Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www. mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01A879D600D9AF499849437C15CA3967FA
Владелец: Новикова Варвара Валентиновна
Действителен: с 03.04.2023 до 03.07.2024

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
_____ В. В. Новикова
«___» _____ 2023 г.

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

09.02.07 Информационные системы и программирование

Ижевск, 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Международный Восточно-Европейский колледж»

КОС рассмотрен на ПЦК

Протокол № 8 « 03 » 04 2023 г.

Председатель ПЦК _____ / Затуева /

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке 6
3. Оценка освоения учебной дисциплины 10
3.1. Формы и методы оценивания 10
3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины 15
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине 89

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями, личностными результатами:

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

У2 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

У3 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

У5 - описывать значимость своей профессии (специальности).

З1 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

З2 - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

З3 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

З4 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

З5 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе

с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации

ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет..

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций, личностных результатов:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	**Показатели оценки результата**	**Форма контроля и оценивания**
Уметь:		
У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью) ОК 3 ЛР 1 - ЛР 4 ЛР 6, ЛР 7 ЛР 12, ЛР 15	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия.	- Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы
У2 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска ОК.1 ЛР 1 - ЛР 3 ЛР 7 ЛР 10 ЛР 11.	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на	- Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы

	формирование навыков эффективного взаимодействия	
У3 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования ОК.2 ЛР 3, ЛР 4 ЛР 7 ЛР 10 ЛР 11 ЛР 14 ЛР 15	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	- Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы
У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности ОК 04 ОК 06 ЛР 2 - ЛР 7 ЛР 11 ЛР 12 ЛР 13 ЛР 15	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	- Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы
У5 - описывать значимость своей профессии (специальности) ОК.2 ЛР 3 ЛР 4 ЛР 7 ЛР 10 ЛР 11 ЛР 14	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных	-- Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения

ЛР 15	исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	практической работы
Знать:		
З1 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности ОК.2 ЛР 3 ЛР 4 ЛР 7 ЛР 10 ЛР 11. ЛР 14 ЛР 15	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	- Тестирование знаний по пройденной теме (проверочная работа) - Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы - Устный и письменный опрос
З2 - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации ОК.1 ЛР 1 ЛР 2 ЛР 3 ЛР 7 ЛР 10 ЛР 11	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых	- Тестирование знаний по пройденной теме (проверочная работа) - Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической

	играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	работы - Устный и письменный опрос
З3 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования ОК 3 ЛР 1 - ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 12 ЛР 15	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	- Тестирование знаний по пройденной теме (проверочная работа) - Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы
З4 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности ОК.4 ЛР 2 - ЛР 7 ЛР 12 ЛР 13	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	- Тестирование знаний по пройденной теме (проверочная работа) - Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы
З5 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) ОК.6 ЛР 2	- способность строить устные и письменные ответы, отражающие личностный взгляд на психологические проблемы общения; - высказываться по поводу научных подходов	- Тестирование знаний по пройденной теме (проверочная работа) - Наблюдение за

ЛР 3 ЛР 5 ЛР 7 ЛР 11 ЛР 15	отечественных и зарубежных исследователей в области психологии общения; - способность решать ситуативные задачи по проблемам делового общения, - участие в деловых играх, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия	выполнением практического задания (деятельностью студента) - Оценка выполнения практической работы

3. **Оценка освоения учебной дисциплины:**

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, личностных результатов.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З, ЛР	Форма контроля	Проверяемые ОК,У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК,У, З
Раздел 1. Психологические аспекты общения					*Дифзачет*	*У1, У2, У3, У4, У5* *З1, З2, З3, З4, З5* *ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6* *ЛР 1- ЛР 7, ЛР 10 - ЛР 15*
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	*Устный опрос*	*З1, З2* *ОК 1, ОК 2,* *ЛР 1- ЛР 4, ЛР 7, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 1.2. Классификация общения	*Устный и письменный опрос* *Отчет по практической работе №1*	*У1* *З1, З2* *ОК 1, ОК 2, ОК 3* *ЛР 1- ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 10 - ЛР 15*				
Тема 1.3. Средства общения	*Устный и письменный опрос* *Отчет по практической работе*	*У1* *З1, З2* *ОК 1, ОК 2, ОК 3* *ЛР 1 - ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7,*				

	№2	*ЛР 10 - ЛР 15*				
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	*Устный и письменный опрос*	*З2, З3 ОК 1, ОК 3, ЛР 1 - ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7 ЛР 10 – ЛР 12, ЛР 15*				
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №3*	*У3 З2, З3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ЛР 1 - ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7 ЛР 10 – ЛР 12, ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	*Устный и письменный опрос*	*З3, З4, З5 ОК 3, ОК 4 ЛР 1 - ЛР 7 ЛР 12, ЛР 13 ЛР 15*				
Тема 1.7. Техники активного слушания.	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №4*	*У4, У5 З3, З4, З5 ОК 3, ОК 4, ОК 6 ЛР 1 - ЛР 7 ЛР 11 - ЛР 13, ЛР 15*				
Раздел 2. Деловое общение			*Проверочная работа №2*	*У1, У4 З1, З2, З3, З4, З5*		

				ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6 ЛР 1- ЛР 7, ЛР 10- ЛР 15		
Тема 2.1. Деловое общение	*Устный и письменный опрос*	*З 1, З2 ОК 1, ОК 2, ЛР 1- ЛР 4, ЛР 7, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №5*	*У1 З1, З2 ОК 1, ОК 2, ОК 3 ЛР 1 - ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 10 - ЛР 15*				
Тема2.3. Этикет в профессиональной деятельности	*Устный и письменный опрос*	*З1, З2, З3 ОК 1, ОК 2, ОК 3 ЛР 1 - ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 2.4.Деловые переговоры	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №6*	*У4 З3, З4, З5 ОК 3, ОК 4, ОК 6 ЛР 1 - ЛР 7, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 13, ЛР 15*				
Раздел 3. Конфликты в деловом общении						

Тема 3.1. Конфликт, его сущность	*Устный и письменный опрос*	*З1, З4, З5, ОК 2, ОК 4, ОК 6 ЛР 2 - ЛР 7 ЛР 10, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №7*	*У2 З1, З4, З5 ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6 ЛР 1 - ЛР 7 ЛР 10, ЛР 11 ЛР 12, ЛР 13 ЛР 14, ЛР 15*				
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	*Устный и письменный опрос Отчет по практической работе №8*	*У4, У5 З3, З4, З5 ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 06 ЛР 1 - ЛР 7, ЛР 10 - ЛР 15*				
Тема 3.4. Стресс и его особенности	*Устный и письменный опрос*	*У2 З3, З4, З5 ОК 1, ОК 3, ОК 4 ЛР 1 - ЛР 7, ЛР 10 - ЛР 13 ЛР 15*				

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Входной контроль

Задания для проверочной работы №1

Вариант 1.

1 Определение психологии общения.
2 Сущность общения.
3 Предмет, задачи психологии общения.
4. Основные стороны общения.

Вариант 2.

1. Основные функции общения.
2. Прагматическая и развивающая функции общения.
3.Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.
4. Организационная и внутриличностная функции общения.

Вариант 3.

1. Понятие вербальных и невербальных средств общения.
2 Раскрытие сущности вербального средств общения.
3. Раскрытие сущности невербальных средств общения.
3 Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза

Вариант 4.

1. Виды стратегического общения: открытое и закрытое.
2. Виды стратегического общения: монологическое и диалогическое.
3. Виды стратегического общения: ролевое и личностное.
4. Виды тактик общения.

Вариант 5.

1. Виды конфликтов и способы их разрешения.
2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
3. Последствия конфликтов.
4. Различные виды приёмов саморегуляции поведения в конфликте

Примерные варианты ответов:

Вариант 1.

1 Определение психологии общения.
2 Сущность общения.
3 Предмет, задачи психологии общения.
4. Основные стороны общения.

Примерные варианты ответа:

1. Определение психологии общения

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми. Она включает в себя такие разделы, как вербальное (речевое) и невербальное (неречевое) общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и другие темы.

2. Сущность общения

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

3. Предмет, задачи психологии общения.

Предмет психологии общения – это исследование самого общения в его становлении и динамике, его механизмов и средств как части деятельности общения, анализ взаимоотношений общения с другими видами деятельности человека, прежде всего с практической и познавательной деятельностью.

Можно выделить следующие основные задачи психологии общения: психологические функции общения; формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов; взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и особенностями личности.

4. Основные стороны общения.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция).

2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция).

3. Перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимоотношения).

Вариант 2.
1. Основные функции общения.
2. Прагматическая и развивающая функции общения.
3.Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.
4. Организационная и внутриличностная функции общения.
Примерные варианты ответа:
1. Основные функции общения.

Функции представляют собой важные свойства, которые разделяют проявления общения. Всего выделяют шесть функций:

1. Внутриличностная функция (общение человека с самим собой).
2. Прагматическая функция (потребностно-мотивационные причины).
3. Функция формирования и развития (способность оказывать воздействие на партнеров).
4. Функция подтверждения (возможность познать и подтвердить себя).
5. Функция организации и поддержания межличностных отношений (налаживание и сохранения продуктивных связей).
6. Функция объединения-разъединения (способствует передаче необходимых сведений или дифференциации).

2. Прагматическая и развивающая функции общения.

Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. Она задействует потребностно - мотивационные причины деятельности человека.

Развивающая или формирующая функция общения проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Данная функция имеет способность оказывать воздействие на партнеров общения.

3.Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.

Функция самоактуализации личности выражается в том, что индивид стремится действовать вместе с другими, добиваясь цели совместно с коллективом единомышленников, с товарищами по команде. Самоактуализация выражается в идентификации себя с группой, в усилении своего личного влияния на других за счет общения с авторитетными и влиятельными партнерами.

Функция объединения-разъединения способствует передаче необходимых сведений или дифференциации в ходе осуществления процесса общения.

4. Организационная и внутриличностная функции общения.

Функция организации и поддержания межличностных отношений способствует объединению людей в процессе общения. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений для любого человека неизменно сопряжено с оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений - либо позитивных, либо негативных по своему знаку. Эмоциональное отношение к другому человеку практически всегда выражается в терминах «симпатия-антипатия», «нравится - не нравится».

Внутриличностная функция общения - одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки. Внутриличностная функция – это общение человека с самим собой.

Вариант 3.

1. Понятие вербальных и невербальных средств общения.
2 Раскрытие сущности вербального средств общения.
3. Раскрытие сущности невербальных средств общения.
3 Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза

Примерный вариант ответов:

1. Понятие вербальных и невербальных средств общения.

Общение осуществляется при помощи вербальных и невербальных средств.

Вербальные — это речевые средства общения (лат. verbalis — устный, словесный). Речь как средство вербального общения является одновременно и источником информации, и способом воздействия на собеседника.

Невербальные — это неречевые средства (мимика, жесты, прикосновения и др.).

2 Раскрытие сущности вербального средств общения.

Речь как средство вербального общения является одновременно и источником информации, и способом воздействия на собеседника.

Структуру речевого общения составляют:

1. Значение и смысл слов, фраз. Важную роль играет точность употребления слова, его доступность и выразительность. Фразы должны быть построены правильно, быть доходчивыми для слушателя. Звуки и слова должны правильно произноситься; интонация должна быть выразительной и отвечать смыслу сказанного.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный); модуляция высоты голоса (плавная, резкая); тональность голоса (высокая, низкая);

ритм речи (равномерный, прерывистый); тембр голоса (раскатистый, хриплый, скрипучий); интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является спокойная, плавная, равномерная речь.

3. Выразительные качества голоса. К ним относятся характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, вздохи, шепот, плач; разделительные звуки — кашель, чихание; нулевые звуки — паузы; звуки назализации — «э-э-э», «хм-хм» и т. п.

3. Раскрытие сущности невербальных средств общения.

Слова, звуки и интонации в ежедневном общении человека составляют (по данным исследований) всего 45%, а остальные 55% приходятся на неречевое взаимодействие.

Невербальные средства общения изучают различные науки:

1. Кинестика — занимается изучением внешних проявлений чувств и эмоций человека, к которым относятся: мимика (изучает движение мышц лица); жестика (исследует жестовые движения отдельных частей тела); пантомимика (изучает моторику всего тела — позу, осанку, походку, поклоны);

2. Такесика — изучает прикосновения в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и т. п.);

3. Проксемика — исследует расположения людей в пространстве при общении.

3 Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза

Язык - орудие, средство общения. Это система знаков, средств и правил говорения, общая для всех членов данного общества. Это явление постоянное для данного периода времени.

Речь - проявление и функционирование языка, сам процесс общения; она единична для каждого носителя языка. Это явление переменное в зависимости от говорящего лица.

Мимика — это движение мышц лица, которое отражает внутреннее эмоциональное состояние человека. Она способна дать истинную информацию о том, что человек переживает. Мимика несет в себе до 70% информации о человеке. Глаза, взгляд, лицо человека способны рассказать больше, чем произнесенные слова. Так, например, человек, пытающийся скрыть информацию (или дающий ложную информацию), старается отвернуться, не встретиться глазами с собеседником. Замечено, что в таких случаях он смотрит прямо в глаза партнеру менее 1/3 времени разговора.

По своей специфике взгляд может быть: деловой (фиксируется в области лба собеседника); светский (взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника, до уровня его губ) способствует созданию непринужденного светского общения; интимный (взгляд направлен не в глаза собеседника, а на другие части тела до уровня груди) говорит о большей заинтересованности собеседника в общении; взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица

с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Жесты в общении несут очень большую информацию. В языке жестов, так же как и в речи, есть слова и предложения. Все огромное разнообразие жестов можно разделить на пять групп:

1. Жесты-иллюстраторы (жесты сообщения) — указывание, изображение картины с помощью рук и движения телом, жесты-отмашки; движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

2. Жесты-регуляторы (жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо) — улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. Жесты-эмблемы (заменители слов, или фраз в общении), например сжатые вместе руки на манер рукопожатия на уровне груди означают «здравствуйте», а сжатые и поднятые над головой — «до свидания»

4. Жесты-адапторы (движения рук, связанные с привычками человека) — почесывания, подергивания, касания, поглаживания, переби-рание предметов, находящихся под рукой.

5. Жесты-аффекторы (жесты, выражающие определенные эмоции через движение тела и мышц лица) — сгорбленная фигура с вялой, спотыкающейся походкой, опущенным вниз лицом; летящая походка с высоко поднятой головой и т. п.

Вариант 4.

1. Виды стратегического общения: открытое и закрытое.
2. Виды стратегического общения: монологическое и диалогическое.
3. Виды стратегического общения: ролевое и личностное.
4. Виды тактик общения.

Примерные варианты ответов:

1. Виды стратегического общения: открытое и закрытое.

Открытое общение – желание и умение полно выразить свою точку зрения, готовность учесть позиции других. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами).

Закрытое общение – нежелание или неумение выражать свою точку зрения, свое отношение или имеющуюся информацию. Использование закрытой коммуникации оправдано в случаях: А) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на повышение компетентности другой стороны; Б) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

а) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

б) если в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

3. Виды стратегического общения: монологическое и диалогическое.

Диалогическим является такое общение, участники которого, обмениваясь репликами, многократно меняются коммуникативными ролями.

Если участников такого разговора нс двое, а больше, используется термин «полилог». Диалог представляет собой самую естественную форму общения. Именно в диалоге ярче всего проявляются преимущества устной речи.

Монологическое общение предполагает речевую активность одного говорящего, тогда как адресат выступает исключительно в роли слушателя и его включённость в разговор не предполагается.

Однако в ряде случаев монологическая ситуация, например, школьной или вузовской лекции не исключает коротких диалогов с аудиторией. Типичными монологами являются выступление с научным или деловым докладом, речи обвинителя и адвоката на судебном процессе, ежегодное послание президента и т.п. Таковы и сценические монологи или монологи литературных героев.

3. Виды стратегического общения: ролевое и личностное.

В ролевом общении люди действуют совместно как представители одной социальной общности. Например, ролевым будет общение директора завода с начальником цеха, тренера со спортсменом. Ролевое общение регламентировано принятыми в обществе правилами и спецификой обращения.

Личностное общение более свободно, не связано общественными регуляторами и ограничителями, зависит от индивидуальных особенностей лиц, вступивших в контакт и взаимоотношений между ними. Примеры личностного общения - дружеская беседа, отношения между членами одной семьи.

4. Виды тактик общения.

Основные тактики общения:

• понимающее общение;

• принижающе-уступчивое общение;

• директивное общение;

• защитно-агрессивное общение.

Основными условиями эффективности любого практического общения являются умения и навыки человека в использовании так называемых понимающих и директивных приемов реагирования при взаимодействии с другими людьми.

Основными причинами неэффективности любого общения являются склонности и привычки человека прибегать во взаимодействии с собеседником к принижающее - уступчивой и защитно-агрессивной формам поведения как неадекватным заместителям понимающего и директивного общения.

Понимающее общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и на проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.

Принижающее - уступчивое общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника, но содержащее реакции неуместного

принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.

Директивное общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакций, выражающих собственные оценки, стремления и цели. Эти цели как в личной жизни, так и в профессиональной деятельности могут в широком смысле состоять в достижении взаимовыгодных соглашений с партнером, в психологическом воздействии на него, в отстаивании своих интересов в условиях разногласий и конфликтов или в собственной защите от агрессивных нападок и угроз со стороны собеседника.

Защитно-агрессивное общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемое в такой форме, которая может унизить его чувство собственного достоинства.

Вариант 5.

1. Виды конфликтов и способы их разрешения.
2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
3. Последствия конфликтов.
4. Различные виды приёмов саморегуляции поведения в конфликте

Примерные варианты ответов:

1. Виды конфликтов и способы их разрешения.

Существуют четыре основных вида конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. П

Межличностный конфликт. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего - это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа - конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между

руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Существует несколько способов разрешения конфликта:

1. Приспособление.

2. Компромисс.

3. Сотрудничество.

4. Пренебрежение.

5. Соперничество.

2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

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

- нападение на противоположную сторону, подмена ссорой обсуждения противоречий;

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

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

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

- обида, психологическая защита посредством нарочитой самоуверенности;

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

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

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

Чувственно-аффективный тип межличностного конфликта начинается с острого, эмоционально окрашенного и неприятного для партнера вопроса, обращенного одним из них к другому

Бескомпромиссный тип межличностного конфликта начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу. В ходе перерастания конфликтной ситуации в реальное конфликтное взаимодействие обе стороны продолжают высказывать друг другу свое недовольство, выдвигают все новые претензии и

обвинения в адрес партнера. Деструктивная функция конфликта усиливается, соперники, при этом, делают все назло друг другу.

Эмоционально невыдержанный тип межличностного конфликта начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия. Для этого типа конфликта характерно эмоциональное недовольство и неудовлетворенность партнеров друг другом, высказываемые откровенно, порой в резкой форме

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

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

3. Последствия конфликтов.

Функциональные последствия конфликта.

1. Проблема может быть решена таким путем, который приемлем для всех сторон, и в результате люди будут чувствовать свою причастность к решению проблемы, что является мотивирующим фактором.

2. Стороны будут больше расположены к сотрудничеству, а не к антагонизму в будущих ситуациях чреватых конфликтами.

3. Конфликт может уменьшить возможности синдрома покорности, когда подчиненные не высказывают идей, которые, как они считают, противоречат мнению начальника. Это приводит к улучшению процесса принятия решений.

4. Через конфликт члены группы могут проработать возможные проблемы в исполнении еще до того, как решение начнет выполняться.

Дисфункциональные последствия конфликта.

1. Неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности.

2. Меньшая степень сотрудничества в будущем.

3. Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами.

4. Представление о другой стороне как о "враге"; представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны,

5. Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.

6. Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения.

7. Смещение акцента: придание большего значения "победе" в конфликте, чем решению реальной проблемы.

4. Различные виды приёмов саморегуляции поведения в конфликте

Все техники саморегуляции можно классифицировать по двум ведущим типам:

1. Технологии «срочной саморегуляции» - те приемы и методы, которые позволяют в реально происходящей ситуации оперативно отрегулировать, откорректировать эмоциональное состояние. К ним можно отнести:

- «Усиление осознавания», или техника «тотального контроля разума», разновидностью которой является техника «Резиновое время».

- Дыхательные технологии саморегуляции.

- Самовнушение;

- Частичная психофизическая релаксакция;

- Техника снятие напряжения в 12 точках;

- Техника отвлечения внимания;

- Техники визуализации;

Второй тип технологий – методы развития способностей к саморегуляции, которые предполагают длительное совершенствование навыков, занятие по специальным программам для достижения новых психофизиологических и эмоционально-волевых уровней саморегуляции. Это:

- Тренинг саморегуляции (классический аутотренинг (методика Шульца), релаксационные технологии, психофизическая тренировка;

- Когнитивные технологии (расширение представлений; обучение ситуационному анализу). Все когнитивные приемы призваны минимизировать фактор неизвестности, составляющий один из существенных факторов дестабилизации состояния в стрессе.

- Поведенческие технологии (репетиции правильного поведения);

- Технологии создания ресурса позитивных эмоциональных переживаний;

- Технологии развития самоотношения.

1. **Задания к проверочной работе №2 (рубежный контроль по разделу 2) – тестирование знаний**

Тестовые задания вариант 1

1. Деловой протокол - это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

б) свод правил в деловых и служебных отношениях

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки

г) все ответы верны

д) все ответы неверны

2. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли

б) не доверяй никому и уважай себя

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта).

3. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

в) начальная фаза беседы задает ей тон

г) все позиции верны

д) все позиции неверны

4. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности

б) правильного выбора места проведения беседы

в) интерьера помещения

г) установления контакта с партнером

д) первых фраз во время беседы

е) использования обращения по имени

ж) все ответы верны

з) все ответы неверны

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное

б) интерактивное

в) манипулятивное

г) перцептивное

д) диалогическое

е) все ответы верны

ж) все ответы неверны

6. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»

б) вербальное общение
в) ролевое общение
г) деловое общение
д) невербальное общение
е) светское общение
ж) все ответы верны
з) все ответы неверны
7. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
а) образование
б) социальный статус
в) внешний вид
г) возраст
д) манера поведения
е) все ответы верны
ж) все ответы неверны
8. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
а) руки, скрещены на груди
б) руки на бедрах
в) рука поддерживающая подбородок
9. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
а) превосходство
б) партнерские отношения
в) стремление к подчинению
10. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?:
а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
в) партнер слышит только то, что хочет услышать
г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать
е) все ответы верны
ж) все ответы неверны
11.Психологическое заражение-это
а) особый механизм социального восприятия;
б) особый механизм влияния;
в) специфическая форма социальной памяти;
г) один из феноменов группообразования;
д) механизм повышения групповой сплоченности;
е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.
12. Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо смыслового воздействия или дополнительно к нему называется:
а) суггестия;
б) убеждение;
в) заражение;
г) подражание;
д) замещение;
е) мода.
13. Отличительными особенностями внушения как особого вида воздействия являются:

а) его целенаправленный, неаргументированный характер;

б) передача информации, основанная на ее некритичном восприятии;

в) процесс внушения имеет одностороннюю направленность;

г) персонифицированное воздействие одного человека на другого и группу;

14. Подражание как социально-психологический механизм:

а) характеризуется существенной спецификой на различных возрастных этапах;

б) у взрослых выступает элементом научения;

в) в подростковом возрасте направлено на внешнюю идентификацию подростком самого себя со значимой для него личностью;

г) выражается в следовании какому-либо примеру, образцу;

15. К психологическим характеристикам группы относятся:

а) групповые интересы;

б) групповые потребности;

в) групповые нормы;

г) групповые ценности;

д) групповые цели;

е) все ответы верные

16. Механизмы, через которые группа контролирует соблюдение ее членами групповых норм

а) групповое давление;

б) групповое мнение;

в) групповое ожидание;

г) групповые санкции;

д) все ответы верные

17. Эффект социальной фасилитации состоит в том, что присутствие других людей:

а) облегчает действия индивида и способствует им;

б) оказывает сдерживающее и тормозящее воздействие на индивида;

в) влияет на индивида, независимо от его отношения к этим людям;

г) негативно влияет на состояние и действия индивида, независимо от содержания его деятельности;

18. Группа, являющаяся для индивида источником социальных установок и ценностных ориентаций, называется:

а) группа членства;

б) вторичная группа;

в) референтная группа;

г) формальная группа;

д) неформальная группа;

19. Психологическая защита – это:

а) неосознанное поведение человека с целью избегания неприятностей;

б) сознательные поступки с целью избегания порицания;

в) «стойка» обороны с целью доказать свою правоту.

20.Объективными факторами, определяющими уровень конформности человека в группе, являются**:**

а) характеристики самого индивида;

б) характеристики группы, которая является источником давления;

в) особенности взаимодействия индивида и группы;

г) содержание задачи, стоящей перед индивидами и группой;

21. Эмотивный тип личности отличается:

а) чувствительностью и отзывчивостью;

б) агрессивностью и строптивостью;

в) жестокостью.

22. На подготовительном этапе деловой беседы необходимо:

а) разобраться в сути проблемы и определить пути достижения договоренности

б) подготовительный этап не важен для деловой беседы, т.к. она возникает спонтанно

в) продумать стратегию и тактику ведения деловой беседы

23. Обратная связь в деловой беседе позволяет

а) запутаться в ходе беседы

б) прояснить уровень понимания

в) сказать собеседнику все, что о нем думаю

г) обратная связь не важна в деловой беседе

24. Пресыщение телефонным общением проявляется в:

а) беспричинной раздражительности собеседником

б) отсутствии согласия в обсуждаем вопросе

в) удовлетворенности проведенным разговором

25. На чем необходимо делать упор на переговорах?

а) на личности

б) на проблеме

26. Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить?

а) то, что ему скучно

б) что ему неприятно услышанное

в) то, что он обдумывает ответное слово

г) что он не владеет приемами активного слушания

27. Быстрый, возбужденный «словесный поток» (излишняя разговорчивость) на переговорах говорит о:

а) том, что предмет разговора очень интересен

б) что необходимо завершать обсуждение вопроса

в) избыточной нервозности говорящего

28. Как называется кратковременный специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном предъявлении?

а) личное резюме

б) самопрезентация

в) актерское мастерство

Правильные ответы:

1-в, 2-а, в, д, 3-г, 4-ж, 5-а, в, д, 6-а, в, г, е, 7-в, д, 8-а, 9-б, 10-б, д, 11-б, 12-в, 13-б, в, г, 14-а, 15-е, 16-д, 17-б, 18-в, 19-а, 20-а, 21-а, 22-а, 23-а, 24-б, 25-а, 26-г, 27-в, 28-б.

1) Тестовые задания вариант 2 (рубежный контроль)

1. Общение – это:

а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

б) процесс установления и развития контактов между людьми;

в) производство индивидами их общего;

2. Непосредственное общение-это

а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;

б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;

в) общение с использованием исключительно вербальных средств;

г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции.

3. Опосредованное общение:

а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;

б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);

в) характеризуется неполным психологическим контактом;

г) характеризуется затрудненной обратной связью;

4. Деловое общение – это:

а) процесс передачи информации аффективно оценочного и когнитивного характера;

б) восприятие и оценка собеседника;

в) психологическое воздействие путем убеждения и принуждения.

5. Человеком в большей степени можно управлять, если знать его:

а) мотивацию в потребности;

б) особенности деятельности;

в) недостатки.

6. Человек использует методы управления другими, которые

а) нравятся другим;

б) не ведут к конфликтным ситуациям;

в) ведут к удовлетворению его потребностей.

7. Невербальное общение представляет собой:

а) общение без использования слов;

б) общение на иностранном языке;

в) общение с помощью слов;

г) общение без жестов.

8. Невербальные средства общения обеспечивают:

а) передачу содержания информации;

б) формирование первого впечатления о субъекте;

в) передачу эмоционального отношения к информации.

9. Психологической подстройкой называют:

а) установление психологического контакта инициатора общения с адресатом;

б) выявление общих интересов между субъектами делового общения;

в) внушение адресату психологического воздействия чувства благосклонности к инициатору влияния.

10. Коммуникативные барьеры непонимания возникают

а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;

б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;

в) вследствие разного уровня развития и владения речью;

г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;

11. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

а) фонетический;

б) семантический;

в) стилистический;

г) логический;

12. Манипуляция – это:

а) попытка поставить себя на чужое место;

б) принуждение партнера к определенным действиям, не принимая во внимание потребности собеседника;

в) один из способов разрешения конфликтов;

г) средство коммуникации.

13. Под социальной перцепцией понимается:

а) социальная детерминация перцептивных процессов;

б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);

в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;

г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;

д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;

14. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов

а) эмоциональная оценка другого;

б) интерпретация его поведения и попытка понять причины поведения;

в) построение стратегии воздействия на собеседника;

г) построение собственной стратегии поведения;

д) все ответы верные

15. Идентификация:

а) является одним из способов понимания другого человека;

б) выражается в уподоблении себя другому человеку;

в) является одним из механизмов усвоения опыта;

г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;

16. В социальной психологии под рефлексией понимается:

а) познание субъектом самого себя;

б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;

в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого;

г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;

д) принятие позиции другого человека;

17. Приписывание индивиду причин поведения называется:

а) социальная рефлексия;
б) когнитивный диссонанс;
в) социальная категоризация;
г) социальная стратификация;

18. Приписывание одним индивидом другому тех или иных причин поведения происходит на основе

а) сходства поведения этого другого с лицом, известным первому;
б) анализа собственных мотивов, предполагаемых в подобной ситуации;
в) принципа подобия с известным;
г) аналогий;
д) сложившихся схем каузальной атрибуции;

19 К эффектам социальной перцепции относятся:

а) эффект первичности;
б) эффект края;
в) эффект недавности;

20. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это

а) деловой этикет

б) имидж

в) переговоры

21. Конфликт – это:

а) борьба мнений

б) спор, дискуссия по острой проблеме

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

д) столкновение противоположных позиций

22. Коммуникативная сторона общения – это …

а) организация взаимодействия между индивидами

б) обмен информации между партнерами

в) процесс восприятия между партнерами по общению

23. Перцептивная сторона общения включает в себя …

а) намерение участников повлиять друг на друга

б) процесс формирования образа другого человека

в) процесс приобретения индивидуального опыта человека

24. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает …

а) коммуникативная сторона общения

б) перцептивная сторона общения

в) интерактивная сторона общения

25. Составляющими невербального общения являются …(возможны несколько вариантов ответов):

а) жесты

б) мимика

в) речь

г) пантомимика

д) интонация

е) темп речи

26. В перцептивную сторону общения входит …

а) стереотипизация

б) каузальная атрибуция

в) идентификация

г) рефлексия

д) все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

27. В вербальной коммуникации участвует …

а) коммуникатор

б) реципиент

в) коммуникатор и реципиент

28. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит …

а) кодирование

б) декодирование

в) передача

г) все перечисленные процессы

Правильные ответы:

1-б, 2-а, 3-б, 4-в, 5-а, 6-в, 7-а, 8-в, 9-а, 10-б, в, 11-а, б. в, 12-б, 13-б, 14-д, 15-а, б, в, 16-б, 17-в, 18-д, 19-а, 20-а, 21-д, 22-б, 23-б, 24-б, 25-а, б, г, 26-д, 27-в, 28-г

2. Текущий контроль

Вопросы к устному и письменному опросу:

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия

1. Сущность общения.
2. Связь психологии общения с другими науками.
3. Основные цели и задачи психологии общения.
4. Связь общения и деятельности.
5. Роль общения в профессиональной деятельности.

Тема 1.2. Классификация общения.

1. Структура общения с точки зрения разных авторов.
2. Прагматическая функция общения.
3. Развивающая функция общения.
4. Самоактуализирующая функция общения.
5. Объединяющая функция общения.
6. Организационная функция общения.
7. Внутриличностная функция общения.

Тема 1.3. Средства общения.

1 Раскрытие сущности вербального и невербального общения.

2 Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза.

3. Психологический анализ и интерпретация жестов, мимики, движений человека.

4. Визуальные средства общения.

5. Акустические средства общения.

6. Тактильно-кинестетические средства общения.

7. Ольфакторные средства общения

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

1.Основные элементы коммуникации.

2.Виды коммуникаций.

3. Отличие речи, языка и общения.

4. Особенности невербальной коммуникации.

5.Коммуникативные барьеры общения.

6. Построение модели коммуникационного процесса.

7. Коммуникативная компетентность.

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

1. Понятие социальной перцепции.

2. Формирование первого впечатления о человеке при общении.

3..Основные механизмы восприятия.

4. Эффекты восприятия

5. Перцептивные барьеры общения

Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
2. Особенности позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
3.Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
4.Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Тема 1.7. Техники активного слушания.

1 Процесс слушания.
2 Виды слушания: пассивное, активное.
3. Эмпатическое слушание.
4. Рефлексивное слушание.
5. Проблема понимания
6. Виды техник слушания.
7. Техники общения и слушания, отработка навыков применения.

Тема 2.1. Деловое общение.

1. Понятие деловое общение.
2. Виды делового общения.
3.Этапы делового общения.
4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
5. Манипуляции в деловом общении.

Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.

1. Темперамент.
2.Типы темперамента.
3. Свойства темперамента.
4. Влияние типа темперамента на особенности делового общения.

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.

1. Понятие этикета.
2.Деловой этикет в профессиональной деятельности.
3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
4. Отличительные особенности этикета в разных странах.

Тема 2.4. Деловые переговоры.

1.Переговоры как разновидность делового общения.
2. Подготовка к переговорам.
3. Основные этапы и правила переговоров.
3. Ведение переговоров.
4. Основные ошибки при проведении деловых переговоров.

Тема 3.1. Конфликт, его сущность.

1.Понятие конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Структура и участники конфликта.
4.Динамика конфликта.
5. Виды конфликтов.
6. Мотивы сторон конфликта.

Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

1. Виды конфликтов и способы их разрешения.
2. Последствия конфликтов.
3. Различные виды приёмов саморегуляции поведения в конфликте.
4. Профилактика конфликтного поведения.
5. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности.

Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.

1.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах
2. Правила поведения в конфликтах.

3. Конфликты в профессиональной деятельности.
4.Определение конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.
5. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Тема 3.4. Стресс и его особенности.
1.Понятие стресс и стрессоры.
2. Виды стрессов.
3. Понятие стрессоустойчивости.
4. Типы стрессоустойчивых людей.
5. Влияние темперамента на стрессоустойчивость.
6. Профилактика стрессов в деловом общении

Примерные варианты ответов:

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.

1. Сущность общения.

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

2. Связь психологии общения с другими науками.

Психология общения имеет тесную связь с общей психологией, социальной психологией, социологией, антропологией, психологией личности, медицинской психологией, психологией управления, педагогикой и другими науками.

3. Основные цели и задачи психологии общения.

Предмет психологии общения – это исследование самого общения в его становлении и динамике, его механизмов и средств как части деятельности общения, анализ взаимоотношений общения с другими видами деятельности человека, прежде всего с практической и познавательной деятельностью.

Можно выделить следующие основные задачи психологии общения: психологические функции общения; формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов; взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и особенностями личности.

4. Связь общения и деятельности.

Общение и деятельность тесно связаны между собой. Любая форма общения является формой совместной деятельности. В ней формируются не только субъект — объектный (человек — в данном случае предмет деятельности), но и субъект — субъективные отношения (человек — человек). Суть общения заключается во взаимодействии субъектов деятельности.

Общение так же может рассматриваться как сторона, некое условие деятельности или как отдельный ее вид. Но связь между ними состоит в том, что благодаря общению деятельность организуется.

Создание плана совместной деятельности требует от каждого человека понимание цели деятельности, средств реализации, распределения функций для ее достижения.

Специфика общения в процессе действия заключается в практическом создании возможности организации и координации деятельности отдельных ее участников. В общении как правило происходит обогащение самой деятельности, развиваются и образуются новые связи и отношения между людьми. В общении и деятельности реализуется система отношений к другим. Социальная функция общения в первую очередь заключается в том, что оно является средством передачи общественного опыта.

Специфика самого общения определяется тем, что в его процессе реальный субъективный мир одного человека как бы раскрывается для другого, происходит виртуальный взаимный обмен деятельностью, интересами, чувствами и т.п..

В общении и деятельности человек частично формируется и самоопределяется, обнаруживая свои особые индивидуальные особенности. Результатом общения и деятельности является налаживание определенных ступеней отношений с другими людьми. Благодаря этому осуществляется интеграция людей, вырабатываются нормы поведения, взаимодействия. Связи людей в процессе общения является условием существования отдельной группы как целостной системы.

5. Роль общения в профессиональной деятельности.

В процессе деятельности человеку приходится общаться с другими людьми. При этом люди обмениваются информацией, осуществляют необходимое взаимодействие один на другого, проводят обучение, передачу опыта. Общение представляет собой необходимый, существенный аспект всякой деятельности. Именно в процессе общения, и только через него, проявляется сущность человека, достигается взаимопонимание, слаженность при выполнении работы, растет способность прогнозировать поведение друг друга в тех или иных обстоятельствах или, наоборот, возникают конфликты и моральные противоречия, разлад в работе, проявляется неспособность предугадать поведение партнера по общению.

Общение, или коммуникация, - одна из форм взаимодействия людей. Представляя собой процесс обмена сообщениями, в которых содержатся результаты отражения людьми действительности, общение является неотъемлемой частью их социального бытия и средством формирования и функционирования их сознания, индивидуального и общественного. С помощью общения происходит организация целесообразного взаимодействия людей в ходе совместной деятельности, передача опыта, трудовых и бытовых навыков, проявление и удовлетворение духовных потребностей.

Тема 1.2. Классификация общения.

Примерный вариант ответов:

1. Структура общения с точки зрения разных авторов.

Учитывая сложность общения, необходимо обозначить его структуру, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента.

Под структурой общения следует понимать совокупность основных элементов, из которых складывается этот процесс.

Структурная характеристика общения может быть дана применительно как к его основным элементам, так, в свою очередь, и относительно внутренней структуры каждого из них. Тогда структура общения будет выглядеть следующим образом:

1) субъекты общения;

2) средства общения;

3) потребности, мотивация и цели общения;

4) способы взаимодействия, взаимовлияние и отражение влияний в процессе общения;

5) результаты общения.

Каждый из названных компонентов, в свою очередь, может быть предметом структурного и функционального анализа.

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

2. Прагматическая функция общения.

Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. Она задействует потребностно - мотивационные причины деятельности человека.

3. Развивающая функция общения.

Развивающая или формирующая функция общения проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Данная функция имеет способность оказывать воздействие на партнеров общения.

4. Самоактуализирующая функция общения.

Функция самоактуализации личности выражается в том, что индивид стремится действовать вместе с другими, добиваясь цели совместно с коллективом единомышленников, с товарищами по команде. Самоактуализация выражается в идентификации себя с группой, в усилении своего личного влияния на других за счет общения с авторитетными и влиятельными партнерами.

5. Объединяющая функция общения.

Функция объединения-разъединения способствует передаче необходимых сведений или дифференциации в ходе осуществления процесса общения.

6. Организационная функция общения.

Функция организации и поддержания межличностных отношений способствует объединению людей в процессе общения. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений для любого человека неизменно сопряжено с оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений - либо позитивных, либо негативных по своему знаку. Эмоциональное отношение к другому человеку практически всегда выражается в терминах «симпатия-антипатия», «нравится - не нравится».

7. Внутриличностная функция общения.

Внутриличностная функция общения - одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки. Внутриличностная функция – это общение человека с самим собой.

Тема 1.3. Средства общения.

Примерный вариант ответов:

1 Раскрытие сущности вербального и невербального общения.

Общение осуществляется при помощи вербальных и невербальных средств.

Вербальные — это речевые средства общения (лат. verbalis — устный, словесный). Речь как средство вербального общения является одновременно и источником информации, и способом воздействия на собеседника.

Невербальные — это неречевые средства (мимика, жесты, прикосновения и др.).

2 Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза.

Язык - орудие, средство общения. Это система знаков, средств и правил говорения, общая для всех членов данного общества. Это явление постоянное для данного периода времени.

Речь - проявление и функционирование языка, сам процесс общения; она единична для каждого носителя языка. Это явление переменное в зависимости от говорящего лица.

Мимика — это движение мышц лица, которое отражает внутреннее эмоциональное состояние человека. Она способна дать истинную информацию о том, что человек переживает. Мимика несет в себе до 70% информации о человеке. Глаза, взгляд, лицо человека способны рассказать больше, чем произнесенные слова. Так, например, человек, пытающийся скрыть информацию (или дающий ложную информацию), старается отвернуться, не встретиться глазами с собеседником. Замечено, что в таких случаях он смотрит прямо в глаза партнеру менее 1/3 времени разговора.

По своей специфике взгляд может быть: деловой (фиксируется в области лба собеседника); светский (взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника, до уровня его губ) способствует созданию непринужденного светского общения; интимный (взгляд направлен не в глаза собеседника, а на другие части тела до уровня груди) говорит о большей заинтересованности собеседника в общении; взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Жесты в общении несут очень большую информацию. В языке жестов, так же как и в речи, есть слова и предложения. Все огромное разнообразие жестов можно разделить на пять групп:

1. Жесты-иллюстраторы (жесты сообщения) — указывание, изображение картины с помощью рук и движения телом, жесты-отмашки; движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

2. Жесты-регуляторы (жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо) — улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. Жесты-эмблемы (заменители слов, или фраз в общении), например сжатые вместе руки на манер рукопожатия на уровне груди означают «здравствуйте», а сжатые и поднятые над головой — «до свидания»

4. Жесты-адапторы (движения рук, связанные с привычками человека) — почесывания, подергивания, касания, поглаживания, переби-рание предметов, находящихся под рукой.

5. Жесты-аффекторы (жесты, выражающие определенные эмоции через движение тела и мышц лица) — сгорбленная фигура с вялой, спотыкающейся походкой, опущенным вниз лицом; летящая походка с высоко поднятой головой и т. п.

3. Психологический анализ и интерпретация жестов, мимики, движений человека.

Под действием испытываемых человеком чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых структур, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции. Поскольку состоянием лицевых мышц несложно научиться управлять, отображение эмоций на лице нередко пробуют маскировать, а то и имитировать.

Об искренности человеческих эмоций обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице. Чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой его правая и левая половины.

Даже легко распознаваемая мимика иной раз очень кратковременна (доли секунды) и зачастую остается незамеченной; чтобы суметь перехватить ее, нужна практика или специальная тренировка. При этом положительные эмоции (радость, удовольствие) узнаются легче, чем отрицательные (печаль, стыд, отвращение).

Улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении. Улыбка для мужчины — это хорошая возможность показать, что он во всякой ситуации владеет собой. Улыбка женщины значительно правдивее и чаще соответствует ее фактическому настроению. Так как улыбки сплошь и рядом отображают разные мотивы, желательно не слишком полагаться на их стандартное истолкование:

чрезмерная улыбчивость — потребность в одобрении;

кривая улыбка — знак контролируемой нервозности;

улыбка при приподнятых бровях — готовность подчиниться;

улыбка при опущенных бровях — выказывание превосходства;

улыбка без подъема нижних век — неискренность;

улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания — угроза.

