

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»

С.С. Юферев, А.Г. Миронов

## **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*Рекомендовано учебно-методическим советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный аграрный университет» для внутривузовского использования в качестве учебного пособия по специальности 38.02.01 – Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)*

*Электронное издание*

Красноярск 2022

ББК 88.53я73

Ю 93

*Рецензенты:*

*Ю.Г. Панюкова, доктор психологических наук, профессор кафедры педагогики и психологии профессионального образования РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева*

*А.Н. Наркевич, доктор медицинских наук, декан медико-психолого-фармацевтического факультета КрасГМУ имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого*

Ю 93 **Юферев, С.С.**  
**Психология общения** [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Юферев, А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2022. – 158 с.

Приведены теоретические сведения, задачи и основное содержание практических занятий для освоения учебного курса «Психология общения», входящего в перечень общего гуманитарного и социально-экономического цикла дисциплин учебного плана по специальностям среднего профессионального образования, формирующих компетенции в рамках профессиональной подготовки обучающихся.

Предназначено для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.01 – Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

ББК 88.53я73

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	4
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ I. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ОБЩЕНИЯ...</b>	5
Занятие 1. Понятие, цели, функции, формы и виды общения .....	6
Занятие 2. Общение как обмен информацией .....	21
Занятие 3. Вербальные и невербальные средства общения .....	30
Занятие 4. Общение как взаимодействие .....	42
Занятие 5. Общение как восприятие людьми друг друга .....	49
<b>Вопросы для самоконтроля</b> .....	58
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ II. ПОНЯТИЕ, ФУНКЦИИ, ВИДЫ И ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b> .....	60
Занятие 6. Понятие, функции и виды делового общения .....	61
Занятие 7. Деловая беседа.....	71
Занятие 8. Деловые переговоры.....	77
Занятие 9. Деловое совещание .....	83
Занятие 10. Культура общения по телефону .....	91
<b>Вопросы для самоконтроля</b> .....	97
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ III. КОНФЛИКТ</b> .....	98
Занятие 11. Конфликт: понятие, причины, виды, функции .....	99
Занятие 12. Активные и неконфликтные формы общения .....	111
<b>Вопросы для самоконтроля</b> .....	118
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	120
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	121
<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	125
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	133

## ВВЕДЕНИЕ

Сфера коммуникации в современном образовании обретает новые грани. Коммуникативные умения не возникают в опыте человека сами по себе, они являются предметом специального образования.

Современному человеку непрерывно приходится иметь дело с обильным потоком информации. В связи с этим в учебно-воспитательной работе активизируются процессы приема, усвоения, использования и передачи информации. Эти процессы оптимально описываются и реализуются в рамках педагогической коммуникации и психологии общения.

Коммуникативные умения выпускника системы среднего профессионального образования в рамках реализации компетентностного подхода в современном образовании в соответствии с ФГОС СПО описываются общей компетенцией «работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами», формирование которой основывается на позитивном отношении к себе, своей профессии и коллегам, реальной оценке современной социально-культурной ситуации, овладении культурой межличностного и межнационального взаимодействия. Психологическая компетентность будущего выпускника сегодня является неотъемлемой составляющей для реализации им эффективного общения и коммуникаций в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Психология общения» в программах подготовки специалистов среднего звена включена в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки обучающихся. Изучение дисциплины способствует развитию и совершенствованию интеллектуального и общекультурного уровня обучающихся, формированию коммуникативной и психологической компетентности.

Учебное пособие разработано с учетом психолого-педагогических требований к излагаемому материалу и его применению и в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.



***БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ I***  
**ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ОБЩЕНИЯ**

САМАЯ ГЛАВНАЯ ФОРМУЛА УСПЕХА –  
ЗНАНИЕ, КАК ОБЩАТЬСЯ С ЛЮДЬМИ.

*Теодор Рузвельт*

*Занятие 1. Понятие, цели, функции, формы и виды общения.*

*Занятие 2. Общение как обмен информацией.*

*Занятие 3. Вербальные и невербальные средства общения.*

*Занятие 4. Общение как взаимодействие.*

*Занятие 5. Общение как восприятие людьми друг друга.*



## ЗАНЯТИЕ 1. ПОНЯТИЕ, ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ, ФОРМЫ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

**Понятия общения: цели, функции, формы и виды.** Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаем их и, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

**Общение** – процесс установления и развития контактов, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

**Цели общения:** функциональные и объектные.

**Функциональные цели:** оказание помощи другому человеку; получение помощи; поиск партнера для беседы, совместной игры, деятельности (т.е. партнера для взаимодействия); поиск человека, от которого можно получить понимание, сочувствие, эмоциональный отклик, похвалу; самовыражение (общение с теми, кто дает возможность проявить силу, ум, способности, умения); приобщение другого (других) к своим или общечеловеческим ценностям (воспитание, обучение); изменение мнения, намерения, поведения другого человека.

**Объектные цели:** выбор партнера по общению (например, ведущим мотивом общения у девушек является желание поделиться различными мыслями и переживаниями, а также любопытство, а у юношей – общность интересов и дел).

Если рассмотреть, по поводу чего и для чего люди общаются, то можно выделить *четыре цели*: цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов; цель общения заключена в нем самом; цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения; цель общения – приобщение его самого (инициатора) к ценностям партнера.

