично. В случае отправления резюме по факсу, размер шрифта меньше 12 лучше не использовать, иначе резюме невозможно будет прочитать.
11. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

## Нестандартное резюме

Если Вы решили написать нестандартное резюме, имейте ввиду - такая стратегия хороша не во всех случаях. Как руководство к действию она может быть принята представителями творческих профессий, которым "позволено" отходить от стандарта. Что же касается специалистов других (не творческих) профессий - инженеров, водителей, бухгалтеров, и т.п., - то здесь предпочтительнее соискателям оставаться в рамках официально утвержденных норм. Это связано, прежде всего, с тем, что от специалистов данного профиля требуется точность, скрупулезность и обязательное соблюдение должностных инструкций. Следует учитывать, что кадровые агентства, как правило, используют присланные им резюме как источник получения необходимой информации о соискателе, поэтому она в "сухом" виде перегоняется в стандартный бланк резюме, в котором "творческие вольности" аннулируются. Если вы присылаете нестандартное резюме непосредственно работодателю, тогда есть шанс, что ваш творческий подход будет по достоинству оценен тем, кому он, собственно и предназначался.

## Возможности творчества

Есть несколько стандартных линий, следуя которым можно преобразить резюме в нечто творчески нестандартное.

**Фотография.** По классическим канонам делопроизводства, фотография должна быть приблизительно такой же, как в паспорте. Но и здесь не существует правил без исключений. Один литредактор придумал очень интересный ход - вместо фото на резюме он поместил свой силуэтный портрет, из тех, которые вырезают ножницами.

**Дизайн.** Можно написать ключевые моменты резюме нестандартным шрифтом.

**Эпиграф.** Этим средством стоит пользоваться осторожно. Оно столь же эффективно, сколь и непредсказуемо последствиями. Некоторым работодателям не нравится чрезмерное "умничанье". Но, предположим, если соискатель на место менеджера по персоналу в графе личные качества напишет свой девиз: "Ставя на первое место людей, вы никогда не совершите ошибки, даже в вопросах получения денег (Майкл Маркс)" - хуже от этого его резюме не станет.

### Зона риска

Доля "нестандартных" составляет приблизительно 0,5% от общего количества резюме. К тому же, далеко не все из них действительно творческие. Используя нестандартный подход к написанию резюме, вы должны быть готовы к тому, что менеджеры по персоналу могут его проинтерпретировать, в том смысле, что кандидат слишком экстравагантен и с ним сложно будет сладить.

### Фотография

Фотография не должна превышать паспортного формата (3,5 на 4 см). Естественно, пляжные фотографии, и тем более семейные, впечатывать в резюме не стоит, - этим вы только выразите неуважение к работодателю.

Можно выделить три причины, по которым стоит загружать свою фотографию:

1. Резюме, включающее фотографию автора более продуктивно и интересно работодателю.
2. Фото способствует более достоверной идентификации Вашей личности.
3. Большинство работодателей делает свое заключение о предоставлении работы соискателю в течение первых 3-х минут после знакомства. Не последнюю роль в первом

впечатлении играет внешность. Именно поэтому, имеет смысл познакомить своего потенциального работодателя со своим изображением - либо оно выгодно выделит Вас среди других претендентов, и тогда шанс на получение работы возрастет, либо Вы сразу не подойдете по тем или иным параметрам и тем самым, сэкономите себе полдня, которые бы Вы затратили на проведение пустого для Вас собеседования.

**Стиль написания резюме** должен отвечать следующим требованиям:

- **краткость** - отсутствие лишних слов, непонятных сокращений и терминов;
- **конкретность** - отсутствие информации, не имеющей прямого отношения к вакансии;
- **целенаправленность** - изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- **активность** - необходимость использования активных глаголов, показывающих активность. Например, если у вас есть только начальные знания бухучета, а они необходимы для данной должности, то нужно писать "владею основами бухучета и аудита". Никогда не следует писать "участвовал", "оказывал помощь", т. к. это позволяет думать, что вы стояли в стороне и от случая к случаю оказывали разные услуги;
- **точность и ясность изложения мысли**;
- **избирательность** - предполагает тщательный отбор информации (не пытайтесь все уместить в одном резюме. Помните, резюме должно полностью соответствовать той должности, на которую вы претендуете!);
- **честность** (отсутствие недостоверной информации);
- **грамотность**.