Поза и ее детали

Значительную информацию о внутреннем настрое человека дает статическое положение его тела. При этом часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности. Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:

- руки заложены за спину, голова высоко поднята, подбородок выставлен — чувство уверенности в себе и превосходства над другими;

- корпус подан вперед, руки (подбоченясь) на бедрах — уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, агрессивность, взвинченность при разговоре, стремление отстаивать свою позицию до конца;
- стояние, опираясь руками о стол или стул, — ощущение неполноты контакта с партнером;
- руки с расставленными локтями заведены за голову — осознание превосходства над другими;
- закладывание больших пальцев рук за пояс или в прорези карманов — знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе;
- высовывание больших пальцев рук из карманов — знак превосходства;
- скрещенные конечности — скептическая защитная установка;
- не скрещенные конечности и расстегнутый пиджак — установка доверия;
- наклон головы в сторону — пробуждение интереса;
- наклон головы вниз — отрицательное отношение;
- легкий отклон головы назад — знак агрессивности;
- сидение на кончике стула — готовность вскочить в любой момент, чтобы либо уйти, либо действовать в создавшейся ситуации, либо унять скопившееся возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору;
- закидывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди — знак «отключения» от разговора;
- забрасывание ноги на подлокотник кресла (сидя на нем) — пренебрежение к окружающим, потеря интереса к разговору;
- скрещенные лодыжки у сидящего — сдерживание неодобрительного отношения, страх или взволнованность, попытка самоконтроля, негативное защитное состояние;
- положение (сидя или стоя) с ногами, ориентированными на выход, — явное желание прекратить разговор и уйти;
- частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость — внутреннее беспокойство, напряженность;
- вставание — сигнал о том, что некое решение принято, беседа надоела, что-то удивило или шокировало;
- сцепленность пальцев рук — разочарование и желание скрыть отрицательное отношение (чем выше расположены при этом руки, тем сильнее негатив);
- кисти рук соединены кончиками пальцев, но ладони не , соприкасаются — знак превосходства и уверенности в себе и в своих словах;
- руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены перед ртом — скрывание своих истинных намерений, игра с партнером в кошки-мышки;
- поддерживание головы ладонью — скука;
- пальцы, сжатые в кулак, расположены под щекой, но не служат для опоры головы — признак заинтересованности;
- подпирание большим пальцем подбородка — знак некоей критической оценки;
- обхватывание своего бокала двумя руками — замаскированная нервозность;
- выпускание дыма от сигареты вверх — положительный настрой, уверенность в себе;
- выпускание дыма от сигареты вниз — негативный настрой, со скрытыми или подозрительными мыслями.

Жесты и телодвижения

- активная жестикуляция — частый компонент положительных эмоций, понимаемый другими как выказывание дружелюбия и заинтересованности;
- чрезмерная жестикуляция — признак беспокойства или неуверенности.

- демонстрация открытых ладоней — показатель откровенности;

- сжатие кулаков — внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
- прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи — удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
- прикосновения к носу или легкие почесывания его — неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнером), ложь, поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
- потирание пальцем века — ложь, но иной раз — ощущение подозрительности и лжи со стороны партнера;
- потирание и почесывание различных фрагментов головы (лба, щек, затылка, уха) — озабоченность, смущение, неуверенность;
- поглаживание подбородка — момент принятия решения;
- суетливость рук (теребление чего-либо, скручивание и раскручивание авторучки, дотрагивание до частей одежды) — настороженность, нервозность, смущение;
- пощипывание ладони — готовность к агрессии;
- покусывание ногтей — внутреннее беспокойство;
- всевозможные движения руки поперек тела (поправить часы, прикоснуться к запонке, поиграть пуговицей на манжете) — маскируемая нервозность;
- собирание ворсинок с одежды — жест неодобрения;
- оттягивание от шеи явно мешающего воротничка — человек подозревает, что другие распознали его обман, нехватка воздуха при гневе;
- протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот — пауза для обдумывания, просьба подождать;
- снятие очков и бросание их на стол — чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема;
- гашение или откладывание сигареты — период максимального напряжения;
- слишком частое сбивание пепла с сигареты — тягостное внутреннее состояние, нервозность;
- наклон головы набок — пробуждение интереса;
- быстрый наклон или поворот головы в сторону — желание высказаться;
- постоянное отбрасывание якобы «мешающих» волос со лба — беспокойство;
- явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо — ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе).

4. Визуальные средства общения.

1. кинесика – движения рук, ног, головы, туловища;
2. направление взгляда и визуальный контакт;

Визуальный контакт - это прямое, особенно убедительное свидетельство неречевого способа общения. Высшее руководство организации или просто вышестоящее по должности лицо, как правило, дольше выдерживают визуальный контакт, чем их подчиненные. Прямой взгляд говорит об искренности и откровенности собеседника. Он выражает чувство доверия и дружеского расположения. Опущенные вниз глаза чаще всего ассоциируются со скромностью и сдержанностью. Глаза, возведенные вверх, говорят об усталости или равнодушии.

3. выражение глаз;
4. выражение лица;

5. поза (в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста);
6. кожные реакции (покраснение, появление пота);
7. дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
8. вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т.п.).

5. Акустические средства общения.

1. паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте);
2. экстралингвистические, т.е. не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, шмыганье носом и т.п.).

Звучание голоса любого человека может рассказать массу интересного о его настроении, психическом здоровье и, что более важно, о том, как этот человек относится к вам. Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, а звуки и интонации 38%, неречевое взаимодействие 53%. Голос — это рупор самых потаенных мыслей и чаяний человека. В связи с тем что голос соединен с участками мозга, участвующими в выработке эмоций, изменения, которые происходят в голосе, когда человек испытывает определенные эмоции, трудно скрыть. Поскольку голос и эмоции так тесно связаны друг с другом, неудивительно, что, когда люди недовольны, в их голосе автоматически начинают чувствоваться безнадежность, раздражение или огорчение, и, наоборот, когда они счастливы, то разговаривают бодро и оживленно. Восприятие голосового кода — это нейробиологический процесс. Люди физически реагируют на звук: он им нравится или не нравится, они могут его терпеть или нет. В большинстве случаев мы можем точно определить эмоциональное состояние другого человека с вероятностью до 60—65 процентов. Эту информацию воспринимает лимбическая система — та область нашего мозга, которая находится глубоко внутри и отвечает за выработку эмоций. Изучалось влияние голоса человека на восприятие его внешности. Одно из них показало, что те, кто заикается и запинается, независимо от их наружности кажутся менее привлекательными, чем люди, у которых этого дефекта речи нет. Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.). Паралингвистические компоненты невербальной коммуникации, определяют качество голоса, его диапазон, тональность, относят: громкость, темп, ритм и высоту звука. Экстралингвистические компоненты представляют собой атипические индивидуальные особенности произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т. п. Громкость голоса, особенно динамика изменений этого параметра во времени, — важное акустическое средство кодирования невербальной информации.

6. Тактильно-кинестетические средства общения.

1. физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
2. такесика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Прикосновение - не только средство передачи информации, но и эмоциональная реакция на нее. Множество "конфликтных",

противоречивых сообщений проходит в результате физического контакта (осязания). Рукопожатие - наиболее распространенная форма контакта двух людей. Обычной формой тут выступает крепкое пожатие, а затем некоторое "потряхивание" рук. Если пожатие чужой руки слишком сильное или, наоборот, очень вялое, это может произвести неприятное впечатление. Двойное рукопожатие (когда левая рука накрывает сжатые руки) говорит о глубоком уважении. Пожатия рук уместны во многих ситуациях: при встречах, расставаниях, поздравлениях, как выражение договоренности, дружбы. Если кто-то отказывается пожать руку в ответ на приглашение собеседника, он может показаться грубым и невоспитанным.

7. Ольфакторные средства общения

1. приятные и неприятные запахи окружающей среды;
2. естественный и искусственный запахи человека и др.

Особую значимость ольфакторная информация проявляет в определенных специфических ситуациях и в контексте определенных типов взаимодействия, например, интимного общения, ухода матери за ребенком, в ситуации врач-больной и др. Выделяют два типа запахов, относящихся к ольфакторным компонентам невербального поведения: естественные (запах тела) и искусственные (косметики, парфюмерии, посторонние).

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Примерные варианты ответов:

1.Основные элементы коммуникации.

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

Основными компонентами коммуникации являются:

- 1. Субъекты коммуникационного процесса - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент).
- 2. Предмет коммуникации (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.).
- 3. Средства коммуникации - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.).
- 4. Каналы коммуникации по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.), делятся на: а) средства массовой коммуникации -- пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.; б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем.
- 5. Эффект коммуникации - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

2.Виды коммуникаций.

Коммуникации в организации классифицируются по следующим видам:

1. По форме общения - вербальные и невербальные коммуникации.

2.По субъектам и средствам коммуникаций - межличностные коммуникации и организационные (коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий).

3. По каналам общения – формальные и неформальные.

4. По организационному признаку (по пространственному расположению каналов): вертикальные и горизонтальные.

5. По направленности общения: нисходящие и восходящие коммуникации.

3. Отличие речи, языка и общения.

Язык - орудие, средство общения. Это система знаков, средств и правил говорения, общая для всех членов данного общества. Это явление постоянное для данного периода времени.

Речь - проявление и функционирование языка, сам процесс общения; она единична для каждого носителя языка. Это явление переменное в зависимости от говорящего лица.

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

4. Особенности невербальной коммуникации.

Невербальная коммуникация – это обмен информацией без использования речи. Это общения при помощи мимики и различных знаковых систем.

Типы невербальной коммуникации.

1. Кинесические: выразительные движения тела (жесты, мимика и пантомимика, поза, походка); визуальный контакт (направление, длина паузы, частота контакта).

2. Просодические и экстралингвистические. Голос и речь: интонация, громкость, тембр, темп речи, ритм, дикция, модуляция, высота, тональность, паузы, вздох, смех, плач, кашель, зевание и др.

3. Такесические. Динамические прикосновения: рукопожатие, поцелуй, похлопывание и др.

4. Проксемические: пространственная структура общения (ориентация и угол общения партнеров, дистанция); время (опоздания, ранний приход, соотношение времени и статуса, культура времени).

5.Коммуникативные барьеры общения.

Основные виды:

1. «авторитет»;
2. «избегание»;
3. «непонимание».

Первые два обеспечивают защиту от источника информации, последний — защиту от самого сообщения.

1. Барьер «авторитет». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

- социального положения (статуса), от принадлежности к реальной «авторитетной» группе.
- привлекательного внешнего вида;
- доброжелательного отношения к адресату воздействия (улыбка, приветливость, простота в обращении и др.);
- компетентность;
- искренности.

2. Барьер «избегание».Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора).

3. Барьер «непонимание»

Фонетический барьер непонимания возникает в следующих случаях:

- когда говорят на иностранном языке;
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию;
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.

Семантический барьер непонимания возникает, когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой». Это возможно по следующим причинам:

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- «смысловые» поля у разных людей разные;
- зачастую используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры (например, смысл слов «перо», «капуста» и др. на воровском жаргоне существенно отличается от истинного значения).

Барьер логического непонимания возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно. При этом неявно предполагаем, что логика есть только одна — правильная, т.е. наша.

6. Построение модели коммуникационного процесса.

1) Модель Аристотеля. В «Риторике» древнегреческий философ писал: «Речь слагается из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается; оно-то и есть конечная цель всего (я разумею слушателя Выделяются три основных элемента коммуникации:

ОРАТОР – РЕЧЬ – СЛУШАТЕЛЬ

Эти элементы, хотя и в измененном виде, воспроизводятся и в последующих моделях коммуникации. Греческая традиция искусства риторики была продолжена в Средневековье и оставалась практически неизменной вплоть до XX в.

2) Модель Лассуэлла. В 1948 г. американский ученый Гарольд Лассуэлл предложил свою модель коммуникации.

Кто?

Сообщает что?

По какому каналу?

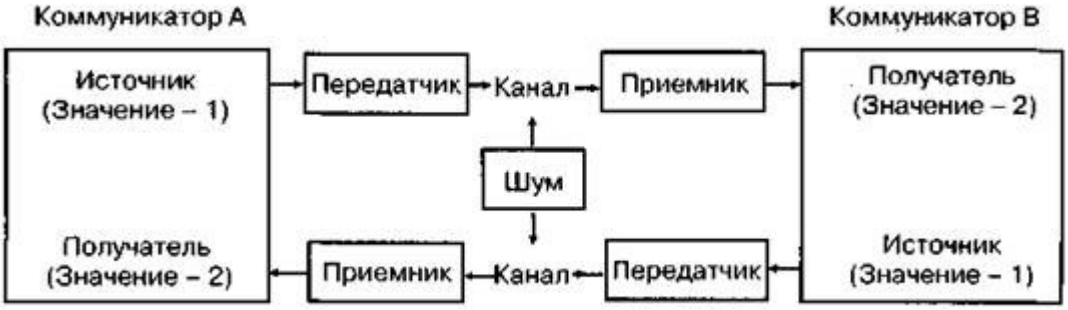
Кому?

С каким результатом?

Модель была создана и применялась главным образом для того, чтобы придать структурную организованность дискуссиям о коммуникации

3) Модель Шеннона–Уивера. Она основана на аналогии с телефонной связью (рис. 1.1).

4) Модель Мелвина де Флера. Зачастую неспособность участников ком муникации осознать, что посланное и полученное сообщения не всегда совпадают, является причиной многих затруднений обще ния. Эта мысль, уже заложенная в модели Шеннона–Уивера, привлекла внимание и получила дальнейшее развитие в исследованиях М. де Флера, существенно модифицировавшего линейную модель коммуникации (рис. 1.2).



5) Циркулярная модель коммуникации. В этой модели отражена реакция коммуниканта на сообщение источника в виде обратной связи. Именно обратная связь делает коммуникацию двухсторонним процессом (диалогом), позволяя каждой из сторон корректировать свои действия и цели.

7. Коммуникативная компетентность.

Коммуникативная компетентность - способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав включается совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1.Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок (уровень отношения людей (т.е. партнеров) к общению в целом). Коммуникативная установка партнера - это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления предметно-тематических интересов партнера, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношения к форме общения; включенности партнеров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнера, его предметно-практических предпочтений; эмоциональных оценок форм общения. Обобщенные эмоциональные реакции типа "интересно - неинтересно", "удовлетворен - не удовлетворен" характеризуют эмоциональные суждения о публичном общении.

2. Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3.Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Примерные варианты ответов:

1. Понятие социальной перцепции.

Социальная перцепция – это образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Образ существует на уровне чувств (ощущения, восприятия, представления) и на уровне мышления (понятия, суждения, умозаключения).

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г. и понимался как социальная детерминация перцептивных процессов.

Социальное восприятие включает в себя межличностное восприятие (восприятие человека человеком), которое состоит из восприятия внешних признаков человека, их соотнесения с личностными качествами, интерпретации и прогнозирования будущих действий. В качестве синонима в отечественной психологии часто употребляют выражение «познание другого человека», считает А. А. Бодалев. Применение такого выражения оправдано включением в процесс восприятия другого его поведенческих характеристик, формированием представления о намерениях, способностях, установках воспринимаемого и т. д.

Процесс социальной перцепции включает две стороны: субъективную (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия – человек, которого воспринимают). В ходе взаимодействия и общения социальная перцепция становится взаимной. При этом взаимопознание направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы для участников общения в данный момент времени.

2. Формирование первого впечатления о человеке при общении.

А. А. Бодалев выделяет пять компонентов, которые влияют на формирование первого впечатления о человеке:

1) характеристика внешнего облика человека;

2) оформление внешности (в том числе стиль одежды, прическа);

3) экспрессия человека (переживаемые или транслируемые эмоциональные состояния);

4) поведение;

5) предполагаемые качества личности.

Если обратиться к зарубежным исследованиям, то там были получены примерно такие же результаты:

наружность и одежда;

осанка;

поведение;

особенности общения;

предполагаемые качества личности.

Факторы формирования первого впечатления

В психологии выделяются три фактора формирования первого впечатления о человеке:

- фактор превосходства;

- фактор привлекательности;

- фактор отношения к нам.

3. Основные механизмы восприятия.

Механизмы социальной перцепции — это способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия:

1) механизмы межличностного восприятия;

2) механизмы межгруппового восприятия.

Наиболее распространенные механизмы межличностного восприятия — идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Идентификация - способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе. Это наиболее простой способ понимания другого человека.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение — вчувствование в переживания другого человека.

Децентрация — способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Поскольку этот механизм освобождает от эмоциональной предвзятости, он оказывается одним из самых эффективных в процессе познания другого человека.

Социальная рефлексия — осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Факторы, стимулирующие аттракцию, на две группы:

1) внешние факторы, т. е. существующие до того, как начался процесс общения, такие как потребность в аффилиации (доверии), эмоциональное состояние партнеров по общению, пространственная близость;

2) внутренние факторы, возникающие в процессе взаимодействия. Это физическая привлекательность партнера по общению, стиль общения, фактор сходства между партнерами, выражение личного отношения к партнеру в процессе общения.

Механизм каузальной атрибуции связан с приписыванием причин как своему поведению, так и поведению другого человека. Исследования атрибуции анализируют «психологию здравого смысла», посредством которой человек объясняет повседневные события. Феномен

В процессе межличностного восприятия характер атрибуции зависит от следующих показателей:

1) от степени типичности или уникальности поступка;

2) от социальной желательности или нежелательности поступка;

3) от того, является ли субъект восприятия участником события или его наблюдателем.

4. Эффекты восприятия

Эффект первичности и новизны – при взаимодействии с малознакомыми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям.

Эффект ореола – формирование специфической установки на воспринимаемого человека через направленное приписывание ему определенных качеств. Наиболее явно этот эффект проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. В первую очередь «ореол» создают факторы внешней привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам.

Эффект привлекательности – заключается тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека

Эффект превосходства – проявляется в том, что люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру. Человеку, вызывающему у нас восхищение по какому-либо весьма значительному для нас показателю, мы приписываем целый ряд хороших качеств. Действует и обратный эффект: склонность недооценивать человека, у которого важное для нас положительно качество выражено слабо.

Эффект хорошего отношения к нам – воспринимающий также склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией. Очевидно, что, то, как относится к нам другой человек, влияет на наше впечатление о нём. Более того очень часто на возникающее у нас впечатление о человеке влияет его согласие или несогласие с нами по какому-то вопросу.

Эффект проекции – проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков. Классический пример проекции: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности будут раздражать в подчинённых эти же качества.

Эффект средней ошибки – это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

4. Перцептивные барьеры общения

Перцептивные барьеры возникают в виде «эффектов», формирующихся при восприятии людьми друг друга. Более всего исследованы три таких «эффекта»: эффект ореола («галоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации.

Сущность «эффекта ореола» заключается в специфической установке по отношению к воспринимаемому через направленное приписывание ему определенных качеств. Информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно - накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект новизны и первичности обнаруживает себя в особенностях восприятия знакомых и незнакомых людей. Впечатления о незнакомце точно соответствуют порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладает. Такой эффект получил название «эффекта первичности» и был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимался незнакомый человек. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует «эффект новизны», который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

Явление стереотипизации возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например принадлежности его к какой-то профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии («все учительницы назидательны», «все бухгалтеры - педанты» и т.д.) Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

Помимо особых перцептивных эффектов к перцептивным барьерам относится барьер каузальной атрибуции.

Особенность данного барьера состоит в том, что каждый из участников процесса общения, оценивая другого человека, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности его причин.

Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Примерные варианты ответов:

1.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н. Леонтьев назвал 2 основные черты совместной деятельности: а) разделение единого процесса деятельности между участниками; б) изменение деятельности каждого, т.к. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что означает, что «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают.

Конкуренция - одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов и групп. Конкуренция отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике.

2. Особенности позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.

Один из подходов к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе — направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия (Берн, 1988).

С точки зрения транзактного анализа каждый участник взаимодействия в принципе может занимать одну из трех позиций, которые условно можно обозначить как Родитель, Взрослый, Ребенок. Эти позиции ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии (позиция Ребенка может быть определена как позиция «Хочу!», позиция Родителя как «Надо!», позиция Взрослого — объединение «Хочу» и «Надо»). Взаимодействие эффективно тогда, когда транзакции носят «дополнительный» характер, т.е. совпадают: если партнер обращается к другому как Взрослый, то и тот отвечает с такой же позиции. Если же один из участников взаимодействия адресуется к другому с позиции Взрослого, а тот отвечает ему с позиции Родителя, то взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться. В данном случае транзакции являются «пересекающимися».

3.Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

· Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии. Стратегия "контролера" — стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации с неравным взаимодействием.

· Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнеров в общении и необходимости достижения взаимной удовлетворенности. Стратегия — адаптация к партнеру.

4.Взаимодействие как организация совместной деятельности.

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

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

2. Когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – «совместно-последовательная деятельность» (пример – конвейер);

3. Когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – «совместно-взаимодействующая деятельность».

Присущая системе межличностных отношений эмоциональная основа, порождающая различные оценки, ориентации, установки партнеров, определенным образом «окрашивает» взаимодействие. Но вместе с тем такая эмоциональная (положительная или отрицательная) окраска взаимодействия не может полностью определять факт его наличия или отсутствия: даже в условиях «плохих» межличностных отношений в группах, заданных определенной социальной деятельностью, взаимодействие обязательно существует. В какой мере оно определяется межличностными отношениями и, наоборот, в какой мере оно «подчинено» выполняемой группой деятельности, зависит как от уровня развития данной группы, так и от той системы социальных отношений, в которой эта группа существует.

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения.

Тема 1.7. Техники активного слушания.

Примерные варианты ответов:

1 Процесс слушания.

Слушание — это процесс направленного восприятия человеком слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Если слышание — физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то слушание (эффективное слушание) — это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека. Слушание является фундаментальным навыком, влияющим на качество отношений в повседневном общении, на успешное взаимодействие и взаимопонимание. В то же время многие люди практически не умеют слушать.

Умение слушать у людей развито неодинаково. Исследования показывают, что в среднем время нашего общения с другими распределяется следующим образом: примерно 42-53 % времени мы слушаем других, 16-32% — говорим сами, 15-17% — читаем, 9-14 % — пишем. Как видно из цифр, умение слушать как метод восприятия информации используется в коммуникации намного чаще, чем умения читать и писать, вместе взятые, следовательно, овладение таким умением важно для каждого.

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

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

2 Виды слушания: пассивное, активное.