### **Функции общения**

**Прагматическая функция** – реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

*Формирующая функция* – проявляется в процессе формирования и изменения психического облика человека. Развитие поведения, деятельности и отношения ребенка к миру и к самому себе опосредовано его общением со взрослым.

*Функция подтверждения.* В процессе общения с другими людьми человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя. Человеческое общение изобилует процедурами «подтверждающей терапии»: ритуалы, знакомства, приветствия, именованья, оказание различных знаков внимания.

*Функция организации и поддержания межличностных отношений.* Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений (от интимно-личностных до сугубо деловых) для любого человека неизменно связано с оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений – либо позитивных, либо негативных. Они пронизывают всю систему взаимоотношений между людьми, накладывают отпечаток и на деловые, и на ролевые отношения.

*Внутриличностная функция* общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога). Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека.

*Функция объединения-разъединения людей,* с одной стороны, посредством установления между ними контактов способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может способствовать дифференциации и изоляции личностей в результате общения.

*В соответствии с содержанием общения* выделяют: *информационную* (передача, прием информации, знаний и умений); *экспрессивную* (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние); *регулятивную* (обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу); *социального контроля* (регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных – одобрение, похвала или негативных – неодобрение, порицание – санкций); *социализации* (формирование у

членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность).

Е.П. Ильин различает: *информационную, аффективную и регулятивную* функции. *Информационная* функция связана с передачей партнерами общения информации друг другу, *аффективная* – с взаимообменом (по механизму заражения) эмоциями. Под *регулятивной* функцией имеется в виду такое психологическое воздействие одного партнера общения – индуктора – на другого – реципиента, которое должно вызывать у последнего изменение либо его поведения (когда руководитель, например, дает распоряжение подчиненному), либо его эмоционального состояния, либо свойств его личности (при воспитательных воздействиях).

Л.М. Королев выделяет: *познавательную* (общение как источник важной информации); *развивающую* (общение в роли социализации); *детерминирующую* (общение как фактор социальной зависимости); *спланированную* (общение как способ достижения взаимопонимания); *функцию управления* (общение как организующий фактор).

Б.Ф. Ломов в качестве функций общения выделяет: организацию совместной деятельности; познание людьми друг друга; формирование и развитие межличностных отношений. М.И. Лисина считает, что основной функцией общения является организация совместной с другими людьми деятельности для активного приспособления к окружающему миру, в том числе и для его преобразования.

### ***Формы межличностного общения***

*Императивное общение* – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. В качестве средств влияния используются приказы, предписания и требования. Можно указать ряд сфер деятельности, где достаточно эффективно использование императивного общения: военные уставные отношения, отношения «начальник – подчиненный» в экстремальных условиях, работа при чрезвычайных обстоятельствах. Но можно выделить и те сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно: интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений.

*Манипулятивное* общение – это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. При манипулятивном общении партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Манипулятора характеризует лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм и недоверие к себе и другим.

*Диалогическое* общение – это равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению. Диалогическое (гуманистическое) общение позволяет достичь глубинного взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного личностного роста.

### ***Виды общения***

*Непосредственное* общение является исторически первой формой общения людей друг с другом. *Опосредованное* общение может рассматриваться как контакт при помощи письменных или технических устройств.

*Межличностное* общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. В нем участвует небольшое число людей (2-3 человека). Это непосредственное личностно-ориентированное общение: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

*Межперсональное* общение – участниками общения являются конкретные личности.

*Массовое* общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами СМИ.

*Ролевое* общение – ее участники выступают носителями определенных ролей (учитель – ученик, покупатель – продавец). В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью.

*Формально-ролевое* общение – регламентированы и содержание, и средства общения. Вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

*Деловое* общение – учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

*«Контакт масок»* – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

*Примитивное* общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

*Манипулятивное* общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

*Светское* общение – его суть в беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

*Духовное* межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

Кроме того, различают:

- *прямое и косвенное* общение. *Прямое* общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми. *Косвенное* общение осуществляется через посредников, например, при проведении переговоров между враждующими сторонами;

- *целевое и инструментальное* общение. *Целевое* общение связано с удовлетворением потребности в общении, а *инструментальное* общение не является самоцелью, оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности. В этом случае мотив общения формируется на базе других потребностей: *стремления к достижению*

(успех возможен только при общении и взаимодействии с другими людьми), *потребности во власти* (для этого нужны подчиненные), *потребности в аффилиации* (стремление постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные отношения с ними).

В зависимости от используемых средств говорят о *вербальном* и *невербальном* общении. *Вербальное общение* – это общение с помощью языка. Вербальное общение чаще всего принимает форму *разговора*. Разговор, ставший для людей обычным делом, подчиняется определенным правилам, имеет определенный порядок и структуру. Выделяют *три типа* разговора: *формализованный*, где разговор следует строгой, заранее оговоренной регламентации (например, переговоры, совещания, конференции); *полуформализованный*, где отсутствует предварительно заданная регламентация, но все же какие-то каноны соблюдаются (светские беседы, официальные приемы); *неформализованный*, где также существуют правила, которые регулируют не внешнюю, а внутреннюю, сущностную сторону разговора. Эти правила довольно гибкие, изменяемые в зависимости от ситуации (например, повседневные разговоры с близкими, знакомыми, случайными собеседниками). *Невербальное общение* – это общение с использованием неречевых средств – мимики, жестов, через сенсорные и телесные контакты.