## Структура резюме

### Название документа

Собственно это просто слово "резюме". В последнее время данный документ иногда называют Curriculum Vitae (CV, по-латински "жизнеописание") как это практикуется при написании резюме на других языках. Данный вариант красивее и точнее по смыслу, но у нас достаточно редок.

### Цель

Краткое описание того, на получение какой должности вы претендуете. Рекомендуется перечислить все должности, которые вы хотели бы занимать. Существующая схема деятельности отделов кадров и кадровых агентств часто оказывается крайне негибкой. Заполненную вами анкету, помещают в папку (заносят в директорию), в соответствии с вашим указанием "специализации". Попав, например, в "менеджеры по продажам", у вас зачастую нет никаких шансов попасть на рассмотрение в качестве "product manager". Поэтому необходимо указать все вакансии, которые вам интересны. (Однако не стоит растягивать этот пункт более чем на две-три строчки).

Ваше имя, адрес, номер телефона (включая код города), e-mail (если он есть).

### Образование

Образование в резюме молодого специалиста, с отсутствием практического опыта работы или его минимумом (не считая практику), занимает ведущее место. Образование указывается с датами, в обратном порядке:

1. основное - вуз (и название факультета) в 200\_\_ - \_\_ гг.;
2. дополнительное (параллельное) - второе высшее образование (если оно у вас есть) в 200\_\_ - \_\_ гг.;
3. важно сообщить об окончании курсов и прохождении сертификации по специальности. Если вам дорого окончание курсов в соответствии с хобби (например, макраме), включите это в последнюю часть - хобби, но никак в раздел "образование";
4. указывать среднюю школу необходимо только в том случае, если это языковая или другая спецшкола, или если вы закончили среднюю школу с отличием (наличие золотой/серебряной медали);
5. важно указать техникум;
6. отметьте также диплом с отличием, дополнительные специальности;
7. если институтская (университетская) специализация соискателя соприкасается, хотя бы частично, с интересующей его должностью, можно указать и название выпускающей кафедры;
8. если опыт работы недостаточен или отсутствует, как это часто бывает у молодого специалиста, рекомендуется указывать изучавшиеся предметы (особенно те, в которых были достигнуты наибольшее успехи), хорошие и отличные оценки, награды на олимпиадах и конкурсах и т.п.;
9. также необходимо указать наличие публикаций, особенно в специализированных изданиях, изобретения или собственные разработки;
10. важно также не забывать о притягательности слова "государственный" - государственные курсы, государственные награды и т.п.

### **Трудовой опыт (практика) в обратном хронологическом порядке**

У выпускника, который старательно учился, посещал дополнительные курсы и пытался пробить стажировку, редко когда есть опыт постоянной длительной работы. Если же опыт работы имеется, то описывать его принято в обратном хронологическом порядке и напротив времени и места работы обозначать свои должность и функции, делая упор на профессиональных достижениях. Стажировка и практика засчитываются наравне с опытом работы, а хорошая стажировка стоит нескольких временных подработок.

Работа (практика) указывается также в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д.

Необходимо указать:

1. даты начала и окончания работы (практики),
2. наименование организации (нет необходимости указывать в резюме подробный адрес предприятий, на которых вы работали, достаточно будет указать их название и город, в котором они находятся),
3. название должности (их может быть несколько, если ваша карьера развивалась успешно),
4. должность и перечислите служебные обязанности - по возможности полно, поскольку именно это часто становится решающим.

Если для человека с большой трудовой биографией рекомендуется указание только последних 3-5 мест работы и период не более 10 лет, то для молодого специалиста важно указать как можно больше (весь) трудовой (практический) опыт работы.

В резюме выпускника важно включить информацию о прослушанных спецкурсах и пройденных тренингах.

Важно также (обязательно) указать производственные достижения на каждой должности, если они были. При описании достижений необходимо использовать глаголы действия, такие как развивал, сэкономил, увеличил или сократил. Желательны предельно конкретные формулировки.