Активное слушание – это процесс, в ходе которого слушающий не просто воспринимает от собеседника информацию, но и активно представляет понимание данной информации. Активное слушание может помочь: направить разговор в необходимое русло; подобрать вопросы, которые дадут возможность получить необходимые ответы; безошибочно и правильно понять собеседника. Так как инструменты и элементы активного слушания содержат в себе различные методы и принципы, особенной результативности можно достичь, применяя сразу и методы, и принципы активного слушания.

Главные приемы активного слушания объединяются к следующим пунктам: уточнение; пересказ (парафраз); повторение (эхо); паузы. Уточнение переводится к тому, что вы задаете человеку вопрос в том случае, если вам что-то малопонятно. Иным способом это можно еще именовать выяснением. Пересказ дает возможность тому, кто рассказывает, услышать со стороны собственную речь устами другого человека. Повторение фраз собеседника также дает возможность выстроить хорошую беседу. В данном случае слушатель, как эхо, повторяет с интонацией вопроса окончания предложений рассказчика. Это располагает эффектом, схожий с уточнением. Паузы тоже считаются инструментами, которые способны благоприятно повлиять на разговор. В общем значении, активное слушание дает возможность настроить контакт с собеседником и получить от него необходимую информацию.

Пассивное слушание, считается более глобальным и отличается по другим основаниям. Представленный вид слушания еще именуют иначе – нерефлексивное слушание.

При пассивном слушании человек в основном молчит, особо не включаясь в монолог рассказчика. Подобное слушание используют, как правило, в том случае, когда рассказчик чем-то очень взволнован, и у него есть желание выговориться, потому что часто восклицательные возгласы и вопросы собеседника могут быть просто несвоевременными.

3. Эмпатическое слушание.

Эмпатическое – это активное слушание, оно направлено на чувства, отношение, глубокое понимание человека, его состояния. Представляет собой одновременное понимание собеседника и проявление сострадания к нему. Это может помочь поменять эмоции и состояние человека в сторону позитива. Метод эмпатического слушания дает возможность человеку естественным образом проявить эмоции, раскрыться перед психологом или обычным собеседником. Как правило в эмпатическом слушании выделяются три этапа: поддержка – дается возможность высказаться, проявить собственную реакцию; уяснение – имеет большое значение убедиться в том, что вы верно поняли слова и эмоции собеседника; комментирование – даются советы.

4. Рефлексивное слушание.

Рефлексивное (или активное) слушание – это обратная связь с говорящим, используемая для контроля точности восприятия услышанного. В отличие от нерефлексивного слушания здесь слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Основными видами рефлексивных ответов являются выяснение, перефразирование и резюмирование.

Выяснение – это безоценочная техника, при использовании которой мы просим людей о дополнительной информации, руководствуясь либо деловыми интересами, либо целью «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его.

Перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Его целью является проверка точности услышанного.

Перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы в сообщение.

5. Проблема понимания

Непонимание является самой большой группой проблем, которые вызывают трудности в общении. При непонимании люди просто не могут установить контакт, из-за чего начинают сбоить алгоритмы по которым люди выстраивают разговор. Для того, чтобы продолжать общение в такой ситуации требуется слишком много усилий и если у человека нет достаточно сильной мотивации продолжать контакт, то ему проще его прервать.

1. Непонимание модели общения

Всем нам известно, что в разных ситуациях нужно общаться по разному. С начальником мы общаемся одним образом, с подчиненными другим, с близкими третьим и так далее.

2. Непонимание формальных и неформальных правил

В каждом коллективе, в каждом социальном слое, существует множество правил. Некоторые записаны и доводятся до каждого в обязательном порядке, а некоторые правила являются негласными. Не приветствуется, когда кто-то нарушает любые правила, даже если они нигде не записаны.

3. Непонимание невербальных знаков и намеков

Совершенно нормально, что разные люди любят общаться на разные темы. Соответственно, тема разговора может вызывать у кого-то негативную реакцию. Однако, обычно не принято открыто сообщать человеку о том, что тема неподходящая. В таком случае люди обычно начинают намекать, что пора бы поговорить о чем-то другом. Поэтому всегда следует концентрировать внимание на собеседнике, а не на себе.

4. Непонимание эмоций

Довольно часто происходит, что одна и та же тема, вызывает у людей различные эмоции. И это нормально. В норме, человек мгновенно считывает чужие эмоции, однако по различным причинам этого может не происходить.

5. Непонимание языка

Всем понятно, что общение между людьми говорящими на разных языках затруднено. Однако, проблемы с разным пониманием слов могут возникнуть и в рамках одного языка.

6. Непонимание ценностей

Разные люди имеют различные ценности и опыт Одни могут шутить на такие темы, от которых других выворачивает. В свое время, когда учился в университете меня этим поражали студенты-медики. Они любили поделиться чем-нибудь из своей специальности, вроде особенностей работы патологоанатома. Если человек имеет некий специфический опыт, то не всегда следует им делиться. Многие люди могут просто не оценить осведомленности в каком-то вопросе, а посчитать человека опасным, грубым, циничным или может быть скучным.

7. Непонимание своего места в социуме

В человеческом обществе существует иерархия. Это данность, которую многие игнорируют, а зря. Если человек не понимает своего места в обществе, то он может неподобающим образом разговаривать с другими людьми.

6. Виды техник слушания.

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

Реакции слушателя, приемы слушания бывают следующие:

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).

2. Поддакивание («ага», «угу», да-да, ну, кивание подбородком).

3. «Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника.

4. «Зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.

5. «Парафраз» — передача содержания высказывания партнера другими словами.

6. Побуждение («Ну и... И что дальше?»).

7. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).

8. Наводящие вопросы (что? где? когда? почему? зачем?).

9. Оценки, советы.

10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).

11. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, скорбная мина).

12. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).

13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположить о причине события.

14. «Хамовитые реакции» («глупости», «ерунда все это»).

15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели).

16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова).

Обычно в слушании проявляется 3 такта: поддержка — уяснение — комментирование. На этапе поддержки основная цель: дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе — молчание, поддакивание, «эхо», эмоциональное «сопровождение». На этапе уяснения — цель: убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы, делается парафраз. На этапе комментирования слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

7. Техники общения и слушания, отработка навыков применения.

И. Атватер предлагает различать следующие типы слушателей, проявляющиеся в ситуации делового общения:

1) категоричный слушатель– судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это – плохо»;

2) рассудительный слушатель– думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;

3 сочувствующий слушатель– очень быстро соглашается (или выражает свое сочувствие говорящему), делая, к примеру, такие замечания: «Вы абсолютно правы» или «Я вам сочувствую»;

4) аналитический слушатель– наоборот, склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример». Однако эти реакции называют «помехами» общения;

5) отзывчивый слушатель– умеет активно слушать, анализировать услышанное, сопереживать говорящему.

Очевидно, что наибольшего успеха в деловом общении может добиться именно отзывчивый слушатель.

Специалисты говорят также о разных уровнях умения слушать собеседника.

• пассивное слушание;

• избирательное слушание;

• внимательное слушание;

• активное слушание.

М. Браунстин выделяет пять механизмов активного слушания:

• открытость;

• уточнение;

• отражение чувств собеседника;

• перефразирование;

• отражающее перефразирование.

Тема 2.1. Деловое общение.
Примерные варианты ответов:

1. Понятие деловое общение.

Деловое общение- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно - временная дистанция).

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

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессеставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по деланию участников) в любой момент.

2. Виды делового общения.

Виды делового общения:

1. Деловая беседа – это вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. Деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предполагает заключения договора или выработки обязательных для исполнения решений, личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации.

По такому основанию, как виды и цели разговора, принято выделять в качестве самостоятельных видов: собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы.

2. Деловые переговоры - это вид совместной с партнером деятельности, как правило, направленной на решение проблемы. Они всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично - расходятся. Переговоры имеют официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

3. Деловые совещания – это форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Поскольку деловое совещание – это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление.

4. Публичные выступления – это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь. В ораторской деятельности выделяют 3 основных этапа: докоммуникативный, коммуникативный и посткоммуникативный.

3.Этапы делового общения.

Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов:

1) подготовительный этап. В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы;

2) начало беседы. Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору;

3) обсуждение проблемы. Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации;

4) принятие решения;

5) завершение беседы. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником

4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Дискуссия как форма делового общения предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений. Сущность действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса.

Выделяют следующие этапы деловой дискуссии:

- 1) вступление в контакт;
- 2) постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
- 3) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
- 4) выдвижение альтернативных вариантов;
- 5) конфронтация участников;
- 6) обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
- 7) установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

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

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

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

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

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

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

5. Манипуляции в деловом общении.

Манипуляция — побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнером своих собственных целей.

К числу характеристик манипуляции как метода воздействия на партнера можно отнести:

- манипуляция — это вид духовного, психологического воздействия на человека (группу, общество);
- манипуляции имеют скрытый характер воздействия (попытка манипулирования лишь тогда будет успешной, когда факт воздействия адресатом не осознается и конечная цель манипулятора ему неизвестна; для манипулятора важно, чтобы адресат считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них);
- манипуляция предполагает игру на человеческих слабостях — «мишенях воздействия» (чувство собственного достоинства, чувство собственности, финансовый достаток, власть, слава, служебное продвижение, общение, профессиональная квалификация, известность, враждебное отношение к непохожим на нас и пр.) — никто не желает показаться трусом, нерешительным, жадным, неумным, наоборот, каждый желает выглядеть достойно, быть великодушным, оказывать покровительство, получать похвалу и т. п.;

- манипуляция предполагает побуждение к совершению определенного действия.

Манипуляции — важный элемент деловых отношений и могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов:

во-первых, для создания ореола руководителя организации или подразделения;

во-вторых, для смягчения формы принуждения, обойтись без которого не удается ни одному руководителю;

в-третьих, для создания единой направленности желаний подчиненных на достижение целей организации.

*Организационно-процедурные манипуляции могут быть использованы организаторами переговорного процесса, дискуссии. Они сориентированы либо на срыв обсуждения, либо на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонентов варианту обсуждения.

*Психологические манипуляции основаны на использовании приемов, вводящих собеседника в состояние раздражения, играющие на его чувствах самолюбия и стыда.

*Логические манипуляции построены на сознательных нарушениях основных законов и правил формальной логики или же, наоборот, на их умелом использовании в целях воздействия на недостаточно осведомленного оппонента.

Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.
Примерные варианты ответов:

1. Темперамент.

Темперамент – совокупность врожденных свойств психики. Он служит основой для формирования характера. Это то биологическое, что есть в человеке. Вместе с тем темперамент участвует в формировании личности. Как совокупность индивидуальных особенностей он влияет на динамику и эмоциональную сторону деятельности и поведения человека.

От темперамента зависит:

- скорость возникновения психической деятельности;
- устойчивость психических процессов;
- психический темп и ритм;
- интенсивность психических процессов;
- направленность психической деятельности.

2.Типы темперамента.

В психологии принято выделять 4 типа темперамента, или типов нервной системы (по ее свойствам). Но вместе с тем существует несколько типологий.

По процессам возбуждения-торможения

Сангвиник

Это сильный, подвижный и уравновешенный тип. Характеризуется быстрым процессом возбуждения и быстрой сменой его на торможение.

- Человек с таким типом психики отличается жизнелюбием, активностью, общительностью, отзывчивостью.
- Он не склонен к переживаниям, легко адаптируется к новым условиям, стремится к лидерству.
- Сангвиник успешен в работе, дружбе и любви.

- Он легко переключается с одного дела на другое и с такой же легкостью меняет увлечения.
- Однако без внешних раздражителей он начинает скучать, становится вялым.
- Всегда отличается некоторой поверхностностью в восприятии людей и явлений, от чего иногда возникают трудности в межличностных взаимоотношениях. Но с ними сангвиник легко справляется.
- Чувства и эмоции сангвиника яркие, но неустойчивые.
- Часто и громко смеется, но сердится по пустякам.
- Находчив и подвижен, может управлять эмоциями.
- Как правило, обладает быстрой речью.

Флегматик

Это сильный, инертный и уравновешенный тип. Условные рефлексы вырабатываются медленно, но после становятся очень устойчивыми.

- Человек с таким типом всегда пассивен, осторожен и рассудителен.
- Вместе с этим он миролюбивый и доброжелательный.
- Им легко управлять, контролировать его действия.
- Флегматик не отличается эмоциональностью и чувствительностью, но на него всегда можно положиться.
- Он обладает большим упорством, самообладанием, терпением, высокой работоспособностью, но медлителен.
- В отношениях устойчив, не склонен к переменам.
- Оказывает хорошее сопротивление негативным длительным раздражителям извне. Свойственная флегматику выдержка и хладнокровие иногда переходит в безразличие к себе и окружающим, работе.

Холерик

Сильный, подвижный и неуравновешенный тип. Процессы возбуждения преобладают над процессами торможения.

- Легко возбудимый, агрессивный и неспокойный тип.
- Холерик отличается изменчивостью, непостоянством, импульсивностью, активностью и оптимизмом.
- Вместе с большой жизненной энергией можно выделить несдержанность и резкость движений и поступков, крикливость, низкий уровень самообладания, нетерпеливость и частые резкие перепады настроения.
- Холерик отличается выразительной мимикой, быстрой речью и стремительными движениями.

Меланхолик

Слабый, инертный (или подвижный) и неуравновешенный тип.

- Отличается пессимистичным настроем, склонностью к тревожности и рассуждениям.
- Он сдержан и необщителен, легко раним, эмоционален, высоко чувствителен.
- Внешним раздражителям оказывает слабое сопротивление, заторможен и пассивен.
- Меланхолик, как правило, не уверен в себе, робок, боязлив, обидчив.
- Но у него очень разит внутренний мир и ассоциативное мышление.
- Меланхолик не отличается выразительностью мимики и движений, плохо приспосабливается к новым условиям.
- Отличается тихой речью, слабостью внимания и быстрой утомляемостью.

3. Свойства темперамента.

Каждый темперамент обладает определенными свойствами.

Сензитивность

Подразумевается необходимая минимальная сила раздражения извне для начала реакций в психике индивида. Кроме этого, сензитивность предполагает оценку скорости этой реакции.

Реактивность

Определяет силу и скорость ответа на неожиданный раздражитель, то есть это непроизвольные реакции на свет, громкий звук, неожиданное действие. От реактивности зависит отвлекаемость человека и возможность сосредоточения.

Активность (пассивность)

Степень влияния темперамента на окружающие его раздражители. Проще говоря, это то, с какой скоростью человек может влиять на обстоятельства, препятствия, мешающие ему получить свою цель. Активность вытекает из соотношения ориентации человека на внешний мир (предыдущий пункт) и сосредоточенности на своих целях, желаниях, потребностях, убеждениях.

Пластичность (ригидность)

Так характеризуют скорость приспособления человека к изменениям внешней среды. Пластичность – хорошая способность к приспособлению, ригидность – невозможность, трудность в изменении убеждений, взглядов, интересов.

Экстраверсия (интроверсия)

Ориентация человека на внешний мир либо внутренний (направленность жизненной энергии). Вторая трактовка: ориентация человека на настоящее внешнее (экстраверсия) или образное прошлое либо будущее (интроверсия).

Возбудимость эмоций

Определяет скорость эмоционального реагирования на минимальный раздражитель извне (минимальная сила, на которую происходит эмоциональная реакция).

Темп реакций

Это скорость психических процессов и реакций (продолжительность): быстрота реакции, темп речи, быстрота ума.

4. Влияние типа темперамента на особенности делового общения.

В деловом общении существует тесная взаимосвязь темперамента деловых партнеров и свойств их характера. Темперамент деловых партнеров определяет динамику проявления свойств их характера. Например, коммуникативность делового партнера с сангвиническим типом темперамента проявляется в легком и быстром установлении психологического контакта с другими партнерами, поддержании активного диалога с ними. Коммуникативность делового партнера — флегматика не так ярко выражена вначале, как у партнера-сангвиника, но она более длительна, устойчива и проявляется в стремлении поддерживать уже существующие привычные деловые отношения с прежними давними партнерами.

Коммуникативность делового партнера — меланхолика всегда сдержанна, ограниченна. Он испытывает трудности в общении, поэтому очень важно другим партнерам поддерживать у него уверенность в своих силах, высказывать там, где это возможно, одобрение его когнитивным и поведенческим стратегиям. Психологически

сложной в межличностном общении является коммуникативность партнера-холерика. Его вспыльчивость, несдержанность не способствует установлению хорошего и долговременного психологического контакта, а его постоянное стремление к лидерству в межличностных отношениях вызывает противодействие со стороны других партнеров.

Свойства темперамента так или иначе проявляются в профессиональной деятельности деловых партнеров. Хотя сам по себе темперамент не определяет уровня общих и профессиональных способностей, те или иные свойства темперамента могут способствовать достижению успеха в профессиональной деятельности или, напротив, мешать ему. Если требования профессиональной деятельности противоречат какому-либо свойству темперамента делового партнера, он вырабатывает свой собственный индивидуальный стиль профессиональной деятельности, опираясь на те способы и приемы, которые наиболее соответствуют его темпераменту. Следует иметь в виду и то, что и характер делового партнера может сдерживать нежелательные для профессиональной деятельности проявления темперамента. Однако существуют и такие виды профессиональной деятельности, где предъявляются очень высокие требования к определенным свойствам темперамента. Например, требования к менеджеру по работе с персоналом включают наличие у него сдержанности, самообладания, высокой коммуникативности. Поэтому личность с холерическим или меланхолическим типом темперамента менее приемлема для этой профессии.

Возбудимость делового партнера легко установить по быстроте и интенсивности его психических реакций. Такой партнер быстрее адаптируется к деловой ситуации и более легко включается в межличностное общение и в вербальный диалог. Деловой партнер с выраженной тормозимостью психических процессов легко прерывает общение и более сдержан в вербальной коммуникации. Для партнера с замедленными тормозными реакциями характерны неторопливость движений и поведенческих актов. Темп его речи медленный, размеренный, и он с большим трудом прерывает общение.

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.

Примерный вариант ответов:

1. Понятие этикета.

Этикет – это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания. Этикет позволяет людям без особых усилий пользоваться уже готовыми формами вежливости, принятой в данном обществе различными группами людей и на различных уровнях.

Этикет в наши дни (современный этикет) расписывает поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Ученые выделяют следующую классификацию подсистемы этикета:

Речевой, или вербальный этикет.

Речевой этикет определяет, какими словесными формулами лучше воспользоваться, если надо: поприветствовать, поздравить, поблагодарить, загладить вину, обратиться к кому-то с просьбой, пригласить куда-то, выразить соболезнования. К речевому этикету относят также теорию и практику аргументации – искусство вести беседу.

Мимика и жесты.

Многие народы имеют свои специфические жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления. Скажем, общеизвестный и в целом позитивный жест, когда мы

поднимаем вверх большой палец, у некоторых народов имеет тот же смысл, как если бы мы подняли не большой, а средний палец. Эти жесты могут иметь различную окраску: нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. Свое отношение к собеседнику и теме беседы люди выражают также с помощью мимики, улыбки, направления взгляда.

Организация пространства в этикете (или этикетная проксемика).

Очень большое значение в этикете имеет взаимное расположение собеседников в пространстве. Каждый слышал о личном пространстве, что оно зависит от многих факторов: не только от личности и национальной принадлежности, но и от района проживания. Скажем, у сельских жителей оно гораздо больше, чем у горожан. Необходимо знать, какое место в доме или за столом считается почетным (оно, как правило, имеет хозяина в лице главы семейства), какие позы допустимы в той или иной ситуации.

Этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете).

К этикетной атрибутике относятся, прежде всего, одежда, украшения и головной убор, а также подарки, цветы, визитные карточки.

2.Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Деловой этикет - результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

Деловой этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его - необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

Современный деловой этикет - это свод правил поведения, принятых в бизнес-среде, и в нем нет ничего лишнего, ничего такого, что мешало бы вести дела. Наоборот, деловой этикет - это инструмент, повышающий эффективность общения, создающий партнерство, порождающий эмоциональный комфорт.

Правила делового этикета помогают сближению экономических, финансовых интересов деловых людей, способствуют установлению деловых отношений с иностранными партнерами. Знание делового этикета является основой предпринимательского успеха.

Этикетное деловое поведение экономически выгодно. Многие преуспевающие компании, формируя свой уникальный фирменный стиль, требуют от сотрудников безупречных деловых манер. Этим они создают себе конкурентное преимущество, которое выгодно отличает их в глазах клиентов и партнеров.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Если его соблюдают все сотрудники компании на всех уровнях, то в коллективе создается доброжелательная, комфортная атмосфера, улучшается психологический климат, происходит меньше конфликтов, растет производительность труда, более рационально используется рабочее время и т.п.

Обучать персонал хорошим деловым манерам необходимо на всех уровнях иерархии в компании. Бесполезно обучать только руководителей, и предполагать, что они после семинара-тренинга придут на рабочее место и передадут новые знания подчиненным. Знание делового этикета, умение культурно вести себя - основа предпринимательского успеха.

3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Деловая этика - это совокупность норм поведения, требований, предъявляемых культурным обществом к характеру его общения с людьми, социальному облику, адаптированные к его практическим нуждам сведения об основных этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека. Сюда относятся и этика ведения переговоров с партнерами, и использование этических методов конкуренции, и этика оформления документации, и многое другое. Деловая этика позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам, поведения.

Деловая этика базируется на такой общечеловеческой ценности, как свобода. Это означает, что бизнесмен должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела, ущемления даже в мелочах их интересов.

Другим основополагающим принципом деловых взаимоотношений является терпимость, которая означает осознание невозможности преодоления «с наскока» слабостей и искоренения недостатков партнера, клиентов или подчиненных. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает избежать конфликтных ситуаций.

Этическая ориентация может существенно изменить характер деятельности, ее качество и, следовательно, эффективность. Сочетание положительной социальной ориентации человека с высоким жизненным потенциалом и совершенной техникой ведения дел дает тип, который условно может быть определен как «дельфин». Отрицательная социальная ориентация при высоком жизненном потенциале и совершенной технологии предпринимательской деятельности образует тип «акула».