Существуют определенные речевые табу, касающиеся как тем разговора, так и используемых в нем слов. Например, запрещено в культурном обществе использовать нецензурные выражения, спрашивать о размерах заработной платы, обсуждать сексуальные отношения. Многие люди неохотно допускают других, даже близких, в свой внутренний мир, многим не нравится обсуждать проблемы здоровья, семейные проблемы. Помимо общей темы собеседники (каждый для себя) определяют допустимый уровень доверительности, искренности, правдивости.

В зависимости от числа общающихся людей различают: *межличностное* – общение между двумя-тремя субъектами, *лично-групповое* – общение между одним человеком и группой и *межгрупповое*.

По содержанию и целям выделяют *деловое* и *неделовое* общение. *Деловое* общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Деловое общение имеет место в школе при общении учителя с учащимися, на предприятии во время совещаний, планерок,

производственных собраний, выполнения совместной работы. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются производственные вопросы. *Неделовое* (личностное) общение, наоборот, связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т. д.

В зависимости от цели выделяют *ритуальное, манипулятивное и гуманистическое* общение. *Ритуальное* общение имеет целью поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. Его характерными особенностями являются ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение. При таком общении партнер становится необходимым атрибутом выполнения ритуала. С помощью ритуального общения осуществляются многие контакты, разговоры, которые со стороны кажутся бессмысленными, бессодержательными, так как они на первый взгляд совершенно неинформативны, нецеленаправленны, не имеют и не могут иметь никакого результата. Но мы получаем от такого рода общения удовольствие, потому что имеем возможность подкрепления своих установок, ценностей, мнений, повышения самооценки и самоуважения. Ритуальное общение не затрагивает важнейших проблем и интересов человека. *Манипулятивное* общение – это вид общения, имеющий целью использовать партнера по общению в своих целях. *Гуманистическое* общение – это личностное общение, позволяющее удовлетворить потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Ожидаемым результатом общения является совместное изменение представлений обоих партнеров. К гуманистическому общению относится доверительное общение. Это интимное, исповедальное общение, осуществляемое не только между друзьями, но и между пациентом и врачом. Доверительное общение определяется значимостью, интимностью информации о себе, раскрываемой собеседнику и доверием к партнеру.

А.А. Леонтьев выделяет: *социально-ориентированное* – это общение между представителями социальных групп, выступление перед аудиторией; *предметно-ориентированное* направлено на регулирование совместной деятельности людей; *личностно-ориентированное* – на изменение отдельной личности.

Общение может быть *кратковременным и длительным*. При *кратковременном* общении создается первое впечатление друг о друге. Первое впечатление о человеке может быть и неадекватным, так как основано на внешних или случайных признаках. Однако у многих людей оно бывает очень сильным и поэтому надолго сохраняется. Вследствие этого оно может как облегчить, так и затруднить общение на начальном этапе, если у одной или сразу двух общающихся сторон это впечатление будет негативным. *Длительное* общение дает возможность глубже понять друг друга. Это путь к взаимопониманию, но в то же время – к возможному взаимопресыщению (что часто наблюдается в замкнутых, изолированных группах).

Выделяют также *проксимальное* общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга. Э. Холл установил, что расположение людей на определенном расстоянии друг от друга отражает информацию об отношениях между людьми. Он выделил четыре расстояния (зоны), свидетельствующие о различных взаимоотношениях людей. Данные расстояния (зоны) представлены на рисунке 1.

*Публичная зона.* Она составляет от 3,5 м и больше и указывает на то, что в процессе общения находятся люди, не имеющие каких-либо личных или деловых отношений, и что они не намерены идти на сближение друг с другом или установление личных взаимоотношений



*Социальная зона.* Она составляет от 1,2 до 3,5 м и указывает на то, что общающиеся люди являются знакомыми, партнерами или коллегами по работе и между ними сложились не только деловые взаимоотношения



*Личная (или персональная) зона.* Она равна примерно 45 см – 1,2 м. В пределах этой зоны располагаются люди, между которыми сложились личные взаимоотношения, не переходящие, однако, в интимные



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

*Рисунок 1 – Зоны (дистанции) в человеческом контакте по Э. Холлу*

Общение может быть *доверительным и конфликтным*. Первое 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.

**Структура, средства общения, социально-психологические механизмы общения.**

*Психологическая структура общения* включает в себя:

- *мотивационно-целевой компонент* – система мотивов и целей общения. Мотивами общения членов могут быть: потребности, интересы одного человека, проявляющего инициативу в общении; потребности и интересы обоих партнеров общения, побуждающие их включиться в общение; потребности, вытекающие из совместно решаемых задач. Соотношение мотивов общения колеблется от полного совпадения до конфликта. В соответствии с этим общение может носить дружественный или конфликтный характер. Основными целями общения могут быть: получение или передача полезной информации, активизация партнеров, снятие напряженности и управление совместными действиями, оказание помощи и влияние на других людей. Цели участников общения могут совпадать или противоречить, исключать друг друга. От этого зависит и характер общения:

- *коммуникационный компонент* – обмен информацией между общающимися индивидами. В ходе совместной деятельности индивиды обмениваются между собой различными мнениями, интересами, чувствами и т.д. Все это и составляет процесс обмена информацией;

- *интерактивный компонент* – обмен не только знаниями, идеями, но и влияниями, взаимными побуждениями, действиями. Взаимодействие может выступать в виде кооперации или конкуренции, согласия или конфликта, приспособления или оппозиции, ассоциации или диссоциации;

- *перцептивный компонент* – восприятие друг друга партнерами по общению, взаимное изучение и оценка ими друг друга. Означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Это связано с восприятием внешнего облика, поступков, действий человека и их

истолкованием. Взаимная социальная перцепция при общении очень субъективна, что проявляется и в не всегда правильном понимании целей партнера по общению, его мотивов, отношений, установок на взаимодействие и др.