### **Дополнительные навыки работы**

В этом разделе указывается то, что характеризует вас как работника, но не относится непосредственно к конкретным служебным обязанностям - например:

наличие водительских прав,

- опыт работы с ПК (сообщая уровень владения компьютером, необходимо уточнить в каких операционных системах и программах вы работали/работаете),
- членство в профессиональных организациях и т.п.

Здесь же может быть отмечено знание иностранного языка, если вы не совсем уверены в свободном владении им. Если уверены - выделите в отдельный раздел, причем желательно указать языковые курсы, если вы их заканчивали.

Раздел "навыки работы" предоставляет соискателю широкие возможности показать, что называется, товар лицом. Важно указать по максимуму все, что имеет отношение к желаемой работе, а остальное - в том случае, если это улучшит ваши показатели. Но лучше, все-таки, не увлекаться - если ваших достоинств слишком много, потенциальный работодатель может испугаться, что у него не хватит денег на такого ценного сотрудника. Не стоит себя хвалить - только факты. Работодатель сам должен сделать выводы.

### **Дополнительная информация**

Или "хобби" (либо "награды и общественная деятельность").

На Западе этот пункт включается обязательно, поскольку человека часто лучше всего рекомендует общественное положение: клубы, общества, награды и т.д. Так как в нашем обществе такой системы нет, желательно отметить то, что имеет хотя бы косвенное отношение к специальности.

Не следует указывать, состоите ли вы в каких-либо партиях, религиозных общинах.

### **Указание на возможность предоставления рекомендаций**

Самих рекомендателей упоминать не стоит, однако необходимо подготовить их список - он может пригодиться на собеседовании.

### **Дата составления резюме**

В заключении необходимо поставить дату составления резюме и подпись.

Датирование резюме повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что кандидат давно и безуспешно ищет работу.

### **Резюме на других языках**

Основным языком вашего резюме должен быть русский.

Резюме на английском (или любом другом) языке составляется лишь в том случае, если вы претендуете на вакансию в иностранной компании. В российскую фирму или кадровое агентство следует направлять резюме на русском языке. Исключением могут быть резюме специалистов, для которых знание языка является одним из критериев отбора. Но и в этом случае лучше продублировать резюме и предоставить копию на русском языке.

Лучший вариант - составление резюме на двух языках.

К резюме на иностранном языке предъявляются те же требования относительно оформления, грамотности и стилистического единства, что и к резюме на русском языке.

#### Практические советы по написанию резюме

**Чтобы правильно написать резюме, важно быть предельно конкретным в выборе формулировок:** не следует писать:

- проводил обучение
- помогал избавиться от ошибок
- быстро усваиваю новые знания
- следует писать:
  - обучил двух новых служащих
  - сократил ошибки на 5%, сэкономив фирме 40000 руб.
  - освоил новые процедуры в рекордный срок - за две недели

**Не будьте многословны и избегайте пассивных форм:**

- не следует писать:
  - отвечал за выполнение
  - находил применение
  - был ответственным за:
- следует писать:
  - выполнил
  - эффективно использовал
  - отвечал за:

**Отдавайте предпочтение позитивной информации:**

- не следует писать:
  - разбираю жалобы на:
  - препятствовал снижению доли продаж
  - перешел с должности:
- следует писать:
  - помогал клиентам в:
  - повысил потенциал продукта на рынке
  - продвинулся на должность

**Концентрируйте внимание на ваших достижениях:**

- не следует писать:
  - проработал там три года
  - делал дополнительную работу
- следует писать:
  - получил повышение в должности
  - всегда выполнял работу в срок

**Характеристика профессионального уровня:**

Внедрял, заведовал, исследовал, контролировал, координировал, обеспечивал, основал, организовал, планировал, предложил, разработал, реорганизовал, решил, руководил, создавал, увеличивал, устранял, участвовал, обучал и др.

**Характеристика личных качеств:**

Аккуратный, внимательный, дисциплинированный, надежный, искренний, настойчивый, объективный, оптимист, логичный, практичный, предприимчивый, мыслящий, целеустремленный, тактичный, честный, экономный, энергичный и др.