3. Отличительные особенности этикета в разных странах.

США

Американцы (независимо от пола) обычно при встрече ограничиваются рукопожатием. Не принято целовать женщине руку, т. к. это может закончиться в лучшем случае обидой, а в худшем — судебным иском. В деловом общении американцы не придерживаются строгих правил, свободно могут обратиться к вам по имени, начать разговор с отвлеченных тем, шутить и смеяться. При всем этом, они весьма пунктуальны и не любят опоздания. В деловых отношениях американцев не приняты подарки, даже символические. Это может быть расценено как взятка или попытка подкупа. Тем не менее, если партнер пригласил вас к себе домой на ужин, вы можете преподнести ему символический подарок (сувенир из вашей страны).

В общении с деловым партнером женского пола необходимо вести себя предельно аккуратно. Эмансипированные американки не упустят момента оскорбиться, услышав какой-либо личный вопрос или комплимент. К деловой женщине нужно относиться как к партнеру.

Американцы привыкли чувствовать себя комфортно в любой ситуации, поэтому не стоит удивляться, если во время переговоров солидный человек в дорогом костюме закинет ногу на ногу, высоко задрав обувь, или вообще положит свой ботинок себе на колено. Считается абсолютно приемлемым положить ногу на стул (конечно же, пустой, стоящий рядом) или на стол. В такой ситуации следует сдержать свои эмоции и попытаться не выражать на лице возмущения или удивления.

Англия

У англичан не приняты теплые и открытые приветствия и знакомства — сдержанная улыбка, рукопожатие, стандартные короткие фразы — этого вполне достаточно при первом знакомстве.

Стоит обратить особое внимание на титулы и звания ваших партнеров. Англичане очень щепетильно относятся к своим титулам и постоянно их используют при обращении на работе и дома. Не стоит преподносить подарков и сувениров вашим партнерам, это не оценят по достоинству, т. к. в Англии нет такой традиции. Если вы хотите сделать приятное партнеру, то пригласите его в театр. Англичане в исключительно редких случаях приглашают коллег домой, все неофициальные встречи принято проводить в кафе, ресторанах, пабах. Если вас пригласили на обед или ужин, вы просто обязаны прийти вовремя, чтобы не обидеть партнера, но будьте внимательны, если вы придете раньше указанного часа, это также расценивается как неуважение к человеку.

Германия

В Германии деловое общение подчинено строгим правилам. Основное в деловом этикете немцев — пунктуальность, четкость, консервативность. При встрече и знакомстве партнеры обязательно пожимают друг другу руки. Обращаться к оппоненту можно исключительно на «вы» и по фамилии. Назвать немца по имени и на «ты» может только его хороший друг. В деловом общении это исключено.

Что касается опозданий, то они абсолютно недопустимы. На переговоры или любую другую официальную встречу приходить нужно только в костюме и галстуке, другая форма одежды полностью исключена. Не допускается также расстегнутый ворот сорочки, даже если на вас надет костюм.

Если ваш немецкий партнер пригласил вас к себе домой, значит он вас безгранично уважает. Собираясь в гости, купите букет для его супруги и приятные мелочи для его детей — это немецкая традиция. Также с собой можно прихватить небольшой сувенир от вашей фирмы.

Франция

Этикет во время деловых встреч и переговоров во Франции полностью подчинен формальностям и строгим правилам. Стандартное приветствие во время встречи или знакомства сводится к легкому рукопожатию. К пунктуальности французы относятся более спокойно, чем немцы или англичане, тем не менее, время встречи принято обговаривать заранее, а если неизбежно опоздание, то о нем предупреждают как можно раньше. Вообще, у французов принято обращать внимание на официальный статус партнера и его должность. Чем выше статус, тем больше может быть время опоздания, при этом никаких обид и непониманий не возникает. Прийти назначенному часу во Франции — это знак вежливости.

Во время переговоров французы никогда не переходят на другие языки, они всегда пользуются только французским, поэтому без переводчика не обойтись. Огромное внимание уделяется мелким деталям, которые разбираются досконально. Французы ценят умение вести беседу, строить предложения, красиво оформлять и излагать суть вопроса.

Италия

Итальянцы весьма темпераментны, открыты, склонны к внезапным проявлениям эмоций. Не удивляйтесь, если во время знакомства ваш партнер будет крепко сжимать вашу руку и долгое время трясти ее — в Италии это нормально. Допускается активная жестикуляция, довольно громкая и эмоциональная речь и прочее.

Особого внимания пунктуальности в Италии не уделяют, но все же не стоит опаздывать на встречи. Не стоит назначать встречи в обеденное время. Обед для итальянца — нечто святое. Во время переговоров итальянцы не сдерживают себя, они громко говорят, активно жестикулируют, порой даже выходят из себя, если их что-то не устраивает. От вас они не будут ждать чего-то другого, вы смело можете повторять их манеру общения (конечно, если это вы считаете это допустимым для себя).

Испания

Испанцы очень открытые и доброжелательные люди. Первая встреча и знакомство сопровождается рукопожатием. Но встреча давно знакомых людей может сопровождаться и теплыми объятиями, теплыми словами и комплиментами. Уже знакомые женщины не редко целуют друг друга в щеку при встрече (даже в деловой обстановке).

Испанцев нельзя назвать очень пунктуальными. Опоздание на встречу (деловую или светскую) не считается дурным тоном. Не стоит назначать встречи в период с 13:30 по 16:30, так как это время в Испании отводится для отдыха, обеда, встреч с семьей и прочему. Во время деловых переговоров испанцы много говорят, порой теряя суть проблемы, поэтому будьте готовы к длительным беседам.

В Испании довольно часты приглашения на ужин (нужно заметить, что время ужина начинается с девяти часов вечера). Собираясь в гости, обязательно купите букет цветов, конфеты или торт. Допускается преподнесение небольшого подарка хозяину, который в свою очередь может ответить тем же. Подарки следует открывать сразу (не забудьте тут же поблагодарить хозяина и не скупитесь на слова).

Тема 2.4. Деловые переговоры.
Примерные варианты ответов:
1.Переговоры как разновидность делового общения.

Переговоры - это средство взаимосвязи между людьми, предназначенные для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений, по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников. Они состоят из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств. Переговоры могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда, или с большим трудом, или вообще не прийти к, согласию. Поэтому для каждых переговоров необходимо разрабатывать и применять специальную тактику и технику их ведения.

Деловые переговоры — специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем. Деловые переговоры — инструмент как внутренних, так и внешних коммуникаций.

Выделяют два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский.

Конфронтационный подход к переговорам — это противостояние сторон, своеобразное поле битвы, т.е. каждая из сторон уверена, что целью переговоров является победа, а отказ от полной победы означает поражение.

Партнерский подход реализуется на основе совместного с партнером анализа проблем и поиска взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника.

Цель переговоров может состоять в налаживании связей, принятии решений, заключении различных договоров, координации совместных условий, согласовании мероприятий. Стратегическая цель переговоров — найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы появления конфликта.

Эффективность ведения переговоров определяется двумя критериями:

• переговоры должны привести к разумному соглашению (максимально отвечающему интересам каждой из сторон), если таковое возможно в принципе;

• переговоры должны улучшить или хотя бы не испортить отношения между сторонами.

2. Подготовка к переговорам.

Чтобы достичь успеха на переговорах, необходимо тщательно к ним подготовиться.

Задачи лучше формулировать гибко, чтобы при необходимости можно было их подкорректировать. Как правило, любые переговоры ведут к подписанию договора — документа, юридически проработанного и выверенного специалистами.

Предметом переговоров может стать любая информация, относительно которой нет согласия, но он должен носить практический характер и учитывать складывающуюся ситуацию.

Место проведения переговоров. Переговоры можно проводить в своем офисе или на территории оппонента. При этом в каждой ситуации есть свои позитивные моменты.

Если встреча происходит на вашей территории:

• всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, которому поручено вести переговоры, а если нужно — заручиться поддержкой и одобрением;

• оппонент не имеет возможности по собственной инициативе свернуть переговоры и уйти;

• можно заниматься и другими делами, вы окружены привычными удобствами;

• создается психологическое преимущество: оппонент пришел к вам;

• можно организовать пространственную среду таким образом, чтобы эффективно использовать возможности невербальной информации.

Если встреча происходит на территории оппонента:

• ничто не будет отвлекать, можно сосредоточиться исключительно на переговорах;

можно «придержать» информацию, сославшись на то, что у вас нет с собой документов;

• есть возможность обратиться непосредственно к руководителю вашего оппонента;

• организационные вопросы решает оппонент;

• анализ окружения оппонента даст возможность выбрать наиболее эффективный сценарий взаимодействия с ним.

Если ни тот, ни другой вариант не устраивает стороны, можно встретиться на нейтральной территории.

3. Основные этапы и правила переговоров.

Начало переговоров является самой трудной задачей. В начале переговоров происходит взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников.

Процесс переговоров всегда происходит на двух уровнях: на одном обсуждение касается существа дела, на другом сосредотачивается на процедуре решения вопросов, т.е. на том, каким образом вы будете вести переговоры.

Выделяют три принципа ведения переговоров:

• разграничение — следует разграничивать участников переговоров и предмет переговоров;

• интересы — сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях; прежде чем решать, что делать, выявите все возможные варианты решения вопроса (ищите варианты);

• критерии — постарайтесь, чтобы результат основывался на каких-то объективных критериях (ищите критерии).

Переговоры проходят три стадии:

• стадия анализа, на которой необходимо собрать информацию и обдумать ее; разобраться в проблеме;

• стадия планирования, на которой надо обдумать все возможные варианты решения проблемы, спрогнозировать алгоритм поведения другой стороны и свою реакцию

• стадия дискуссии.

После завершения переговоров необходимо проанализировав результаты и, подводя итоги, выяснить:

• какие действия способствовали успеху (неуспеху) переговоров

• какие трудности возникали и как они преодолевались;

• что не было учтено при подготовке к переговорам и почему

• какие неожиданности возникли в ходе переговоров;

• почему не удалось диагностировать особенности партнера

• каково было поведение партнера на переговорах, его личностные характеристики;

• какие коммуникационные ошибки был допущены с обеих сторон;

какие принципы ведения переговоров можно использовать в других переговорах;

• какие уроки нужно извлечь на будущее.

3. Ведение переговоров.

Хороший результат переговоров рассматривается как сумма семи элементов:

1. Интересы. Вовлечение в переговоры всегда предполагает результат, который отвечал бы основным интересам переговорщика. Чем больше думать о своих интересах заранее, тем больше вероятность появления возможности их удовлетворения.

2. Опции. Под опциями понимаются возможные варианты соглашения или части возможного соглашения. Чем больше опций предусмотреть и подготовить к переговорам, тем больше вероятность того, что там окажется та, которая сможет примирить различные интересы оппонентов.

3. Альтернативы. Хороший результат должен быть лучше, чем любая альтернатива, имеющаяся за пределами стола переговоров, - лучше, чем то, что можно сделать самостоятельно или при помощи других людей. Прежде чем поставить свою подпись под какой-либо сделкой, или отвергнуть ее, необходимо иметь достаточно полное представление о том, в чем суть других вариантов.

4. Легитимность. Никто не хочет, чтобы с ним обращались несправедливо. Поэтому полезно найти внешние стандарты, которые можно использовать для убеждения партнеров в том, что с ними обращаются справедливо, и для защиты от неверного поведения противоположной стороны.

5. Коммуникации. При прочих равных условиях результат переговоров будет лучше, если он будет достигнут умело, что требует налаженной двусторонней связи, поскольку каждая из сторон переговоров желает взаимодействовать с другой. Следует продумать заранее, какие вопросы необходимо задать и какие ответы можно услышать.

6. Взаимоотношения. Хороший результат переговоров приведет к тому, что рабочие отношения оппонентов скорее укрепятся, чем ухудшатся. Подготовка позволяет учесть фактор человеческого взаимодействия - подумать о людях за переговорным столом. Необходимо иметь хотя бы некоторое представление о том, как установить такие отношения, которые облегчают, а не препятствуют достижению соглашения.

7. Обязательства. Качество переговоров оценивается, кроме того, по содержанию и реальности обещаний, которые будут на них даны. Эти обязательства, по всей вероятности, будет легче сдержать, если продумать заранее конкретные обещания, которые реально - с точки зрения их выполнения - можно дать или ожидать от противоположной стороны во время ведения или при завершении переговоров.

4. Основные ошибки при проведении деловых переговоров.

При подготовке и ведении переговоров нередки следующие типичные ошибки:

- - подготовке к переговорам не уделяется должного внимания. Участники полагают, что на самих переговорах легче будет решить все вопросы. На самом деле подготовка к переговорам, по данным ряда исследователей, должна занимать до 80% и даже более от общего времени (т. е. времени, отведенного на подготовку и ведение переговоров);

- за столом переговоров возникают споры внутри делегации (ведутся "внутренние переговоры"), что недопустимо. Если какие-то вопросы остались несогласованными внутри делегации или возникли новые проблемы, следует предложить партнеру сделать перерыв;
- в ходе переговоров участники не достаточно внимания уделяют тому, как конкретно могут быть реализованы их предложения. Прорабатывая предложения, обязательно решите вопросы возможной их реализации;
- избегайте включать в делегацию тех, кто не обладает достаточным уровнем профессионализма. Это может отрицательно повлиять на ваш имидж;
- нередко завышается количественный состав делегации, что ведет к снижению эффективности работы на переговорах. Старайтесь обойтись <меньшими силами>, но они должны быть высококвалифицированными;
- не учитываются особенности делового общения и этикета партнера из другой страны, что ведет к взаимонепониманию на переговорах.

Тема 3.1. Конфликт, его сущность.
Примерные варианты ответов:
1.Понятие конфликта.

Конфликт - (от лат. conflictus - столкновение) - отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами, т.е. это столкновение противоположных целей, позиций взглядов субъектов взаимодействий. Сегодня в конфликтологической литературе существуют самые различные определения конфликта. Так, на Западе широко распространено понятие конфликта, сформулированное известным американским теоретиком Л. Козером. Под ним он понимает борьбу за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника.

В отечественной литературе большинство определений конфликта носит социологический характер. Их достоинство состоит в том, что авторы выделяют различные необходимые признаки социального конфликта, представленного многообразными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных интересов и целей.

2. Причины конфликтов.

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

1. Распределение ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Выделить большую долю ресурсов какому-то одному руководителю, подчиненному или группе означает, что другие получат меньшую долю от общего количества.

2. Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека

или группы. Например, руководитель производственного подразделения может объяснять низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро ремонтировать оборудование.

3.Различия в целях. Возможность конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять большее внимание их достижению, чем целей всей организации. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве как можно более разнообразной продукции и ее разновидностей, потому что это повышает их конкурентоспособность и увеличивает объемы сбыта

4. Различия в представлениях и ценностях. Представление о какой-то ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели. Вместо того, чтобы объективно оценивать ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды. альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Эта тенденция была выявлена в исследовании, где руководители отдела сбыта, кадровые службы и службы связи с клиентами попросили решить одну проблему. И каждый считал, что с проблемой может справиться только его функциональное подразделение. Различия в ценностях - весьма распространенная причина конфликта. Например, подчиненный может считать, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель может полагать, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают и беспрекословно делать то, что ему говорят. Высокообразованный персонал отдела исследований и разработок ценит свободу и независимость. Если же их начальник считает необходимым пристально следить за работой своих подчиненных, различия в ценностях, вероятно, вызовут конфликт

5. Различия в манере поведения. Эти различия также могут увеличить возможность возникновения конфликта. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность и которые готовые оспаривать каждое слово. И вот таки ершистые личности создают вокруг себя атмосферу чреватую конфликтом. Исследования показывают, что люди с чертами характера, которые делают их в высшей степени авторитарными, догматичными, безразличными к такому понятию, как самоуважение, скорее вступают в конфликт.

6. Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других.

3. Структура и участники конфликта.

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

1) объект конфликта;

2) участники конфликта;

3) социальная среда, условия конфликта;

4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

1. Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

2. Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы».

Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инакомыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке:

1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени,

2) далее следуют коллективы,

3) социальные слои,

4) государство.

3. Условия конфликта. Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он развертывается.

4. Восприятие конфликта. Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

1) представления о самих себе,

2) восприятие других участников конфликта,

3) образы внешней среды, большой и малой, в которой развертывается конфликт.

4.Динамика конфликта.

Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.

Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Поэтому знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управ ления этим конфликтом.

Основные этапы конфликта:

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.
5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

5. Виды конфликтов.

Деструктивный конфликт означает еще большее ухудшение состояния коллектива, его производственных показателей, взаимоотношений людей.

Конструктивный конфликт предполагает оздоровление коллектива, благополучное разрешение тех его проблем, которые породили конфликт.

По масштабу конфликты бывают общими, охватывающими всю организацию, и парциальными, касающимися ее отдельной части.

По стадиям развития – зарождающимися, зрелыми и угасающими.

По степени осмысленности – слепыми или рациональными.

По формам протекания – мирными и немирными.

По продолжительности – кратковременными и затяжными, долгое время лихорадящими всю организацию. Затяжной конфликт способен вызвать кризис в конечном итоге привести к ее разрушению или существенному изменению.

С точки зрения организационных уровней, к которым принадлежат стороны, конфликты бывают горизонтальными и вертикальными. Практика показывает, что вертикальных конфликтов большинство – до 70-80 процентов.

По распределению потерь и выигрышей между сторонами можно говорить о симметричных и ассиметричных конфликтах. В первом случае они делятся примерно поровну, а во втором одни выигрывают (теряют) существенно больше, чем другие.

Исходя из степени внешнего проявления конфликт бывает скрытым (латентным) или открытым. Латентность имеет место, если участники прячут конфликт от посторонних глаз или он еще не созрел. Открытый конфликт легче контролировать, поэтому он менее опасен; скрытый же может незаметно подтачивать основы коллектива, хотя внешне будет казаться, что все идет нормально. Это затрудняет процесс его разрешения.

В соответствии с направленностью развития выделяют эскалируемые (разрастающиеся) конфликты и канализируемые конфликты.

В зависимости от количества причин, лежащих в основе, конфликты различают на однофакторные и многофакторные.

По содержанию конфликты делят на деловые, внутриличностные, конфликт между личностью и группой, межгрупповые и межличностные.

6. Мотивы сторон конфликта.

Каждый из участников конфликта составляет свое представление о ситуации, сложившейся в зоне разногласий и охватывающий все связанные с ней разногласия. Эти представления, очевидно, не совпадают. Стороны конфликта видят дело по-разному — это, собственно, и создает почву для столкновения. Конфликт прорастает на этой почве, когда по крайней мере один из двоих воспримет ситуацию как проявление недружелюбия, агрессии или неправильного, неправомерного образа мыслей другого участника конфликта.

Почему два человека представляют себе одно и то же по-разному? Для этого должны быть какие-то причины. Таких причин можно назвать много, но все они, в конечном счете, ведут к тому, что у каждого человека складывается свой комплекс установок, потребностей, интересов, мнений, идей и т.д., на основе которого он воспринимает и оценивает все с чем сталкивается. На этой основе у него возникают и соответствующие мотивы — стремления, побуждения к действиям, направленным на реализацию его установок, потребностей и т.д. Но и в том и в другом случае они самым существенным образом влияют на отношение человека к важным для него вещам.

Мотивация определяет процесс, который психологи называют формированием цели. Цель выступает как мысленно представляемый результат, который индивид хотел бы в данной ситуации достичь

Бывает, что человек формирует реально недостижимые цели. Тогда у него возникают внутри личностные конфликты. Возможно и то, что человек формирует несовместимые цели. В этом случае процесс их формирования принимает форму борьбы между конкурирующими мотивационными тенденциями: одна из них создает у человека положительное отношение к объекту, стремление приблизиться к нему, а другая — отрицательное отношение к объекту, стремление его избежать.

Если у двух людей их представления о какой-либо ситуации вступают в противоречие, и возникают разногласия по поводу каких-то важных для них вопросов, то их мотивы, соответственно, тоже расходятся. Т.е. в данной ситуации стремления, желания этих людей не совпадают, оказываются несовместимыми.

Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
Примерные варианты ответов:
1. Виды конфликтов и способы их разрешения.

Существуют четыре основных вида конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. П

Межличностный конфликт. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего - это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа - конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Существует несколько способов разрешения конфликта:

1. Приспособление.

2. Компромисс.

3. Сотрудничество.

4. Пренебрежение.

5. Соперничество.

2. Последствия конфликтов.

Если не найти эффективного способа управления конфликтом, могут образоваться следующие дисфункциональные последствия, т.е. условия, которые мешают достижению целей:

1. Неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности.

2. Меньшая степень сотрудничества в будущем.

3. Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами организации.

4. Представление о другой стороне, как о «враге»; представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных.

5. Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.

6. Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения.

7. Смещение акцента: придание большого значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Завершая, приведу перечень ошибок с тяжелыми последствиями. Вы можете и «выиграть», если не будете на них обращать внимания, но это будет ложная победа. Конфликт появится в другом месте.

Тяжелые последствия конфликта:

· партнер выдвигает собственный промах в качестве ошибки другого;

· партнер не выражает полностью свои потребности;

· партнер принимает «боевую стойку»;

· партнер уходит в оборону;

· поведение партнера диктуется исключительно тактическими соображениями;

· партнер укрывается за «производственной необходимостью»;

· партнер настаивает на признании своей власти;

· в ход идет знание самых уязвимых мест партнера;

· припоминаются старые обиды;

· в конце концов, выявляются победитель и побежденный.

3. Различные виды приёмов саморегуляции поведения в конфликте.

Все техники саморегуляции можно классифицировать по двум ведущим типам:

1. Технологии «срочной саморегуляции» - те приемы и методы, которые позволяют в реально происходящей ситуации оперативно отрегулировать, откорректировать эмоциональное состояние. К ним можно отнести:

- «Усиление осознавания», или техника «тотального контроля разума», разновидностью которой является техника «Резиновое время».