Г.М. Андреева предлагает характеризовать структуру общения путем выделения в нем *трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной* (обмен информацией между общающимися индивидами), *интерактивной* (организация взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями) и *перцептивной* (процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания).

*Субъект и объект общения.* Простейшей моделью общения является пара индивидов. Каждый из них может рассматриваться одновременно и как объект и как субъект социально-психологического общения. Как субъект он познает своего партнера, определяет к нему свое отношение, воздействует на него с целью решения какой-либо задачи. Как объект воспринимает чувства партнера, его влияние. Необходимо учитывать и активность индивида в процессе общения. Объектом общения может быть другой человек, реальный или воображаемый, природа, животные, предметно-вещевая среда.

*Средства общения: вербальные (словесные) и невербальные.* По словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному – отношение к партнеру по общению. В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т.е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты их сопровождающие должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

*Социально-психологические механизмы общения* подразумевают те социально-психологические явления и процессы, возникающие в результате взаимовлияния людей друг на друга, которые оказывают самое непосредственное воздействие на уровень их коммуникативной активности, глубину и полноту их психологического контакта и взаимопонимания, на характер и эффективность их коммуникативного поведения.

Механизм *психического заражения*: характеризует бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. Осуществляется через передачу психического настроения, обладающего большим эмоциональным зарядом, через накал чувств и страстей. Сила нарастания накала страстей находится в прямой зависимости от величины аудитории и степени эмоционального накала индуктора. Используется с целью еще большего усиления групповой сплоченности, как средство компенсации недостаточной организационной сплоченности группы (фашизм в Германии). Может осуществляться через танцы, игры, музыку, звуки, ритмы и темпы совместных движений



*Внушение* – процесс одностороннего активного и персонифицированного воздействия одного индивида на другого или группу людей. Носит вербальный характер. Адресовано не к логике и разуму личности, а к ее готовности получить распоряжение, инструкцию к действию. С особой силой действует на лиц впечатлительных, не обладающих достаточно развитой способностью к самостоятельному логическому мышлению, не имеющих твердых жизненных принципов и убеждений, не уверенных в себе



*Убеждение* – способ сознательного и организованного воздействия на психику индивида извне. Используется для того, чтобы превратить сообщаемую индивиду или группе лиц информацию в систему установок и принципов. Основано на системе логических доказательств и предполагает осознанное отношение того, кто ее воспринимает

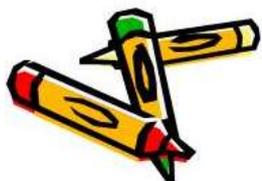


*Подражание* – направлено на воспроизведение индивидом определенных внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков, которые характеризуются и сопровождаются при этом определенной эмоциональной и рациональной направленностью



*Установка* – определяет стратегию жизни, пронизывает все уровни функционирования человека и его психику. Партнеры с разными установками плохо понимают друг друга, плохо сотрудничают, быстрее идут на радикальный разрыв. Благоприятному развитию общения способствует совместимость установок партнеров

Рисунок 2 – Социально-психологические механизмы общения



## ПРАКТИКУМ

*Задание 1.* Используя литературные источники, письменно ответьте на вопросы:

1 Что такое общение? Каковы его цели, функции?

---

---

---

2 Какие виды, формы и средства общения выделяют?

---

---

---

3 Что такое конгруэнтность в общении?

---

---

---

4 Опишите зоны в проксимальном общении. Как они характеризуют особенности взаимоотношения людей?

---

---

---

5 Какие компоненты включает психологическая структура общения?

---

---

---

6 Что понимают под механизмом общения?

---

---

---

7 Какие механизмы общения выделяют?

---

---

---

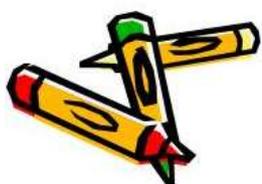
8 Дайте характеристику механизмов общения?

---

---

---

---



**Задание 2.** Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.

А) Анастасия вместе со своим другом Николаем отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

– К вам дочка. И не одна, а с парнем. Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

– А, и Николай пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

– Давно. Я уже и забыл про неё, – похвалился Николай. Потом, указывая на Лену, заявил:

– Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки – не захотела. Говорит: «Не учишь, мол, приказывать».

– Ой, Настенька, что же ты делаешь, холод такой! – забеспокоилась мать.

– И как ты там дома одна, без меня...

– Вы не беспокойтесь, – ответил за девушку Николай.

– Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

– Хорошо, хорошо, Николай. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась. Когда они уходили, Анастасия помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Анастасию, поднял воротник

её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

*Ответ:*

---

---

**Б)** После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

– Давайте решим, кто у нас займется обеспечением костюмами. – Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

– А я могу испечь пирог для угощения.

– Кто будет украшать зал? – У меня есть время во вторник.

– Хорошо, я приду Вам помочь.