**В заключение важно обратить внимание на следующие детали:**

- Попросите кого-нибудь, кто хорошо владеет языком, на котором написано резюме, проверить его.
- В описании настоящей работы используйте глаголы в настоящем времени, например, работаю, проектирую; соответственно при описании предыдущих мест работы используйте глаголы в прошедшем времени.
- Будьте последовательны: если вы один раз использовали сокращение, используйте его во всем резюме (но лучше приводить все наименования полностью).
- Избегайте длинных фраз и мудреных слов.
- Четко выделите необходимые заголовки.
- Проследите, чтобы ваше резюме было оформлено в одном стиле.
- Выбирайте стиль, который легко читается (большие поля, не мелкий шрифт, достаточное расстояние между строками и т.п.).
- Используйте бумагу белого цвета хорошего качества.
- Очень важно уместить Ваше резюме на одной, максимум, на двух страницах.
- Будьте уверены, что вы сможете подтвердить всю информацию, которую вы включили в резюме.

#### **Основные ошибки при написании резюме**

В настоящее время на некоторых кадровых сайтах Интернета можно найти готовые шаблоны резюме, которые достаточно просто заполнить. Однако опытные кадровые работники умеют отличать самостоятельно составленное резюме, над которым автор потрудился, обдумывая и отшлифовывая каждое слово, и резюме, составленное под диктовку.

Кроме этого **важно избегать следующих ошибок при составлении резюме:**

- несоответствие трудовой биографии, образования, опыта претендента объективным требованиям к должности или выставленным работодателем;
- слишком короткое резюме - непонятно, то ли автору нечего сказать о себе, то ли он - "серая мышка";
- демонстрация частой смены мест работы без объяснения объективных причин;
- отсутствие указаний на профессиональный рост;
- указание множества различных обучающих курсов и семинаров;
- слишком подробное резюме, содержащее множество ненужной информации и лирических отступлений или проявления неуместного юмора.

Итак, правильно составленное резюме - ваш помощник в поисках достойной работы, поэтому рекомендуется постоянно развивать собственное умение и знать как составить резюме. Однако резюме - это только документ, он не заменит богатство вашей личности, а значит, необходимо научиться эффективной самопрезентации во время собеседования и интервью.

#### **Практическая часть**

Составьте свое резюме учитывая все рекомендации

#### **Контрольные вопросы**

1. Что такое резюме
2. Какие аспекты необходимо указывать в резюме
3. Структура резюме
4. Ошибки при составлении резюме

## Практическая работа №19

### «Динамика межличностного конфликта и его последствия.»

**Цель работы:** 1. Изучить основные понятия межличностного конфликта .

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

**Теоретические основы:**

**Конфликт** – это столкновение разных интересов; естественный процесс, которого не надо бояться. При правильном отношении, конфликты помогают понять оптимальное взаимодействие с миром, лучше узнать себя и людей, выявить разнообразие точек зрения. Разрешение межличностного конфликта выводит взаимоотношения на более качественный уровень, расширяет возможности группы в целом, объединяет ее.

**Предпосылкой для возникновения конфликта** является конфликтная ситуация. Она появляется при несовпадении интересов сторон, стремлении к противоположным целям, использовании разных средств их достижения и т.п. Конфликтная ситуация – это условие конфликта. Чтобы ситуация перешла в конфликт, нужен толчок.

Конфликты бывают весьма разнообразными, и их можно классифицировать по различным признакам. **Виды конфликтов:**

- внутриличностные;
- межличностные;
- внутригрупповые (между личностью и группой);
- межгрупповые (между двумя или несколькими группами людей).

В зависимости от руководства/подчинения:

- по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении товарищ к другу),
- по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении товарищ к другу);
- смешанные.

В зависимости от способа разрешения:

- конструктивные;
- деструктивные.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям.

**В структуре конфликта** выделяют:

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);

- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Всякий реальный конфликт представляет собой сложный динамический процесс, включающий следующие основные стадии:

- предметная ситуация – возникновение объективных причин конфликта
- конфликтное взаимодействие – инцидент или развивающийся конфликт
- разрешение конфликта (полное или частичное).