- Дыхательные технологии саморегуляции.

- Самовнушение;

- Частичная психофизическая релаксакция;

- Техника снятие напряжения в 12 точках;

- Техника отвлечения внимания;

- Техники визуализации;

Второй тип технологий – методы развития способностей к саморегуляции, которые предполагают длительное совершенствование навыков, занятие по специальным программам для достижения новых психофизиологических и эмоционально-волевых уровней саморегуляции. Это:

- Тренинг саморегуляции (классический аутотренинг (методика Шульца), релаксационные технологии, психофизическая тренировка;

- Когнитивные технологии (расширение представлений; обучение ситуационному анализу). Все когнитивные приемы призваны минимизировать фактор неизвестности, составляющий один из существенных факторов дестабилизации состояния в стрессе.

- Поведенческие технологии (репетиции правильного поведения);

- Технологии создания ресурса позитивных эмоциональных переживаний;

- Технологии развития самоотношения.

4. Профилактика конфликтного поведения.

Наличие общей цели и опыт совместной деятельности сближают партнеров. Чем лучше они осознают существо отдельных элементов конфликта, тем легче им будет найти средство эффективного его решения.

Конфликтологами использован ряд способов поддержания и развития сотрудничества. К ним, в частности, можно отнести следующие:

- 1) согласие, состоящее в том, что вовлекают в общее дело потенциальных оппонентов, объединяя их общей целью;

- 2) толерантность к партнеру - «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся;
- 3) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт партнера (потенциального соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти качества в совместной деятельности, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать ненужных конфликтов;
- 4) отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим;
- 5) психологическое «поглаживание» - это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Опыт показывает, что можно ввести обучение практической конфликтологии, разрешении конфликтов, методам посредничества, ведения переговоров. На специальных занятиях по психологии можно научиться понимать чувства другого, считывать невербальную информацию, управлять конфликтами, справляться с напряжением, возникающим в их собственных конфликтах; преодолевать деструктивность конфликтов, в том числе внутриличностных, эффективно помогать другим в решении конфликтов.

Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение социальных противоречий, развитие которых может привести к конфликтам, обеспечивается прогнозированием. Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика конфликтов - это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

5. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности.

Толерантность- такая позиция, установка и ценность, которая способна примирить разные точки зрения, религии, идеологии. Она позволяет, опираясь на психологию человека, продвигаться дальше по пути сближения людей, не навязывая никому чуждых взглядов, норм, ценностей. В рамках конфликтологии к идее толерантности можно относиться как к позитивной цели.

Исходя из факта существования конструктивных и деструктивных конфликтов, можно выделить две разновидности толерантного поведения: активное и пассивное

Активная толерантность соответствует практике решения конфликтов в том случае, когда это представляется целесообразным, т. е. когда конфликт вызван объективными причинами и его игнорирование может способствовать возникновению конфликта еще большей силы. Для того чтобы решить конфликт, конфликтующим сторонам необходимо начать переговоры.

Пассивная толерантность соответствует практике уклонения или ухода от конфликта, используемой в ситуации непринципиальности и незначительности данного конфликта. Метод бездействия как разновидность метода ухода от конфликта оправдан в условиях полной неопределенности, когда невозможно просчитать варианты развития событий.

Решению конструктивного конфликта, могут способствовать правила активной толерантности, включающие следующие коммуникативные установки: совместное решение проблемы (не я против тебя, а мы вместе против этой проблемы или же какой-то отдельной ее составляющей); использование приема психологического сближения (все люди могут ошибаться); демонстрация стремления к продолжению дискуссии; свертывание противоборства, переключение на факты, а не на эмоции.

Толерантность – это не обязательно принятие, но непременно уважение другого и его позиции; готовность человека понять множественность реальности и правомерность существования параллельно с собой другого качества бытия, отказавшись от его количественных оценок (хуже – лучше, слабее – сильнее и т.д.); это путь человека к рефлексивному диалогу, основанному на принципе ценностно-смыслового равенства как ведущего этического принципа профессионального и общественного бытия.

Толерантность — это личностная ценность, которая проявляется в отсутствии у человека авторитарного синдрома, наличии высокого уровня уважения и принятия самого себя в сочетании с уважением и принятием других, в осознании глубинной экзистенциальной общности людей, и способности к договору.

Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.
Примерные варианты ответов:
1.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах

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

- нападение на противоположную сторону, подмена ссорой обсуждения противоречий;

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

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

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

- обида, психологическая защита посредством нарочитой самоуверенности;

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

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

2. Правила поведения в конфликтах.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте.

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий

5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».

7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.

9. Ничего не надо доказывать.

10. Замолчите первым.

11. Не характеризуйте состояние оппонента. Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения. Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите

согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

3. Конфликты в профессиональной деятельности.

В целом можно выделить следующие функции производственных конфликтов:

1. Сигнальная функция - характеризует конфликт как показатель определенного состояния общества (что-то в системе расстроилось и нуждается в преобразованиях);

2. Информационная функция - отражение и выявление причин неблагополучия в системе;

3. Дифференцирующая функция - это процесс социальной дифференциации, отражающий переориентацию и перегруппировку задействованных в конфликте социальных сил;

4. Динамическая функция - способствование социальному прогрессу, где конфликт - это толчок развития и способ разрешения накопившихся противоречий.

Выделяется также функциональная противоречивость конфликта. Эта противоречивость основана на взаимодействии противоположно направленных тенденций. На основе такого понимания функциональной противоречивости польский ученый Я. Штумпски выделил следующие пять противоположных пар функций социального конфликта:

1. различающая и отождествляющая функция (когда, например, в ходе конфликта интересы могут сблизиться или, наоборот, еще больше разойтись);

2. интегрирующая и дезинтегрирующая (либо противоборствующая сторона сплачивается, либо разрушается);

3. маскирующая и демаскирующая;

4. прогрессивная и регрессивная;

5. позитивная и негативная функции.

Позитивные (конструктивные) функции конфликта:

- Выявление противоречий в системе (на уровне осознания и переживания).

- Снятие напряжения ("выпускание пара") во взаимосвязи, во взаимоотношениях между различными составляющими системы (между людьми, между различными ценностно-смысловыми ориентациями и т.п.).

- Проверка для участников конфликта своих реальных и потенциальных возможностей, а также выявление недостатков (формирование более адекватной самооценки).

- Мобилизация ресурсов и выявление скрытых возможностей системы.

- Сплочение участников конфликта, обусловленное совместным разрешением (преодолением) значимой для всех проблемы (по принципу: "Настоящие друзья проверяются в беде", а также - "Настоящие друзья обретаются в совместных испытаниях").

- Выявление скрытых и потенциальных противников, недоброжелателей, предателей и т.п. (по принципу: "Истинные враги проявляются в трудные моменты").

- В случае успешного преодоления трудностей у участников конфликта повышается чувство собственного достоинства и самоуважение (что в психологическом плане очень существенно, т.к. позволяет человеку переходить к решению более сложных и интересных проблем);

- В целом система, преодолевшая (или хотя бы пережившая) конфликтную ситуацию, получает шанс измениться к лучшему;

- Страх возможного конфликта может мобилизовать к упреждающим (профилактическим) шагам и еще до возникновения опасности для системы также способствовать ее развитию…

Негативные (деструктивные) функции конфликта:

- Обнаружение своих недостатков и соответствующая потеря чувства собственного достоинства.

- Обнаружение несостоятельности (нежизнеспособности) системы и соответствующее ее разрушение.

- Усугубление противоречий между элементами системы или между конфликтующими сторонами (например, "врагов стало еще больше, друзей - еще меньше").

- Потеря уважения и статуса (в случае неудачного поведения в конфликте).

- Порождение новых конфликтов (эффект "цепочки", например, не желая разрешать данный конфликт, человек как бы "уходит" от него и часто специально создает для себя новые проблемы) и т.п.

4.Определение конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.

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

Чувственно-аффективный тип межличностного конфликта начинается с острого, эмоционально окрашенного и неприятного для партнера вопроса, обращенного одним из них к другому

Бескомпромиссный тип межличностного конфликта начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу. В ходе перерастания конфликтной ситуации в реальное конфликтное взаимодействие обе стороны продолжают

высказывать друг другу свое недовольство, выдвигают все новые претензии и обвинения в адрес партнера. Деструктивная функция конфликта усиливается, соперники, при этом, делают все назло друг другу.

Эмоционально невыдержанный тип межличностного конфликта начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия. Для этого типа конфликта характерно эмоциональное недовольство и неудовлетворенность партнеров друг другом, высказываемые откровенно, порой в резкой форме

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

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

5. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Оказавшись в конфликтной ситуации, человек выбирает, часто неосознанно, одну из пяти стратегий поведения: избегание или уход; приспособление; соперничество или конкуренция; компромисс; сотрудничество.

1. Избегание - это поведение в конфликтной ситуации, которое выражается самоустранением, игнорированием или фактическим отрицанием конфликта.

Формы ухода могут быть разными: Вы молчите, выключаясь из обсуждения вопроса, демонстративно удаляетесь с переговоров или обиженно уходите с полным отказом от дальнейших дружеских и деловых сношений с конфликтующей стороной, язвительно отпуская замечания по поводу оппонентов за "их спиной".

2. Приспособление - это поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам.

Приспособление, сглаживание конфликта может быть разумной тактикой, если спор по поводу незначительных разногласий может испортить взаимоотношения. Бывают случаи, когда конфликты сами разрешаются за счет того, что люди продолжают поддерживать дружеские отношения. Но в ситуации серьезного конфликта, стратегия приспособления мешает разрешению спорного вопроса, так как не разрешает ситуацию и не дает партнеру узнать подлинную причину вашего недовольства.

3. Соперничество или конкуренция - отличается сильной личной вовлечённостью в борьбу, активизацией всех Ваших потенциальных возможностей при игнорировании интересов оппонента.

Основной принцип этой стратегии: « Чтобы я выиграл, ты должен про играть".

Соперничество проявляется тем, что Вы или Ваш партнер стремитесь во что бы то ни стало доказать свою правоту, прибегаете к давлению на соперника, стараетесь переубедить его, перекричать, применить физическую силу, требуете безоговорочного согласия и послушания.

Причины выбора человеком этой стратегии могут быть самыми разными: потребность защитить свои интересы: жизнь, семью, благополучие, имидж и т.п.; желание установить приоритет в коллективе; стремление к лидерству; недоверие к людям вообще, в том числе к оппонентам; эгоцентризм, неумение взглянуть на проблему с другой точки зрения; критическая ситуация, которая требует немедленного решения.

4. Компромисс — это разрешение конфликтной ситуации путём взаимных уступок. Каждая из сторон снижает уровень своих притязаний. Оба оппонента с самого начала ищут справедливого исхода конфликтной ситуации. Причинами выбора компромиссного решения обычно являются: стремление хотя бы к частичному выигрышу; признание ценностей и интересов других людей, как и своих собственных, желание быть объективным; когда переговоры зашли в тупик, и компромисс - единственный выход.

Выбор стратегии компромисса может оказаться полезным в ситуации, когда обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы. Компромисс бывает иногда последней возможностью прийти к какому-то решению, которое позволит Вам сохранить взаимоотношения и получить хоть что-то.

5. Сотрудничество - это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех её участников.

Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если: решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него отстраниться; конфликтующие стороны имеют длительные и взаимозависящие отношения; есть время поработать над возникшей проблемой; стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; участники конфликта обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Тема 3.4. Стресс и его особенности.
Примерные варианты ответов:
1.Понятие стресс и стрессоры.

Естественной реакцией организма на действие различных естественных и патогенных стрессорных факторов (стрессоров) является стресс.

Автор учения о стрессе Г. Селье писал: «Стресс есть жизнь, и жизнь есть стресс. Вне стресса жизнь практически невозможна». С учетом такого взгляда на жизнь, стресс - это состояние временно нарушенного гомеостаза, а стрессоры - это различные

факторы, способные вызывать нарушение гомеостаза, организма. Стрессоры - это любые новые и достаточно информативные и различные по интенсивности, длительности и природе (качеству) раздражители, способные вызвать разной степени выраженности нарушения гомеостаза организма.

Стрессоры могут быть внешними (экзогенными) и внутренними (эндогенными, т.е. формирующиеся в самом организме). По природе стрессогенные раздражители могут быть самыми различными: физическими, химическими и биологическими, информационными, психогенными и эмоциогенными.

2. Виды стрессов.

Эустресс. Понятие имеет два значения — «стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм».

Дистресс. Негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться. Он подрывает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям. От стресса страдает иммунная система. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекции, поскольку продукция иммунных клеток заметно падает в период физического или психического стресса. Примером положительного, кратковременного и полезного стресса является соревнование и выступление на публике. Пример дистресса (опасного и длительного стресса) – психотравмы, например, смерть близкого человека.

Эмоциональный стресс. Эмоциональным стрессом называют эмоциональные процессы, сопровождающие стресс, и ведущие к неблагоприятным изменениям в организме. Во время стресса, эмоциональная реакция развивается раньше других, активизируя вегетативную нервную систему и её эндокринное обеспечение. При длительном или многократно повторяющемся стрессе эмоциональное возбуждение может застаиваться, а функционирование организма — разлаживаться.

Физиологический стресс – реакция на неблагоприятные условия среды. По сути, это же экологический стресс. Физиологический стресс бывает:

- химическим (влияние веществ, недостаток кислорода, голод);
- биологическим (болезни);
- физическим (профессиональный спорт и высокие нагрузки);
- механическим (повреждения тела, нарушения целостности покрова).

Психологический стресс возникает в социальной сфере, при взаимодействии человека с обществом. К психологическим видам стресса относится внутриличностный, межличностный, личностный, рабочий и информационный.

Кроме этого, стресс бывает кратковременным, острым и хроническим. Кратковременные обычно являются полезными. Острый стресс граничит с шоковым состоянием, это неожиданное и сильное потрясение. Хронический стресс – воздействие различных малозначительных стрессогенов на протяжении долгого времени.

По сферам возникновения выделяют следующие виды стресса:

- внутриличностный стресс (несбывшиеся ожидания, бессмысленность и бесцельность поступков, нереализованные потребности, болезненные воспоминания и т. д.);

- межличностный стресс (проблемы во взаимоотношениях с людьми, критика и оценка, конфликты);
- финансовый стресс (невозможность оплатить квартплату, задержка зарплаты, нехватка средств и т. д.);
- личностный стресс (трудности, связанные с выполнением социальных ролей, соблюдением и несоблюдением обязанностей);
- семейный стресс (все трудности, связанные с семьей, взаимоотношения поколений, кризисы и конфликты в семье, выполнение супружеских ролей и т. д.);
- экологический стресс (неблагоприятные природные условия);
- общественный стресс (проблемы, касающиеся всего общества или категории людей, к которой себя относит личность);
- рабочий стресс (проблемы в трудовой сфере).

3. Понятие стрессоустойчивости.

Стрессоустойчивость – набор личностных качеств, обуславливающий способность человека контролировать воздействие внешних раздражителей и оставаться эмоционально спокойным в ситуации стресса.

Стрессоустойчивость – это способность человека адекватно реагировать на стрессовые факторы, быть эффективным в любой ситуации, переносить различные нагрузки. Это умение выдерживать стрессовые нагрузки без негативных последствий. Это качество нужно человеку в современном обществе, чтобы сохранить психическое и физическое здоровье.

Уровень стрессоустойчивости зависит от:

1. наследственных особенностей нервной системы и характеристик личности;
2. становления человека в детские годы;
3. собственных усилий по тренировке личностных качеств.

4. Типы стрессоустойчивых людей.

Группы стрессоустойчивости

1 группа – стрессонеустойчивые, когда человек тяжело приспосабливаются к новой обстановке и очень подвержены негативному действию стрессогенных факторов. Им нужна спокойная работа, устоявшиеся отношения в семье, друзьями. Они все должны делать по накатанному, ибо любое отступление от правил, от распорядка надолго их вывод из строя. Они не могут собраться и войти в прежнюю колею.

2 группа – стрессотренируемые, такой человек не любит кардинальных перемен. Он готов принять изменения, но они должны быть постепенные, плановые. Они не переносят интенсивный стресс.

3 группа – стрессотормозные. В данном случае особенностью стрессотормозных людей является их готовность к серьезным переменам при непереносимости мелких, но регулярных изменений. Они любят стабильность и готовы перевернуть свою жизнь для получения утраченного постоянства.

4 группа – стрессоустойчивые. Максимальная защита психики от стрессовых факторов: они адаптируются и к резким переменам и к небольшим изменениям. Они прекрасно переносят стресс, но и к окружающим стараются предъявлять такие же требования.

5. Влияние темперамента на стрессоустойчивость.

Влияние темперамента на стрессовые реакции человека

Люди с меланхолическим типом темперамента при стрессе чувствуют сильный страх, беспокойство. Они склонны винить себя в сложившейся ситуации, паниковать, не могут проявлять силу воли.

Холерики в критических ситуациях демонстрируют агрессию, срываются на других. Лицам с холерическим темпераментом трудно смириться со сложившейся ситуацией, они не могут принять ее.

Флегматики, как правило, стараются быть уравновешенными в тяжелых обстоятельствах. При перенапряжении флегматики часто демонстрируют замкнутость, сонливость, вялость, нежелание справляться с трудностями.

Сангвиники в стрессовых ситуациях стараются мыслить позитивно, сохранять уверенность в себе. Они способны проявлять силу воли и эффективно справляться с перенапряжением.

6. Профилактика стрессов в деловом общении

-Дыхательные упражнения
-Мышечная релаксация
-Сбалансированное питание
-Музыкотерапия
-Занятия спортом
-Ароматерапия
-Медитация
-Прогулки на свежем воздухе
-Контрастный душ, прием успокаивающей ванны
-Занятия хобби, творчеством
-Разговор с близким человеком (проговаривание проблемы)
Внешние ресурсы стрессоустойчивости:
- Социальная поддержка (семья, друзья, предприятие, государство)
-Материальные ресурсы (уровень материального дохода, обеспеченности)
-Безопасность жизни и трудовой деятельности
Внутренние ресурсы стрессоустойчивости
-Личностные (мотивация, знания, опыт, навыки)
-Поведенческие (уверенное поведение, правильные стратегии поведения)
-Физические (сохранение и укрепление здоровья)
-Стиль жизни (сон, питание, отдых, здоровый образ жизни)

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине (итоговый контроль)

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, тестирования (проверочная работа), устного и письменного опроса.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение дифференцированного зачета.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины Психология общения по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Умения

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

У2 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

У3 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

У5 - описывать значимость своей профессии (специальности)

Знания

З1 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

З2 - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

З3 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

З4 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

З5 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА.

Вариант 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задание:

1. Понятие «деловое общение».

2. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности

Вариант 2

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задание:

1. Виды и функции общения.
2. Средства общения: вербальное, невербальное, их функции и классификация.

Вариант 3

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задание:
1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Организационная и внутриличностная функции общения.

Вариант 4
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задание:
1. Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия между собеседниками.
2. Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций.

Вариант 5
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
1. Методы предотвращения конфликтов.
2. Искусство общения и культура речи.
Вариант 6
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задания:
1.Конфликты: понятие, объекты, виды.
2.Психологическая интерпретация жестов, мимики, поз человека.

Вариант 7
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задания:
1. Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами.
2. .Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.

Вариант 8
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задания:
1. Причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности; функции, развитие, разрешение.
2. Техники и приемы эффективного слушания.

Вариант 9
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Стратегия и тактика в общении.

2 Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.

Вариант 10

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Прагматическая и развивающая функции общения.
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Вариант 11

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Виды тактик общения.
2. Барьеры общения.

Вариант 12

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Виды стратегического общения.
2. Типы ролей в общении.

Вариант 13

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Техники и приемы общения.
2. Отличие речи, языка и общения.

Вариант 14

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задания:

1. Общение: понятие, структура процесса.
2. Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Количество человек в группе -5.

Количество вариантов задания – по количеству участников дифзачета в данный момент времени.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Оборудование: чистая бумага, ручки.
Зачетная ведомость:
Дисциплина: Психология общения

Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа_____, курс_____, семестр.

Дата проведения:

№ п/п	Ф.И.О. студента	№ зачетной книжки	Отметка о сдаче дифзачета	Подпис преподавате
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Число студентов на дифзачете: _____ чел.
Число студентов, не явившихся на дифзачет _____чел.
Число студентов, не допущенных на дифзачет _____чел.
Специалист
Примерный вариант ответа на билет № 1
Задание:

1. Понятие «деловое общение».
2. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.

Вопрос 1.

Сутью делового общения является то, что оно имеет регламентированный (целевой) характер и ограничивается рамками определенной темы или круга вопросов. Оно осуществляется, как правило, в ходе делового взаимодействия, в официальной, рабочей обстановке как в форме непосредственного личного контакта, так и через технические средства.

Можно назвать такие формы делового общения, как деловая беседа, совещание, заседание, собрание, переговоры, презентация, конференции и телеконференции, деловая переписка (теперь, все чаще — по электронной почте). Консультация эксперта (врача, юриста) по конкретному вопросу, консилиум, интервью журналисту, задания подчиненным, их отчеты перед руководством, выступление студента на семинаре, сдача экзамена, зачета, собеседование с преподавателем — все это примеры делового общения.

К общим принципам, регулирующим протекание процессов делового общения, относят его межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

Межличностность. Межличностное общение характеризуется открытостью и многоплановостью взаимодействия людей, основанного на их личном интересе друг к

другу. Несмотря на преимущественно деловую направленность, деловое общение неминуемо имеет характер межличностного контакта, содержит некий межличностный радикал. Осуществление делового общения в любом случае обусловлено не только конкретным делом или обсуждаемым деловым вопросом, но и личностными качествами партнеров, их отношением друг к другу. Поэтому деловое общение неотделимо от межличностного контакта.