– Деньги сдаём по сто рублей Ирине Ивановне.

*Ответ:*

---

---

**В)** Действие происходит на предприятии. Субъекты общения директор и его помощник. Директор сидит за столом, помощник стоит перед ним. Директор (срываясь на крик):

– Евгений Петрович, сколько раз Вам можно повторять, меня не интересует Ваше мнение по поводу этого дела! Я дал распоряжение и Вы должны его выполнить!

– Хорошо, я всё понял, больше этого не повторится.

Директор указывает подчинённому на «его место» в данной организации, тем самым определяя их дальнейшие взаимоотношения.

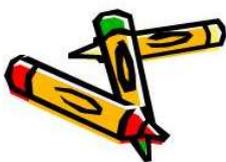
*Ответ:*

---

---

---

---



**Задание 3.** Изучив каждую картинку, опишите расстояния (зоны). Определите, что означает каждая зона. Ответ обоснуйте.

1.



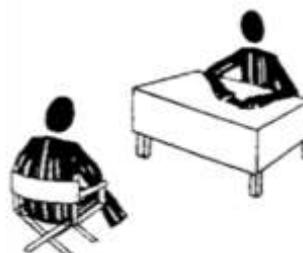
*Ответ*

---



---

2.



*Ответ*

---



---

3.



*Ответ*

---



---

4.

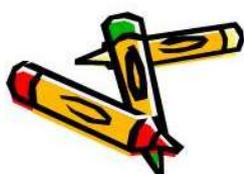


*Ответ*

---



---



#### **Задание 4.** Упражнение «Дар убеждения».

Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать «публике», что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае, если «публика» ошиблась – ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать).

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда «публика» ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

### **Задание 5.** Упражнение «Другими словами».

Цель: тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Время: 20–25 мин. Количество участников: любое.

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5–6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов).

Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четверьмя игроками. Ведущий и еще 2–3 добровольца выступают в роли арбитров – следят, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

Обсуждение:

- Кому насколько сложно было выполнять это задание?
- С чем конкретно связаны затруднения: недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, еще с чем-то?
- В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?



## **ЗАНЯТИЕ 2. ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ**

**Общение как коммуникация: виды коммуникаций, структура, коммуникативные стили.** Коммуникативная сторона общения предполагает взаимообмен информацией. Общение людей – это специфический вид коммуникации, связанный с психическим контактом между реальными субъектами и приводящий к их взаимовлиянию, взаимопереживаниям и взаимопониманию.

Общение людей – это специфический вид коммуникации, связанный с психическим контактом между реальными субъектами и приводящий к их взаимовлиянию, взаимопереживаниям и взаимопониманию.

В англоязычной культуре слова «общение» нет, есть только слово «коммуникация». Поэтому в зарубежных публикациях речь идет только о коммуникативных процессах и возникает синонимичность понятий «коммуникация» и «общение». В нашем же языке эти понятия могут иметь различный смысл. В слове «общение» заложен более личностный, духовный контакт партнеров, а «коммуникация» предполагает более деловую, рациональную смысловую направленность взаимодействия субъектов. Соотношение между этими понятиями следующее – отношение общего (коммуникация) и частного (общение). Не все виды коммуникации являются общением, но любое общение является частным видом коммуникации.

***Общение – это взаимодействие людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера.***

Слово «коммуникация» происходит от лат. *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь, то есть «общее, разделяемое со всеми». Под коммуникацией понимается связь, взаимодействие двух систем (как в живой, так и в неживой природе), в ходе которого от одной системы к другой передается сигнал, несущий информацию, и осуществляется обмен информацией. Коммуникация присуща и техническим системам, и взаимодействию человека с машиной, и взаимодействию людей. При взаимодействии людей коммуникация получает новое качественное содержание.

Под коммуникацией в человеческом обществе подразумевают общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами, схемами поведения. Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоится. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме (рис. 3).



Рисунок 3 – Схема коммуникации

***Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию, общению, связи или взаимодействию людей в группе или обществе.***

Информация может быть двух типов: *побудительной и констатирующей*. *Побудительная информация* проявляется в форме приказа, совета или просьбы. Она призвана стимулировать какое-то действие. Стимуляцию, в свою очередь, подразделяют на активизацию (побуждение к действию в заданном направлении), интердикцию (запрет нежелательных видов деятельности) и дестабилизацию (рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности). *Констатирующая информация* проявляется в форме сообщения и не предполагает непосредственного изменения поведения.

Коммуникация выступает смысловым аспектом социального взаимодействия; эти действия, сознательно ориентированные на смысловое восприятие их другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями. Основные функции коммуникационного процесса состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента.

**Виды коммуникаций:** *массовые* (с помощью СМИ); *вербальные* (осуществляются с помощью речи, слова, фразы); *невербальные* (жесты, мимика...); *восходящие* (передача сообщения снизу вверх); *нисходящие* (передача сообщения сверху вниз); *двухсторонние* (содержит аргументы «за» и «против»); *односторонние* (аргументы с одной стороны); *двухступенчатые* (через лидеров мнений); *убеждающие* (сообщение о необходимости принять определенную точку зрения); *формальные* (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функционирования отделов); *неформальные* (слухи); *вертикальные* (межуровневые) – сверху вниз и снизу вверх; *горизонтальные* – обмен информацией между различными отделами для согласования действий; *организационные*; *внешние и внутренние*; *межличностные* – устное общение людей в любом из перечисленных видов коммуникаций.