Конфликт, независимо от его природы, выполняет ряд функций, среди которых наиболее важными являются:

1. диалектическая – служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
2. конструктивная – вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
3. деструктивная – появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем.

**Межличностный конфликт** – это столкновение личностей с разными целями, характерами, взглядами и др. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

Конкретные причины межличностных конфликтов разнообразны. Очень трудно дать им исчерпывающую классификацию - сколько школ и авторов, столько и подходов к этому вопросу. А.С Кармин при классификации основных причин конфликтов между личностями выделяет следующие группы причин:

- 1) ограниченность ресурсов – их качественная и количественная сторона;
- 2) различные аспекты взаимосвязи (полномочия, власть);
- 3) различия в целях;
- 4) различия в представлениях и ценностях;
- 5) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- 6) недовольство в коммуникации;
- 7) личностные различия участников столкновения.

Данная классификация хороша тем, что позволяет понять источники конфликтов и ту сферу где они возникают.

Динамика конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов. В процессе своего развития межличностный конфликт проходит несколько стадий. В ходе конфликта какие-то из них могут отсутствовать, по-разному может складываться продолжительность стадий, но последовательность в различных случаях одна и та же.

#### **Стадии межличностного конфликта:**

##### **1. Предконфликтная ситуация.**

Это положение дел накануне конфликта. Иногда оно может быть совершенно благополучным, и конфликт тогда начинается внезапно, под воздействием какого-то случайно вторгшегося в эту стадию фактора. Но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта. Этот период называется «латентным» и включает следующие этапы:

- возникновение объективной проблемной ситуации;
- осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;
- попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации».

На предконфликтной стадии имеется достаточно сильная напряженность в отношениях, но она остается подспудной и не выливается в открытые конфликтные столкновения. Подобное положение может сохраняться довольно долго.

## 2. Инцидент.

Инцидент – «первое столкновение сторон». Он выступает как завязка конфликта. Нередко инцидент возникает как будто по случайному поводу, но на самом деле такой повод является последней каплей, которая переполняет чашу.

## 3. Эскалация.

В фазе эскалации конфликт «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов – действий и противодействий конфликтующих сторон. Эскалация может быть непрерывной - с постоянно возрастающей степенью напряженности отношений и силы ударов, которыми обмениваются конфликтанты; и волнообразной, когда напряженность отношений то усиливается, то спадает.

## 4. Кульминация.

Эта стадия наступает тогда, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, которое их связывает, организации, в которой они сотрудничают. Кульминация обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде. Кульминация непосредственно подводит стороны к осознанию необходимости прервать как дальнейшее обострение отношений, так и усиление враждебных действий и искать выход из конфликта на каких-то иных путях.

Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией. Нередко стороны начинают предпринимать меры по погашению конфликта, не дожидаясь, пока он дойдет до кульминационного взрыва. Здесь тоже имеет значение «предел терпимости» конфликтантов. При превышении этого предела они устают от конфликта, им надоедает конфликтовать, и возникает желание как-то уладить разногласия. В затяжном конфликте момент кульминации долго не наступает. В одних случаях конфликт при этом постепенно угасает. Но в других случаях оттяжка кульминации обходится очень дорого: в процессе затянувшейся эскалации накапливается высокий «энергетический потенциал» негативных эмоций, не находящий разрядки в кульминации; и когда, наконец, момент кульминации наступает, выброс всей этой энергии способен произвести самые ужасающие разрушения.

## 5. Завершение конфликта.

«Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам». Здесь существует два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Цена конфликта для каждой из конфликтующих сторон складывается из суммы трех величин:

- затраты энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;
- ущерб, наносимый недружелюбными действиями другой стороны;
- потери, связанные с ухудшением общей ситуации (развал общего дела из-за плохого взаимодействия сторон и несогласованности их усилий, беспорядок, застой, утрата общественного престижа).