Целенаправленность. Понятно, что любой акт делового общения целенаправлен. При этом направленность делового общения многоцелевая. В процессе общения наряду с осознаваемой целью информационную нагрузку несет и неосознаваемая (подспудная) цель. Так, докладчик, сообщая аудитории статистические данные, хочет обрисовать объективную ситуацию в проблемной области. Вместе с этим, может быть на неосознаваемом уровне у него есть стремление продемонстрировать присутствующим свой интеллект, эрудицию и красноречие. В этом же эпизоде можно обнаружить и другие цели.

Непрерывность. Попав в поле зрения делового партнера, мы инициируем непрерывный деловой и межличностный контакт с ним. Поскольку общение включает как вербальные, так и невербальные элементы, мы постоянно посылаем поведенческие сообщения, которым собеседник придает определенный смысл и делает соответствующие выводы. Даже молчание партнера или его физическое отсутствие в данный момент включены в акт общения, если они значимы для другого человека. Это происходит потому что любое наше поведение информирует о чем-либо. Оно представляет собой реакцию на ситуацию и на окружающих людей. Опытные участники коммуникации обязаны знать о постоянно передаваемых явных и неявных сообщениях.

Многомерность. В любой ситуации делового взаимодействия люди не только обмениваются информацией, но так или иначе регулируют свои взаимоотношения/

Вопрос 2.

Под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые, вытекающие из стоящих задач и определяемые ими контакты с другими людьми. Она определяет уровень владения человека общением как многоуровневым процессом.

В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, которые обеспечивают эффективное протекание процесса общения. Коммуникативные знания представляют собой обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях. Коммуникативные умения — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания. Коммуникативные навыки можно рассматривать как автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

В основе коммуникативной компетентности лежит не просто владение языком и другими кодами общения, а особенности личности индивида в целом, в единстве его чувств, мыслей и действий, которые развертываются в конкретном социальном контексте.

К основным источникам приобретения человеком коммуникативной компетентности можно отнести жизненный опыт, искусство, общую эрудицию и специальные научные методы. Все эти источники имеют для каждого из нас различную субъективную значимость.

Совершенствование коммуникативного опыта индивида должно фокусироваться на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов. Оптимизируя свой опыт, индивид не должен сосредоточиваться на присущих ему недостатках. Следует, наоборот, сконцентрироваться на достоинствах, представляющих ту единую реальную силу, которая помогает разрешать жизненные проблемы.

Процесс совершенствования коммуникативной компетентности неправомерно отрывать от общего развития личности. Средства регуляции коммуникативных актов — неотъемлемая часть человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение и приумножение культурного наследия в целом.

По форме и содержанию коммуникативная компетентность индивида непосредственно соотносится с особенностями выполняемых им социальных ролей. Человек сосредоточивает внимание не на всей совокупной культуре общества, а только на полезной ему в повседневной и профессиональной практике.

Для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие признаки:

— быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;

— стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;

— установка в контакте не только на дело, но и на партнера; уважительное, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;

— уверенность в себе, раскованность, адекватная включенность в ситуацию;

— владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;

— большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;

— умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;

— высокий статус и популярность в том или ином коллективе;

— умение организовать дружную совместную работу, добиваться высокого результата деятельности, включая людей в решение общегрупповой задачи;

— способность создавать благоприятный климат в коллективе, добиваться стабильности состава.

Реализация всех компонентов коммуникативной компетентности происходит через коммуникативный стиль.

Вариант 2
Задание:

1. Виды и функции общения.
2. Средства общения: вербальное, невербальное, их функции и классификация.

Вопрос 1. Выделяют следующие виды общения:

1. Формальное общение – общение, при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции. При этом стремление понять собеседника отсутствует.
2. Примитивное общение – общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.
3. Формально-ролевое общение – общение, построенное на соотношении социальных ролей.
4. Деловое общение – общение, виды и функции которого учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.
5. Духовное, межличностное общение друзей - общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга.
6. Манипулятивное общение – общение, целью которого является получение выгоды.
7. Светское общение – общение беспредметное, при котором говорят то, что принято, а не то, что думают.

Функции общения. Функции представляют собой важные свойства, которые разделяют проявления общения. Всего выделяют шесть функций:

1. Внутриличностная функция (общение человека с самим собой).

2. Прагматическая функция (потребностно-мотивационные причины).
3. Функция формирования и развития (способность оказывать воздействие на партнеров).
4. Функция подтверждения (возможность познать и подтвердить себя).
5. Функция организации и поддержания межличностных отношений (налаживание и сохранения продуктивных связей).
6. Функция объединения-разъединения (способствует передаче необходимых сведений или дифференциации).

Вопрос 2. Средства общения: вербальное, невербальное, их функции и классификация.

Выделяют вербальные и невербальные средства общения.

Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т.д.) возникают разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

Язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Язык используется в самых разных функциях:

- Коммуникативная. Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.

- Познавательная. Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.

- Аккумулятивная. Язык как средство накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки. А «записными книжками» всего человечества являются разного рода памятники письменности и художественная литература, которая была бы невозможна без существования письменного языка.

- Конструктивная. Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.

- Эмоциональная. Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.

- Контактоустанавливающая. Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.

- Этническая. Язык как средство объединения народа.

К основным невербальным средствам общения относятся:

Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Жестика. Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

• Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)

• Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).

• Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.

Мимика. Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут брови и губы.

Пантомимика - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким

статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Такесика — роль прикосновений в процессе невербального общения. Здесь выделяются рукопожатия, поцелуи, поглаживания, отталкивания и т.п. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Проксемика - определяет зоны наиболее эффективного общения. Э.Холл выделяет четыре основные зоны общения:

- Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение «чужого» в эту зону расценивается как угроза.

- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт.

- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

- Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д.

Вариант 3

Задание:

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Организационная и внутриличностная функции общения.

Вопрос 1 . Предмет, задачи психологии общения.

Предмет психологии общения – это исследование самого общения в его становлении и динамике, его механизмов и средств как части деятельности общения, анализ взаимоотношений общения с другими видами деятельности человека, прежде всего с практической и познавательной деятельностью.

Можно выделить следующие основные задачи психологии общения: психологические функции общения; формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов; взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и особенностями личности.

Вопрос 2. Организационная и внутриличностная функции общения.

Функция организации и поддержания межличностных отношений способствует объединению людей в процессе общения. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений для любого человека неизменно сопряжено с оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений - либо позитивных, либо негативных по своему знаку. Эмоциональное отношение к другому человеку практически всегда выражается в терминах «симпатия-антипатия», «нравится - не нравится».

Внутриличностная функция общения - одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки. Внутриличностная функция – это общение человека с самим собой.

Вариант 4

Задание:

1. Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия между собеседниками.

2. Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций.

Вопрос 1. Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия между собеседниками.

Выбор той или иной модели поведения в каждой конкретной ситуации в значительной мере зависит от личности того, с кем человеку приходится общаться.

Соответственно мотивам и целям можно определить ведущие тактики поведения во взаимодействии:

1. Сотрудничество направлено на полное удовлетворение участниками взаимодйствия своих потребностей.

2. Противодействие (подавление) предполагает ориентацию на свои цели без учета целей партнера по общению.

3. Компромисс реализуется в частичном достижении целей партнеров ради условного равенства.

4. Уступчивость предполагает принесение в жертву собственных целей для достижения целей партнера.

5. Избегание представляет уход от контакта, потерю собственных целей для того, чтобы исключить выигрыш другого.

Каковы критерии выбора модели поведения?

1. Нравственная безупречность, существуют общепринятые подходы к объяснению таких понятий, как честность, справедливость и совесть.

2. Соответствие закону и установленному в обществе.

3. Учет конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств

4. Цель, которую ставит перед собой личность.

5. Самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения. Любое копирование чужого стиля очень опасно.

6. Половая отнесенность личности. Рекомендуется проявлять те качества, которые ожидаются либо от женщин, либо от мужчин.

Вопрос 2. Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций.

Коммуникативная компетентность - способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав включается совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1.давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок (уровень отношения людей (т.е. партнеров) к общению в целом). Коммуникативная установка партнера - это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления предметно-тематических интересов партнера, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношения к форме общения; включенности партнеров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнера, его предметно-практических предпочтений; эмоциональных оценок форм общения. Обобщенные эмоциональные реакции типа "интересно - неинтересно", "удовлетворен - не удовлетворен" характеризуют эмоциональные суждения о публичном общении.

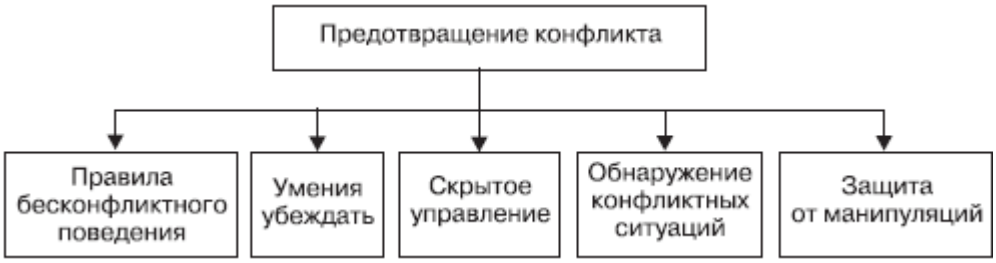
2. социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3.осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Вариант 5
Задания:
1. Методы предотвращения конфликтов.
2. Искусство общения и культура речи.
Вопрос 1. Методы предотвращения конфликтов.

Случайные конфликты возникают из-за конфликтогенного поведения. Поэтому первой защитной ступенью от возникновения конфликтов данного типа являются правила бесконфликтного поведения. Нередко конфликты возникают из-за неумения убеждать, донести до оппонента свою мысль.

Методы ассертивного и альтруистического скрытого управления, о которых говорилось ранее, помогают достигать цели, обходя «очаги сопротивления», и тем самым позволяют заменить силовое воздействие более мягкими формами управления людьми. Практика показывает, что такие методы действительно позволяют предотвратить возникновение конфликтов.



Предотвращению конфликтов способствует и своевременное обнаружение конфликтных ситуаций. Это позволяет, с одной стороны, своевременно приступить к их разрешению, не допуская их разрастания и углубления, а с другой – проявлять осторожность, не допуская инцидентов, могущих спровоцировать конфликт.

Множество конфликтов возникает в результате манипулятивного общения. Успех манипулятора достигается в том случае, когда жертва не смогла защититься от

манипуляции. Выигрыш манипулятора за счет жертвы приводит к ухудшению отношений между жертвой и манипулятором, что уже является конфликтной ситуацией.

Чтобы избежать этого, ставится заслон манипулятору. Таким заслоном служит универсальная система защиты от манипулирования.

Вопрос 2. Искусство общения и культура речи.

Под культурой речи подразумевают знание и применение всех правил языкового поведения в различных ситуациях, которые включают в себя речевые формулы приветствия, знакомства, вопросы, благодарности, просьбы, поздравления и т. д.

Культуру речи подразделяют по нескольким критериям: правильности, точности, коммуникативной целесообразности, доступности, богатству и разнообразию, выразительности, уместности, эстетичности.

Многие люди в жизни сталкиваются с проблемами изложения своих мыслей, они не в состоянии сразу подобрать нужные слова и поставить их в правильной грамматической форме.

У многих речь изобилует различными ошибками такими как:

употребление слов-паразитов,

слова с неправильным ударением;

заезженные формулировки,

неуместные иноязычные слова,

сленговые формы,

орфоэпические ошибки.

Все эти неправильные формы режут слух собеседнику. Обычно в таких ситуациях хочется поправить человека, проговорить это слово правильно, но при этом можно поставить его в неловкое положение, показав его неграмотность и, возможно, некомпетентность, что может оскорбить человека.

В деловом общении также очень важна языковая грамотность.

Причем существует правило: чем выше уровень деловых отношений, тем грамотнее должна быть речь. Отличное владение всеми нормами речевого этикета – это прежде всего уважение к себе и своему партнеру. Людей с богатым словарным запасом и грамотной речью окружающие воспринимают как более образованного и компетентного.

Вариант 6

Задания:

1.Конфликты: понятие, объекты, виды.

2.Психологическая интерпретация жестов, мимики, поз человека.

Вопрос 1.Конфликты: понятие, объекты, виды.

Конфликт всегда содержит момент столкновения, т. е. имеется некое расхождение, противоречие интересов, позиций сторон. Противоположные мнения носят субъекты конфликта - противоборствующие стороны. Они стремятся преодолеть противоречие тем или иным путем, при этом каждая сторона хочет помешать другой реализовать ее интересы. Понятие конфликта в социальной психологии распространяется не только на социальные группы.

В зависимости от субъекта выделяют конфликты: внутриличностные; межличностные; межгрупповые. Также входит в социальные конфликты понятие внутреннего содержания, относительно которого противоречия могут быть рациональными и эмоциональными. В первом случае противоборство основано на сфере разумного. Оно обычно затрагивает переработку социальной и управленческой структур, а также освобождение от ненужных форм культурного взаимодействия. Эмоциональные конфликты характеризуются сильным аффективным аспектом, зачастую агрессией и переносом соответствующих реакций на субъекты. Такой конфликт решается сложнее, т. к. затрагивает сферу личного и с трудом может урегулироваться рациональными способами.

Вопрос 2.Психологическая интерпретация жестов, мимики, поз человека.

Под действием испытываемых человеком чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых структур, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции. Поскольку состоянием лицевых мышц несложно научиться управлять, отображение эмоций на лице нередко пробуют маскировать, а то и имитировать.

Об искренности человеческих эмоций обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице. Чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой его правая и левая половины.

Даже легко распознаваемая мимика иной раз очень кратковременна (доли секунды) и зачастую остается незамеченной; чтобы суметь перехватить ее, нужна практика или специальная тренировка. При этом положительные эмоции (радость, удовольствие) узнаются легче, чем отрицательные (печаль, стыд, отвращение).

Улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении. Улыбка для мужчины — это хорошая возможность показать, что он во всякой ситуации владеет собой. Улыбка женщины значительно правдивее и чаще соответствует ее фактическому настроению. Так как улыбки сплошь и рядом отображают разные мотивы, желательно не слишком полагаться на их стандартное истолкование:

чрезмерная улыбчивость — потребность в одобрении;

кривая улыбка — знак контролируемой нервозности;

улыбка при приподнятых бровях — готовность подчиниться;

улыбка при опущенных бровях — выказывание превосходства;

улыбка без подъема нижних век — неискренность;

улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания — угроза.

Поза и ее детали

Значительную информацию о внутреннем настрое человека дает статическое положение его тела. При этом часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности. Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:

- руки заложены за спину, голова высоко поднята, подбородок выставлен — чувство уверенности в себе и превосходства над другими;
- корпус подан вперед, руки (подбоченясь) на бедрах — уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, агрессивность, взвинченность при разговоре, стремление отстаивать свою позицию до конца;
- стояние, опираясь руками о стол или стул, — ощущение неполноты контакта с партнером;
- руки с расставленными локтями заведены за голову — осознание превосходства над другими;
- закладывание больших пальцев рук за пояс или в прорези карманов — знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе;
- высовывание больших пальцев рук из карманов — знак превосходства;
- скрещенные конечности — скептическая защитная установка;
- не скрещенные конечности и расстегнутый пиджак — установка доверия;
- наклон головы в сторону — пробуждение интереса;
- наклон головы вниз — отрицательное отношение;
- легкий отклон головы назад — знак агрессивности;
- сидение на кончике стула — готовность вскочить в любой момент, чтобы либо уйти, либо действовать в создавшейся ситуации, либо унять скопившееся возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору;
- закидывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди — знак «отключения» от разговора;
- забрасывание ноги на подлокотник кресла (сидя на нем) — пренебрежение к окружающим, потеря интереса к разговору;
- скрещенные лодыжки у сидящего — сдерживание неодобрительного отношения, страх или взволнованность, попытка самоконтроля, негативное защитное состояние;
- положение (сидя или стоя) с ногами, ориентированными на выход, — явное желание прекратить разговор и уйти;
- частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость — внутреннее беспокойство, напряженность;
- вставание — сигнал о том, что некое решение принято, беседа надоела, что-то удивило или шокировало;
- сцепленность пальцев рук — разочарование и желание скрыть отрицательное отношение (чем выше расположены при этом руки, тем сильнее негатив);
- кисти рук соединены кончиками пальцев, но ладони не , соприкасаются — знак превосходства и уверенности в себе и в своих словах;
- руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены перед ртом — скрывание своих истинных намерений, игра с партнером в кошки-мышки;
- поддерживание головы ладонью — скука;
- пальцы, сжатые в кулак, расположены под щекой, но не служат для опоры головы — признак заинтересованности;
- подпирание большим пальцем подбородка — знак некоей критической оценки;
- обхватывание своего бокала двумя руками — замаскированная нервозность;
- выпускание дыма от сигареты вверх — положительный настрой, уверенность в себе;

- выпускание дыма от сигареты вниз — негативный настрой, со скрытыми или подозрительными мыслями.

Жесты и телодвижения

- активная жестикуляция — частый компонент положительных эмоций, понимаемый другими как выказывание дружелюбия и заинтересованности;
- чрезмерная жестикуляция — признак беспокойства или неуверенности.

- демонстрация открытых ладоней — показатель откровенности;
- сжатие кулаков — внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
- прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи — удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
- прикосновения к носу или легкие почесывания его — неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнером), ложь, поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
- потирание пальцем века — ложь, но иной раз — ощущение подозрительности и лжи со стороны партнера;
- потирание и почесывание различных фрагментов головы (лба, щек, затылка, уха) — озабоченность, смущение, неуверенность;
- поглаживание подбородка — момент принятия решения;
- суетливость рук (теребление чего-либо, скручивание и раскручивание авторучки, дотрагивание до частей одежды) — настороженность, нервозность, смущение;
- пощипывание ладони — готовность к агрессии;
- покусывание ногтей — внутреннее беспокойство;
- всевозможные движения руки поперек тела (поправить часы, прикоснуться к запонке, поиграть пуговицей на манжете) — маскируемая нервозность;
- собирание ворсинок с одежды — жест неодобрения;
- оттягивание от шеи явно мешающего воротничка — человек подозревает, что другие распознали его обман, нехватка воздуха при гневе;
- протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот — пауза для обдумывания, просьба подождать;
- снятие очков и бросание их на стол — чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема;
- гашение или откладывание сигареты — период максимального напряжения;
- слишком частое сбивание пепла с сигареты — тягостное внутреннее состояние, нервозность;
- наклон головы набок — пробуждение интереса;
- быстрый наклон или поворот головы в сторону — желание высказаться;
- постоянное отбрасывание якобы «мешающих» волос со лба — беспокойство;
- явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо — ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе).

Вариант 7

Задания:

1. Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами.
2. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.

Вопрос 1. Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами.

Во время переговоров, беседы обязательно соблюдение следующих психологических принципов:

Рациональность – необходимо вести себя сосредоточенно, даже если ваш партнер проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на процессе принятия решения.

Понимание – невнимание к точке зрения собеседника ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений.

Общение – если даже человек вас не слушает, привлеките его внимание, это улучшит ваши отношения.

Достоверность – не давайте ложной информации, даже если это делает ваш собеседник. Такое поведение ослабляет силу аргументами, а также затрудняет взаимодействие в дальнейшем.

Отказ от поучительного тона – будьте открыты для аргументов собеседника и постарайтесь убедить его.

Разграничение между предметом разговора и собеседником – если не прямо, то косвенно вы с партнером должны прийти к пониманию того, что вам необходимо работать бок обок и разбираться с проблемой, а не друг с другом.

Приоритет интересов, а не позиций – цель беседы состоит не в отстаивании высказанных позиций, а в удовлетворении реальных интересов. Принятая собеседником позиция часто скрывает то, чего он в действительности хочет, и мешает достижению цели разговора.

Выявление критериев – настаивание на том, чтобы результат основывается на каких – то объективных нормах. Эти нормы должны быть приняты обоими собеседниками, и они играют роль фундамента, на котором строится взаимоприемлемое соглашение. Такими нормами могут быть общие подходы, ценности, обычаи, правила, инструкции, законы, экспертные оценки, аналогичные примеры.

На каждом этапе целесообразно использовать определенные приемы. Но существуют универсальные приемы ведения беседы, которые приемлемы на любой стадии переговоров:

А) Прием «ухода» уклонение от борьбы: если затрагиваются вопросы, нежелательные для обсуждения. Пример «ухода» – просьба отложить рассмотрение проблемы, перенести на другое время или просто проигнорировать ее.

Б) Прием «выжидания» – используется, когда хотят затянуть переговоры чтобы прояснить ситуацию, получить информацию партнера и умолчать о своей позиции.

В) Прием выражения согласия или несогласия – способ подчеркивания общности или различий с высказываниями партнера.

Г) Прием «пакетирования» или «увязки» – состоит в том, что обслуживается целый комплекс предложений.

Д) Прием – разделить проблему на отдельные составляющие – не пытаются решить проблему целиком, а выделяют в ней отдельные компоненты. Соглашения могут быть частичными; применяются при урегулировании конфликтов.

Е) Прием блоковой тактики – заключается в согласовании своих действий с партнерами, выступающими единым блоком.

Ж) Прием завышения требования – запрашивается больше, чем необходимо.

З) Прием ложные акценты – демонстрируется большая заинтересованность в решении вопроса, которой не является первостепенными.

И) Прием открытие позиции – партнеру дается информация о той позиции, которую вы намерены открыть.

К) Прием сюрприз – неожиданность, принимается то предложение партнера, которое по всем. расчетам не должно быть принято.

Л) Прием ультиматум – либо вы принимаете наше предложение, либо мы уходим с переговоров

Вопрос 2. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.

Можно выделить следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.

Наиболее общепринятыми приемами, характеризующимися активное слушание, является постоянные уточнение правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что?..», парафразов: «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...».

Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник, ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Пассивное слушание на самом деле требует определенной душевной работы, работы по осознанию своих «Я-слушаний». Приемы пассивного слушания будут действенными только в том случае, если вы предварительно осознаете, какое «Я-слушание» у вас в данный момент, способны ли вы без искажающих фильтров услышать ту эмоцию, которая сейчас доминирует у вашего партнера, не относя ее к себе, не заражаясь ею, не реагируя на нее личностно. Если да, то ваше слушание будет успешным, если же нет, то вы всего лишь поддадитесь тому эмоциональному напору, который исходит от вашего собеседника, и фактически явитесь объектом его манипулирования.

Эмпатическое слушаниепозволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

Правила эмпатического слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстроиться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случив вы сможете понять то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.
2. В своей реакции на *слова* партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но принято вами.
3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, – не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.
4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера»но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя оттого, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.
5. В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что говорит, «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.
6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы («А вы не знаете, что означает то-то?»), или же просто не он хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели бы вы, применение эмпатического слушания просто невозможно.

Вариант 8

Задания:

Вопрос 1.Причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности; функции, развитие, разрешение.

В целом можно выделить следующие функции производственных конфликтов:

1. Сигнальная функция - характеризует конфликт как показатель определенного состояния общества (что-то в системе расстроилось и нуждается в преобразованиях);

2. Информационная функция - отражение и выявление причин неблагополучия в системе;

3. Дифференцирующая функция - это процесс социальной дифференциации, отражающий переориентацию и перегруппировку задействованных в конфликте социальных сил;

4. Динамическая функция - способствование социальному прогрессу, где конфликт - это толчок развития и способ разрешения накопившихся противоречий.

Выделяется также функциональная противоречивость конфликта. Эта противоречивость основана на взаимодействии противоположно направленных тенденций. На основе такого понимания функциональной противоречивости польский ученый Я. Штумпски выделил следующие пять противоположных пар функций социального конфликта:

1. различающая и отождествляющая функция (когда, например, в ходе конфликта интересы могут сблизиться или, наоборот, еще больше разойтись);

2. интегрирующая и дезинтегрирующая (либо противоборствующая сторона сплачивается, либо разрушается);

3. маскирующая и демаскирующая;

4. прогрессивная и регрессивная;

5. позитивная и негативная функции.

Позитивные (конструктивные) функции конфликта:

- Выявление противоречий в системе (на уровне осознания и переживания).

- Снятие напряжения ("выпускание пара") во взаимосвязи, во взаимоотношениях между различными составляющими системы (между людьми, между различными ценностно-смысловыми ориентациями и т.п.).

- Проверка для участников конфликта своих реальных и потенциальных возможностей, а также выявление недостатков (формирование более адекватной самооценки).

- Мобилизация ресурсов и выявление скрытых возможностей системы.

- Сплочение участников конфликта, обусловленное совместным разрешением (преодолением) значимой для всех проблемы (по принципу: "Настоящие друзья проверяются в беде", а также - "Настоящие друзья обретаются в совместных испытаниях").

- Выявление скрытых и потенциальных противников, недоброжелателей, предателей и т.п. (по принципу: "Истинные враги проявляются в трудные моменты").

- В случае успешного преодоления трудностей у участников конфликта повышается чувство собственного достоинства и самоуважение (что в психологическом плане очень существенно, т.к. позволяет человеку переходить к решению более сложных и интересных проблем);

- В целом система, преодолевшая (или хотя бы пережившая) конфликтную ситуацию, получает шанс измениться к лучшему;

- Страх возможного конфликта может мобилизовать к упреждающим (профилактическим) шагам и еще до возникновения опасности для системы также способствовать ее развитию…

Негативные (деструктивные) функции конфликта:

- Обнаружение своих недостатков и соответствующая потеря чувства собственного достоинства.

- Обнаружение несостоятельности (нежизнеспособности) системы и соответствующее ее разрушение.

- Усугубление противоречий между элементами системы или между конфликтующими сторонами (например, "врагов стало еще больше, друзей - еще меньше").

- Потеря уважения и статуса (в случае неудачного поведения в конфликте).

- Порождение новых конфликтов (эффект "цепочки", например, не желая разрешать данный конфликт, человек как бы "уходит" от него и часто специально создает для себя новые проблемы) и т.п.

2.Техники и приемы эффективного слушания.

Приемы эффективного слушания

- не принимайте молчание за внимание;
- будьте физически внимательными (например, повернитесь лицом к собеседнику);
- дайте собеседнику время высказаться;
- не перебивайте без надобности;
- если перебили, помогите восстановить прерванный Вами ход мыслей собеседника;
- не делайте поспешных выводов;
- не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам, так как можно пропустить смысл сообщения;
- если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду;
- не заостряйте внимания на разговорных особенностях собеседника;
- постарайтесь выработать у себя готовность выслушать мнение оппонента, умение учитывать его во время обсуждения.

Освоение этих приемов поможет вам наладить контакт с оппонентом, понять его точку зрения, вникнуть в суть разногласий между вами, сделать ваш диалог более плодотворным глубже понять поступающую информацию, извлечь из нее необходимые данные, принять правильное решение.

Техники эффективного слушания:

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

-Повторение.

-Выяснение, уточнение:

-Парафраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:

-Резюмирование.

Вариант 9
Задания:
1. Стратегия и тактика в общении.
2. Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.
Вопрос 1. Стратегия и тактика в общении.

Под стратегией общения понимают общую схему действий участников коммуникативного процесса, общий план достижения цели, к которой стремятся собеседники. Это определение можно взять за основу.

К тому же нужно учитывать мотивационный (достигается ли цель во время общения одним субъектом или обеими), сетевой (коммуникативные установки - гуманистические или манипуляторные), процессуальный (характер конструирования общения - определенное соотношение между диалогом и монологом) компоненты стратегий общения.

Поэтому обобщенная характеристика формируется из следующих основных видов стратегий общения:

- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - монологическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- гуманистически-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение общей цели;
- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение общей цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели.

Примеров стратегий общения, описанных в научной литературе, есть немало. Назовем лишь некоторые из них.

Основные стратегии манипуляторов

1. Активный манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он не демонстрирует свою слабость в отношениях, а будет играть роль человека полного сил. При этом он использует свое социальное положение (босс, отец, старший брат, учитель, начальник).

2. Пассивный манипулятор являет собой противоположность активному. Этот тип человека решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит распоряжаться собой активному манипулятору

3. Манипулятор, который соревнуется, относится к жизни как к состоянию, что требует постоянной бдительности, поскольку здесь можно выиграть или проиграть: третьего не

дано. Для такого типа человека жизнь - это битва, где все остальные люди - соперники или враги, реальные или потенциальные

4. Равнодушный манипулятор играет в индифферентность. Он пытается отойти от контактов. Однако в действительности его поведение связано с возможностью обыграть партнера.

Американский психолог В. Сатир предлагает свою классификацию стратегий общения (они еще называются категориями или моделями).

1. Обвинитель. Такой человек ведет себя так, будто он самый главный и от него все зависит. Это диктатор, хозяин ситуации, который постоянно ищет тех, кто виноват. Его внутреннее состояние: одиночество, неуверенность, потребность в самоутверждения за счет других.
2. Тот, кто угождает. Человек всегда в разговоре стремится угодить другим, извиняется, не вступает в споры. Демонстрирует свою беспомощность и зависимость от других, чувство вины за все, что происходит. Внутреннее состояние характеризуется высказываниями типа: «ничего у меня не получается», «я ни на что не способен ».
3. «Компьютер» - это человек, который всегда корректен, слишком спокоен, собран.
4. Разрушитель. Он никогда не говорит и не делает ничего конкретного, на вопросы отвечает неуместно, несвоевременно и не прицельно.

Помимо перечисленных категорий, В. Сатир выделяет и такой стратегический тип, как «выравнивание», для которого свойственны свобода, гармоничность и последовательность. Такой человек никогда не унижает человеческое достоинство, открыто выражает свое мнение. Это уравновешенная, цельная личность в отличие от первых четырех категорий, которые свидетельствуют о заниженной самооценке человека, чувство собственной неполноценности.

Концепция Томаса-Килмена

Чрезвычайно популярной и широко применяемой в различных сферах жизнедеятельности индивида является концепция Томаса-Килмена, в которой отделяется пять основных стратегий (или типов, стилей) поведения человека в ситуации конфликтного общения.

1. Конкуренция, соперничество или противоборство участников общения. Это стратегическое действие сопровождается открытой борьбой за свои интересы и обязательно предполагает того, кто выиграл, и того, кто проиграл.

2. Избегание, уклонение или бегство. Названную стратегическое действие можно использовать тогда, когда задета проблема, которая не очень важна для человека, когда он не хочет тратить силы на ее решение или когда чувствует, что находится в безнадежном положении.

3. Приспособление или стратегия сглаживания противоречий. Человек может использовать эту стратегию, когда исход дела чрезвычайно важен для другого лица и не очень существенный для него. Этот тип поведения является полезным также и в тех ситуациях, когда человек не может взять верх, поскольку другой человек имеет большую власть, таким образом индивид идет на уступки и соглашается с тем, чего хочет оппонент.

4. Сотрудничество. Рассматривается как наиболее конструктивная стратегия в конфликтной ситуации, поскольку она направлена на поиск решения, которое бы удовлетворяло интересы всех сторон.

5. Компромисс.

2. Самоактуализирующая и объединяющая функции общения.

Функция самоактуализации личности выражается в том, что индивид стремится действовать вместе с другими, добиваясь цели совместно с коллективом единомышленников, с товарищами по команде. Самоактуализация выражается в идентификации себя с группой, в усилении своего личного влияния на других за счет общения с авторитетными и влиятельными партнерами.

Функция объединения-разъединения способствует передаче необходимых сведений или дифференциации в ходе осуществления процесса общения.

Вариант 10

Задания:

1. Прагматическая и развивающая функции общения.
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Вопрос 1. Прагматическая и развивающая функции общения.

Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. Она задействует потребностно - мотивационные причины деятельности человека.

Развивающая или формирующая функция общения проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Данная функция имеет способность оказывать воздействие на партнеров общения.

Вопрос 2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция).

2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция).

3. Перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимоотношения).

Вариант 11

Задания:

1. Виды тактик общения.
2. Барьеры общения.

Вопрос 1. Виды тактик общения.

Тактика общения – это реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе наличных ресурсов человека (владение техникой и знание правил).

Требования предъявляются к тактике общения.

1. Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь ими оперативно пользоваться.

2. В любом общении, прежде всего в деловом, не следует допускать какой-либо конфронтации, а тем более — конфликта. При конфронтации общение никогда не будет успешным. С ней неизбежны психологические потери.

3. Следует умело использовать механизмы психологического взаимодействия.

К механизмам психологического воздействия относятся:

Привязанность, которая является результатом привыкания людей друг к другу.

Симпатия — это эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо. В коллективе, в котором ярко проявляются симпатии, создается необычайно теплый психологический фон, а потому комфортность отношений. В такой атмосфере общения не вспыхивают разрушительные конфликты.

Доверие. Если привязанность и симпатия являются неосознанной (эмоциональной) ориентацией на кого-то, то доверие выступает как вера в конкретного человека или в какие-то его качества.

Уважение — это добровольное признание личности, занимаемого ею статуса. Претензия на уважение должна быть подкреплена наличием незаурядных данных у того, кто его добивается.

Вопрос 2. Барьеры общения.

Барьеры общения — это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им. С психологической точки зрения к таким факторам можно отнести различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров.

Барьер темперамента возникает как следствие встречи двух людей с разными типами нервной системы. Темперамент является фундаментом характера, определяющим особенности реагирования нервной системы на окружающую среду. Тип темперамента зависит от врожденного типа высшей нервной деятельности. В нервной системе, как известно, сменяются два основных процесса — возбуждения и торможения. От их взаимодействия и зависит тип темперамента. Взаимодействие процессов возбуждения и торможения у каждого человека характеризуется силой, подвижностью и уравновешенностью нервной системы.

Общение людей, разных по своей темпераментной структуре, может формировать барьеры на пути к взаимодействию и даже привести к конфликту.

Характер — это индивидуальное сочетание наиболее устойчивых особенностей личности, которые проявляются в поведении человека и в определенном отношении:

1) к себе (требовательность, критичность, самооценка);

2) к другим людям (индивидуализм — коллективизм, эгоизм — альтруизм, жестокость — доброта, безразличие — чуткость);

3) к порученному делу (лень — трудолюбие, аккуратность — неряшливость, инициативность — пассивность, усидчивость — нетерпеливость, ответственность — безответственность, организованность — дезорганизованность и т. п.).

В характере отражаются также и волевые качества: готовность преодолевать душевную и физическую боль, препятствия, проявление настойчивости, самостоятельности, решительности, дисциплинированности.

Характер человека связан с его темпераментом, т. е. врожденными свойствами высшей нервной деятельности. Но зависит он и от приобретенных в течение жизни индивидуальных качеств. При определенном темпераменте одни качества приобретаются легче, другие труднее. Например, дисциплинированность и организованность легче выработать у себя флегматику, чем холерику. Однако нельзя оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом.

Выдержанным, тактичным, добрым и отзывчивым может быть человек любого темперамента, занимающийся самовоспитанием.

Противоположные характеры могут создавать барьеры общения.

Причиной формирования барьеров в общении могут быть акцентуации личностей. Акцентуация скрывает как положительные, так и отрицательные заряды и предопределяет процессы и стиль поведения личности в общении.

Акцентуированные личности нередко встречаются в повседневной жизни. Психологи считают, что каждый тип акцентуации порождает свои проблемы, а в определенных ситуациях рождает однотипные конфликты.

Одним из источников конфликтов и обид является несоответствие самооценки и оценки окружающих. В этом отношении следует знать, что:

а) подчеркивание собственных достоинств, надменность, бахвальство всегда раздражают окружающих;

б) причиной напряженности в общении может быть неадекватная завышенная самооценка (в этом случае следует снизить «уровень» своих притязаний);

в) недопустимо вместо указания или замечания «по делу» давать общую отрицательную оценку личности, например: «А он, вообще, дурак!»;

г) каждый человек имеет свои особо уязвимые места, «бить» по которым нельзя упреками и критикой, дразнить человека (особенно это касается внешности людей: черт лица, осанки, походки, фигуры и т. п.; особую чувствительность в этом плане проявляют девушки и женщины);

д) каждый человек нуждается в достойной оценке своей деятельности, в том числе в заслуженной похвале. Однако человеку не безразлично, кто его хвалит («а судьи, кто?»).

е) человек, испытывающий безразличие к себе окружающих, как правило, приписывает другим те же ощущения, эмоции, желания, которые он сам переживает в данное время;

ж) когда кто-либо испытывает тягостное чувство утраты, потери близкого человека, ему требуется сострадание, соболезнование.

Манера общения, формируемая на базе темперамента, характера и типа акцентуации личности, также может создать барьер в общении людей, имеющих различия в этой манере. Поэтому важно знать приемы вхождения в коммуникативную ситуацию при общении с разными партнерами.

Вариант 12

Задания:

1.Виды стратегического общения.

2.Типы ролей в общении.

Вопрос 1.Виды стратегического общения.

Виды стратегического общения:

1) Открытое общение – желание и умение полно выразить свою точку зрения, готовность учесть позиции других. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами).

2) Закрытое общение – нежелание или неумение выражать свою точку зрения, свое отношение или имеющуюся информацию. Использование закрытой коммуникации оправдано в случаях: А) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на повышение компетентности другой стороны; Б) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

а) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

б) если в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

3) Диалогическим является такое общение, участники которого, обмениваясь репликами, многократно меняются коммуникативными ролями.

Если участников такого разговора нс двое, а больше, используется термин «полилог». Диалог представляет собой самую естественную форму общения. Именно в диалоге ярче всего проявляются преимущества устной речи.

4) Монологическое общение предполагает речевую активность одного говорящего, тогда как адресат выступает исключительно в роли слушателя и его включённость в разговор не предполагается.

Однако в ряде случаев монологическая ситуация, например, школьной или вузовской лекции не исключает коротких диалогов с аудиторией. Типичными монологами являются выступление с научным или деловым докладом, речи обвинителя и адвоката на судебном процессе, ежегодное послание президента и т.п. Таковы и сценические монологи или монологи литературных героев.

5) В ролевом общении люди действуют совместно как представители одной социальной общности. Например, ролевым будет общение директора завода с начальником цеха, тренера со спортсменом. Ролевое общение регламентировано принятыми в обществе правилами и спецификой обращения.

6) Личностное общение более свободно, не связано общественными регуляторами и ограничителями, зависит от индивидуальных особенностей лиц, вступивших в контакт и взаимоотношений между ними. Примеры личностного общения - дружеская беседа, отношения между членами одной семьи.

Вопрос 2.Типы ролей в общении.

Под формальной ролью понимается линия поведения, которую выстраивает человек в соответствии с усвоенными им ожиданиями общества при выполнении

конкретной социальной функции. Например: директор школы – в рабочее время, зритель в театре – вечером, муж – дома и т.д.

Под внутригрупповой ролью понимается линия поведения, которую выстраивает человек с членами конкретной группы на основе сложившихся в ней взаимоотношений.

Каждый человек в течение жизни проходит через различные группы и коллективы. В каждой из групп человек ведёт себя не одинаково. Он в классе может быть троечником, в футбольной команде – капитан и т.д. Формирование той или иной внутригрупповой роли конкретного человека зависит от ряда факторов: особенностей его интеллектуального, физического и нравственного развития, черт характера, компетентности в различных сферах деятельности, особенностей данной группы.

Межличностная роль – это линия поведения, которую мы выстраиваем в общении со знакомым человеком на основе сложившихся между нами отношений (например, роли друга, старшего товарища, защитника, помощника, врага, насмешника и т.п.).

Под индивидуальной ролью понимается поведение, которое выстраивает человек в соответствии с собственными ожиданиями. Т.е. человек настраивает себя на определённую линию поведения, и это в определённой степени предопределяет его поступки в конкретных ситуациях.

Вариант 13
Задания:
1.Техники и приемы общения.
2.Отличие речи, языка и общения.
Вопрос 1.Техники 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. Основные тактики общения:

• понимающее общение;

• принижающе-уступчивое общение;

• директивное общение;

• защитно-агрессивное общение.

Основными условиями эффективности любого практического общения являются умения и навыки человека в использовании так называемых понимающих и директивных приемов реагирования при взаимодействии с другими людьми.

Основными причинами неэффективности любого общения являются склонности и привычки человека прибегать во взаимодействии с собеседником к принижающее - уступчивой и защитно-агрессивной формам поведения как неадекватным заместителям понимающего и директивного общения.

Понимающее общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и на проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.

Принижающее - уступчивое общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника, но содержащее реакции неуместного принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.

Директивное общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакций, выражающих собственные оценки, стремления и цели. Эти цели как в личной жизни, так и в профессиональной деятельности могут в широком смысле состоять в достижении взаимовыгодных соглашений с партнером, в психологическом воздействии на него, в отстаивании своих интересов в условиях разногласий и конфликтов или в собственной защите от агрессивных нападок и угроз со стороны собеседника.

Защитно-агрессивное общение - это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемое в такой форме, которая может унизить его чувство собственного достоинства.

Вопрос 2.Отличие речи, языка и общения.

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Язык - орудие, средство общения. Это система знаков, средств и правил говорения, общая для всех членов данного общества. Это явление постоянное для данного периода времени.

Речь - проявление и функционирование языка, сам процесс общения; она единична для каждого носителя языка. Это явление переменное в зависимости от говорящего лица.

Вариант 14

Задания:

1.Общение: понятие, структура процесса.

2.Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного.

Вопрос 1.Общение: понятие, структура процесса.

Общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

В структуре общения различают:
1) коммуникативную сторону;
2) интерактивную сторону;
3) перцептивную сторону.

Коммуникативная сторона общения выражается в обмене информации между людьми.

Структура общения как коммуникативной деятельности:
1) субъект общения – коммуникатор;
2) объект общения – реципиент;
3) предмет общения – содержательная часть отправляемой информации;
4) действия общения – единицы коммуникативной активности;
5) средства общения – операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
6) продукт общения – образование материального и духовного характера, как итог общения.

Интерактивная сторона общения проявляется во взаимодействии людей друг с другом, т. е. обмене информацией, побуждениями, действиями.

Перцептивная сторона общения выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.

Элементы социальной перцепции в структуре общения:

1) субъект межличностного восприятия – тот, кто воспринимает (изучает) в процессе общения;

2) объект восприятия – тот, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания – включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

Вопрос 2.Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного.

Межличностный тип общения имеет следующие основные разновидности:

1. Формальный тип общения («контакт масок») — когда отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника.

2. Примитивный тип общения — это оценка другого человека в качестве нужного или мешающего объекта.

3. Функционально-ролевой тип общения — это общение на уровне социальных ролей партнеров (начальник — подчиненный, учитель — ученик, продавец — покупатель).

4. Деловое общение — это учитывание особенностей личности, ее характера, возраста, настроения. При этом интересы дела всегда выступают на первый план, а на втором остаются возможные личностные расхождения.

5. Духовное межличностное общение — это, как правило, общение между близкими людьми.

6. Светское общение — это общение людей, отвечающее принятым «в свете» нормам. В процессе такого общения люди, как правило, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в тех или иных случаях

7. Манипулятивное общение — это общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника. Человек, имеющий такие цели, может использовать разные приемы — лесть, демонстрацию доброты, «пускание пыли в глаза», либо запугивание, обман, шантаж.

Межличностное взаимодействие — это случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты двух и более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Доверительное общение отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация.

Доверительность - существенный признак всех видов общения, без чего нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценивания устного опроса:

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания письменного опроса:

Оценка "5" выставляется за безошибочную работу.

Оценка "4" выставляется при наличии в работе незначительных ошибок в понимании проблемы.

Оценка "3" выставляется при наличии в работе ряда значимых ошибок.

Оценка "2" выставляется, если вопрос не раскрыт или раскрыт неверно.

Критерии оценивания ответа на дифференцированном зачете:

Оценка зачета (стандартная)	**Требования к знаниям на устном дифференцированном зачете по билетам**
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.