*Межличностная коммуникация* – взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Коммуникация между людьми имеет ряд специфических *особенностей*. *Во-первых*, в ней обязательно должны присутствовать два индивида, каждый из которых – активный субъект. При этом их взаимное информирование предполагает налаживание совместной деятельности. Это возможно лишь при условии, что информация не

только принята, но и понята, осмыслена. По этой причине каждый коммуникативный процесс представляет собой единство деятельности, общения и познания. *Во-вторых*, должна присутствовать возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков. Обмен информацией в этом случае предполагает воздействие на поведение партнера и изменение состояния участников коммуникативного процесса. *В-третьих*, влияние в коммуникации может осуществляться лишь при наличии единой или схожей системы кодификации и декодификации у коммуникатора (человека, направляющего информацию) и реципиента (человека, принимающего ее). *В-четвертых*, всегда возможно возникновение коммуникативных барьеров. В этом случае четко выступает связь, существующая между общением и отношением.

Понятие «коммуникация» обусловило появление понятий:

- *коммуникативная компетентность* – понятие, означающее совокупность знаний, умений, навыков, необходимых человеку в его общении с людьми. *Это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.* В состав коммуникативной компетентности входят знания личностных особенностей людей, умение правильно воспринимать и оценивать их поведение, оказывать на них влияние, от чего может зависеть успешность общения и взаимодействия человека с людьми;

- *коммуникативная культура* – совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникаций. Культура общения предполагает: уважение к собеседнику, доброжелательность, одобрение, поощрение, душевное слово, искренний интерес, тактичность; быть хорошим и внимательным слушателем (это лучший комплимент); не подчеркивать, что вы умнее; уважать мнения других людей; не говорить: «Вы не правы»; не спорить, проявлять уступчивость.

**Структура коммуникации.** Модель коммуникативного процесса обычно включает в себя пять элементов: коммуникатор – сообщение (текст) – канал – аудитория – обратная связь.

Можно выделить три *позиции коммуникатора* во время коммуникативного процесса: *открытую* (когда коммуникатор не скрывает, что является сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в ее подтверждение); *отстраненную* (когда коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не за-

явленную открыто); *закрытую* (когда коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее).

В процессе передачи информации люди воспринимают не только содержание вербальной и невербальной информации, но и способ, которым она передается, т.е. стиль общения, указывающий на то, как смысл послания должен быть подлинно интерпретирован и понят.

**Коммуникативные стили:** *доминантный* (стратегия, направленная на снижение роли других в коммуникации); *драматический* (преувеличение и эмоциональная окраска содержания сообщения); *спорный* (агрессивный или доказывающий); *успокаивающий* (расслабляющая стратегия, направленная на снижение тревожности собеседника); *впечатляющий* (стратегия, нацеленная на то, чтобы произвести впечатление); *точный* (нацеленный на точность и аккуратность сообщения); *внимательный* (высказывание интереса к тому, что говорят другие); *воодушевленный* (частое использование невербального поведения – контакт глаз, жестикауляция, движение тела и т.д.); *дружеский* (тенденция поощрения других и заинтересованность в их вкладе в общение); *открытый* (тенденция выразить свое мнение, чувства, эмоции, личностные аспекты своего «я»).

*Причины плохой коммуникации:*

- стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

- «предвзятые представления» – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

- плохие отношения между людьми (если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда);

- отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с ее помощью можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);

- пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заклучения при отсутствии достаточного числа фактов;

- ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность...;

- неверный выбор стратегии и тактики общения.

**Специфика коммуникационного процесса между людьми: коммуникативные барьеры, вербальные и невербальные средства общения.** Анатомия общения позволяет вычленить самые различные пласты в многоаспектной структуре общения. В процессе общения человека с человеком могут встречаться трудности, которые часто являются препятствиями на пути к достижению индивидом целей и которые меняются в зависимости от обстоятельств.

**Коммуникативные барьеры в общении – это психологические препятствия на пути обмена адекватной информацией между партнерами по общению.** Любая поступающая к реципиенту информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнение, установки и желания с целью их частичного или полного изменения. В этом смысле коммуникативный барьер – это форма психологической защиты от постороннего психологического воздействия, проводимого в процессе обмена информацией между участниками.

В процессе общения возможно возникновение трех коммуникативных барьеров и их различных модификаций: барьеры «авторитет» (доверие и недоверие к информации зависит от того, кто говорит), «избегание» (уклонение от контакта с собеседником, невнимательность, не слушает, не смотрит, чтобы не воспринимать сообщение) и «непонимание».

Возникновение *барьера непонимания* (информация «не доходит») связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка:

*Барьер фонетического непонимания* может появиться из-за погрешностей в самом канале передачи информации. Его порождает такой фактор, как невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов. Возникает, когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию; говорят быстро, невнятно и с акцентом.

*Семантические барьеры непонимания* связаны с различиями в системах значения (тезаурусах) участников общения. Возникают, когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

*Стилистический барьер* возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента, несоответствии между формой и содержанием. Если стиль изложения неуместный, слишком тяжелый, излишне легковесный, в общем, не соответствует со-

держанию, то слушающий его не понимает или отказывается, не хочет понимать. Поэтому главное при преодолении этого барьера – правильно структурировать передаваемую информацию.