Если приобретения больше, чем утраты, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Завершение конфликта может быть достигнуто либо самими конфликтующими сторонами

без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения третьей стороны. Существуют три способа действий, посредством которых конфликтующие стороны могут попытаться выйти из состояния конфликта. Первый – насилие, второй – разъединение и третий – примирение.

**Насилие:** Более слабая сторона с помощью силы принуждается к подчинению и выполнению требований более сильной стороны. Единственное преимущество силового воздействия - возможность быстро завершить борьбу. Однако стратегически силовое разрешение конфликта всегда малоэффективно. Подавленная сторона остается неудовлетворенной решением конфликта, что толкает ее к скрытому сопротивлению, а порой и открытому бунту, для подавления которых требуется снова насилие.

**Разъединение:** В этом случае конфликт разрешается путем прекращения взаимодействия, разрыва отношений между конфликтующими сторонами, когда они обе покидают «поле битвы» или исчезает слабейшая сторона, дабы избежать насилия и его последствий. Безусловно, разъединение конфликтантов полностью разрешает конфликт. Но оно ведет к постконфликтной ситуации, которая может оказаться весьма болезненной для одной или обеих конфликтующих сторон. В результате разрыва контактов между ними происходит развал их общего дела, распад организации, деятельность которой обеспечивала их существование.

**Примирение:** Мирное улаживание разногласий может произойти «само собой», на основе молчаливого прекращения конфликтантами «военных действий» друг против друга. В этом случае конфликт утихает.

Окончательное разрешение конфликта достигается при помощи переговоров.

Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Взаимодействие конфликтующих сторон может быть перенесено на другой уровень, если привлечь к разрешению конфликта третью сторону, которая может занимать нейтральную позицию или сторону кого-либо из конфликтантов.

#### 6. Постконфликтная ситуация.

Конфликт редко проходит совершенно бесследно. Влияние прошедшего конфликта на возникшую после его завершения ситуацию называется последствием конфликта. Оно может быть деструктивным, негативным, отрицательно сказывающимся на жизни и деятельности конфликтантов, а может быть и конструктивным, позитивным, способствующим перемене дел к лучшему, введению полезных инноваций, выявлению и разрешению существенных проблем.

#### **Контрольные вопросы**

1. Раскройте понятие конфликт
2. Перечислите виды конфликтов
3. Опишите структуру конфликтов
4. Раскройте понятия межличностного конфликта
5. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
6. Перечислите стадии межличностных конфликтов

### **Практическая работа №20**

#### **«Способы и методы разрешения конфликтов»**

**Цель работы:** 1. Изучить основные понятия способов и методов разрешения конфликтов.

**Порядок выполнения работы:**

Изучить теоретическую часть

Отработать практическую часть

Ответить на вопросы

**Оборудование, наглядные пособия:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

### **Теоретические основы:**

Во всех сферах человеческой деятельности при решении разнообразных задач в быту, на работе или отдыхе приходится наблюдать различные по своему содержанию и силе проявления конфликты. Они занимают значительное место в жизни каждого человека, поскольку последствия некоторых конфликтов бывают слишком ощутимы на протяжении многих лет жизни. Они могут съедать жизненную энергию одного человека или группы людей в течение нескольких дней, недель, месяцев или даже лет.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т.п. В результате, бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его необходимо, по возможности избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникнет.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

### **Содержание понятия конфликта. Классификация конфликтов**

Конфликт (лат. *conflictus*) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т. п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать. Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

К. Левин характеризует конфликт как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. Наряду с «силовыми» линиями ситуации активную роль в разрешении конфликтов, их понимании и

видении играет сама личность. Поэтому в работах Левина рассматриваются как внутриличностные, так и межличностные конфликты.

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт — это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов — поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

### **Способы разрешения конфликта**

**Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предполагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени высокой вероятности опасных последствий.

**Уход или уклонение** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличие трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

**Сглаживание.** При таком стиле человек убежден, что не стоит сердиться, потому, что «мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». Такой «сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, апеллируя к потребности в солидарности. Но при этом можно забыть о проблеме, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется, что в конечном итоге произойдет «взрыв».