*Логический барьер непонимания* возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства. При этом предполагаем, что логика есть только одна – правильная, то есть наша. Однако существуют разные логики: женская, мужская, детская, возрастная, психологическая и т.д. Каждый человек думает, живет и действует по своей логике, но вот в общении, если только эти логики не соотнесены или если у человека нет ясного представления о логике партнера, возникает барьер логического непонимания.

Причиной непонимания могут служить *барьеры социально-культурного различия*. Это социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

*Психологические барьеры* (это психологическое состояние, переживаемое как неадекватная пассивность, препятствующая общению), т.е. препятствия, преграды в общении, могут возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несовпадением смыслов высказывания, просьб, приказов и т.п. В состоянии субъекта при возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

*Барьеры отношения* – это психологический феномен, возникающий в процессе общения коммуникатора и реципиента. Речь идет о возникновении чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

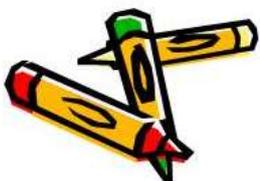
Барьеры общения могут быть *эстетическими* (когда партнер неопрятно одет или обстановка в кабинете не располагает к беседе), *этическими* (мешает нравственная позиция), *моральными, эмоциональными* (общение с расстроенным человеком). Человек, задержанный в грязной одежде, вследствие эстетического барьера заранее вос-

принимается как потенциальный правонарушитель, хотя, разумеется, за ним может и не быть никаких противоправных поступков.

*Барьеры* в общении связаны с предвзятостью и беспричинностью *негативных установок*, возникающих в ряде случаев по первому впечатлению. Отрицательные установки могут вводиться в опыт человека кем-то из людей. У застенчивых индивидов сильным препятствием в общении становится ожидание непонимания или беспокойство о том, будет ли общение успешным. В отношениях людей разных поколений возникают *барьеры возраста*. Иногда человек сам создает себе препятствия в общении в силу своих неверных представлений о других людях. Выделяют мотивационные барьеры, барьеры некомпетентности, состояния здоровья (физического и духовного), двойника, модальностей, характера и т.д.

*Схема выхода из ситуации «барьера»*: оценка создавшейся ситуации «барьера»; выявление ориентировочных причин ее возникновения; исследование предполагаемого выхода из ситуации в зависимости от причин; определение эффективных действий для выхода из создавшейся ситуации.

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** Рассмотрите рисунок 4 и опишите, как происходит процесс коммуникации между людьми. Обоснуйте ответ.

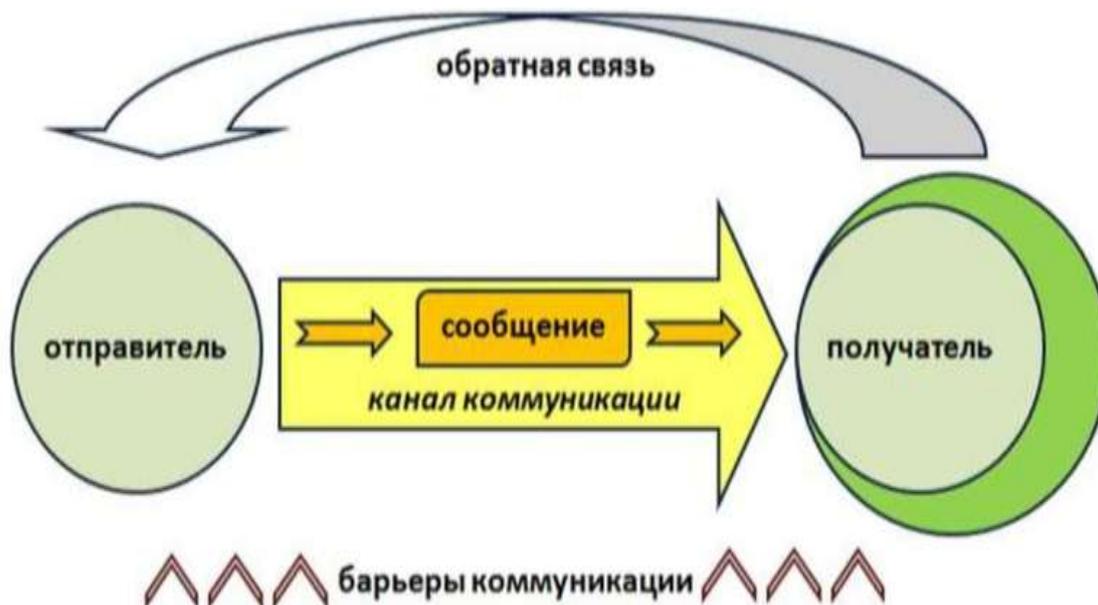
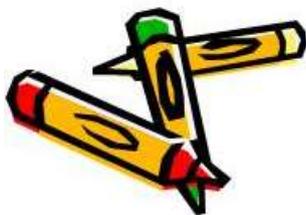


Рисунок 4 – Коммуникативный процесс

Ответ:



**Задание 2.** Выполните упражнение. Установите соответствие между видом общения и его характеристикой в нижепредложенной структуре.