**Принуждение.** В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других, обычно ведет себя агрессивно, для влияния на других пользуется властью путем принуждения. Такой стиль может быть эффективен там, где руководитель имеет большую власть над подчиненными, но не может подавить инициативу подчиненных, создает большую вероятность того, что будет принято неверное решение, так как представлена только одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у молодого и более образованного персонала.

**Компромисс.** Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность, что часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важной проблеме, может сократить время поиска альтернатив.

**Решение проблемы.** Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения. Данный стиль является наиболее эффективным в решении проблем организации.

Еще в 1942 году американский социальный психолог М. Фолет указывала на необходимость разрешения (урегулирования), а не их подавления. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не претерпит серьезных потерь.

**Переговоры** представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

**Сотрудничество** считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников

### **Методы разрешения конфликта**

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупнено их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- 1) внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- 2) структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- 3) межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- 4) переговоры;
- 5) ответные агрессивные действия. Эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ «я-высказывание», т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать свою позицию, не превращая другого в своего врага. «Я-высказывание» может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Следует сразу оговориться, что применение данного подхода требует навыков и практики, но это бывает оправданным в дальнейшем. «Я-высказывание» построено так, чтобы позволить высказать личности свое мнение о создавшейся ситуации, выразить свои положения. Оно особенно полезно, когда

человек хочет передать что-то другому, но не хочет, что бы тот воспринял это негативно и перешел бы в атаку.

Структурные методы, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Не менее полезны средства интеграции, такие как межфункциональные группы, целевые группы, совещания. Например, когда в одной из компаний назрел конфликт между взаимозависимыми подразделениями - отделом сбыта и производственным отделом - то была организована промежуточная служба, координирующая объемы заказов и продаж.

Общеорганизационные комплексные цели. Эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, отделов или групп. Идея, лежащая в основе этой методики - направить усилия всех участников на достижение общей цели.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют.

Алгоритм управления конфликтом, предложенный (Н.И. Шевандриным).

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать, для начала, время для разрешения конфликта, когда вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии;
2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием;
3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.
4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу.
5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите;
6. Держать инициативу за собой, диктуя эмоции (в том числе и спокойствие);
7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемных пропорциях, в которых они изложены противником.

### **Практическая часть**

Основная часть.

А) Диагностика. Анкета «Конфликтная ли вы личность»

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
  - 1) не принимаю участия;
  - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
  - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
  - 1) нет;
  - 2) только если имею для этого веские основания;
  - 3) критикую всегда и по любому поводу.
3. Часто ли вы спорите с друзьями?
  - 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
  - 2) лишь по принципиальным вопросам;

3) споры - моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;

3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?

1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

2) молча возьму солонку;

3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...

1) с возмущением посмотрю на обидчика;

2) сухо без эмоций сделаю замечание;

3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

1) промолчу;

2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

3) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?

1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называю приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей.

**Дискуссионная игра «Выбор пути»** Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, что бы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными. «А может быть, и в нашей жизни

бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдём, как сложатся наши отношения и наша жизнь». (Рисуются на доске камень, на нём пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведёт к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению». Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведёт к успеху. По какой из дорог вы пойдёте выбирать вам). Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса». Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

### **Контрольные вопросы**

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов.
3. Способы разрешения конфликта
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

## Список литературы

### 1. Основные источники

1. Ильин Е.П. Психология общения. – СПб. : Питер, 2018
2. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. П. Ильин.-СПб.: Питер,; 2016.
3. Шеламова , Г. М. Деловая культура и психология общения :учебное пособие / Г. М. Шеламова .- М.: Академия, 2015.
4. Ефимова Н.С. Психология общения. М.: Инфа. 2017.
5. Волкова А.Н. Психология общения/ Практикум по психологии. М.: 2016.

### Дополнительные источники

1. Богатырева Н. Конфликтогены или как вести себя в конфликте / Н.Богатырева // Управление персоналом. - 2016.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление. Ростов на Дону: Феникс. 2015
3. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. СПб.: ПИТЕР-2017,

### Интернет ресурсы

1. Информационный портал: <http://ps-psiholog.ru/>