№ п/п	Вид общения		Характеристика
1	<b>Контакт масок</b> 	А	Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды из беседы с использованием различных приемов (запугивание, лесть, «пускание пыли в глаза», демонстрация доброты, обман) в зависимости от особенностей собеседника
2	<b>Формально-ролевое общение</b> 	Б	Суть такого общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения
3	<b>Примитивное общение</b> 	В	Межличностное общение, которое построено на доверительных или неформальных отношениях. Одним словом, можно сказать, что такое общение предполагает, что каждый участник имеет образ собеседника, учитывает интересы и убеждения партнера и при этом может предвидеть его реакции на те или иные происходящие ситуации
4	<b>Деловое общение</b> 	Г	При таком общении собеседник оценивает другого человека как нужный или отталкивающий объект: если нужен, то активно взаимодействует, если мешает – то порой собеседник использует агрессивную тактику взаимодействия. В некоторых случаях бывает, что получив от собеседника желаемое, партнер по общению теряет дальнейший интерес к нему, не скрывая этого

№ п/п	Вид общения		Характеристика
5	<p><i>Светское общение</i></p> 	Д	<p>При таком общении регламентированы и содержание, и средства общения, социальными ролями партнеров по общению (например, начальник и подчиненный, преподаватель и студент, продавец и покупатель и т.д.)</p>
6	<p><i>Манипулятивное общение</i></p> 	Е	<p>Такое общение характеризуется как формальное общение, когда отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, при этом используются привычные маски (вежливости, безразличия, скромности, строгости и т.д.). Соответственно, такой набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть истинные эмоции собеседника</p>
7	<p><i>Духовное общение</i></p> 	Ж	<p>При общении учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы и дела более значимы, чем возможные личностные расхождения</p>

### ЗАНЯТИЕ 3. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



Через *вербальные средства общения* передается чистая информация и предполагается умение говорить и слушать. Общение предполагает передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную (словесную) форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря. Сам процесс словесного оформления мыслей и их понимание с неизбежностью

порождают деформацию смысла сообщения. В вербальном общении обычно применяются два варианта речи: письменная и устная.

*Письменная речь* – это та, которой обучают в школе и которую привыкли считать признаком образованности человека. Письменная речь громоздка, часто содержит штампы, канцеляризмы, но это цена за точность, однозначность предложений, текста. Письменная речь не допускает различных толкований предложений, поэтому ее и предпочитают в науке, деловых и юридических отношениях. Преимущества письменной речи становятся решающими там, где существенны точность и ответственность за каждое слово. Чтобы умело пользоваться письменной речью, нужно обогащать свой словарный запас, требовательно относиться к стилю.

*Устная речь* является самостоятельной, со своими правилами и даже грамматикой. Основное преимущество устной речи заключается в экономности, т.е. для передачи одной и той же мысли в устной речи требуется меньше слов. Экономия достигается благодаря другому порядку слов, пропуску концов и других частей предложений. Недостатки устного выражения мысли – речевые ошибки, многозначность. Например, одно и то же предложение допускает различные толкования. Преимущества устной речи проявляются там, где нужно воспитывать, влиять, воодушевлять, в условиях дефицита времени защищать свою честь и достоинство.

Для общения это означает *умение говорить и умение слушать*. *Умение говорить* предполагает умение точно сформулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. Для успешного общения необходимо владеть основами культуры речи, употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль. Наиболее эффективная форма общения – *диалог*, в основе которого лежит умение задавать вопросы: *открытые, закрытые, информационные, зеркальные, эстафетные*.

Успешность общения во многом зависит от *умения слушать* собеседника. Выделяют два вида слушания: *нерефлексивное* и *рефлексивное*. *Нерефлексивное слушание* – это умение *внимательно молчать*, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. *Рефлексивное слушание* представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают *рефлексивные приемы*, среди которых выделяют *выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование*. Важно избегать ти-

пичных ошибок слушания: *перебивания, поспешных выводов, поспешных возражений, непрошенных советов.*

Через *невербальные средства общения* передают отношение к партнеру по общению или отношение к полученной информации. В этом случае важное значение имеют жесты рук, особенности походки, голоса, а также выражение лица (мимика), глаза (микромимика), поза, движения всего тела в целом (пантомимика), дистанция и т.п. Причем выражение лица иногда лучше слов говорит об отношении к собеседнику. Всем известны гримасы лица, выражающие преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть и т.п. Невербальные средства общения нужны для того, чтобы регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

*Виды невербальных средств общения:*

Визуальные: *кинесика* – движения рук, головы, ног, туловища, походка; мимика – выражение лица, выражение глаз; позы – осанка, посадка головы; направление взгляда, визуальные контакты; жесты (коммуникативные – жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, утвердительные, отрицательные, вопросительные; модальные – выражающие оценку и отношение: жесты одобрения, неодобрения, доверия и недоверия, растерянности; описательные – имеющие смысл только в контексте речевого высказывания); *кожные реакции*: покраснение, побледнение, вспотение; *проксемика* (дистанция) – расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство; *вспомогательные средства общения* – подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы); *средства преобразования природного телосложения* (одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках).

Акустические: *паралингвистические* (просодика) (качество голоса, его диапазон, тональность) – интонация, громкость, тембр, ритм, высота звука; *экстралингвистические* – речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье.

Тактильные: *такесика* – прикосновения, пожатие руки, похлопывание, объятие, поцелуй.

Ольфакторные: приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека.

**Факторы, обуславливающие эффективность общения:** ситуация, в которой проходит общение, обстановка общения, личность партнера по общению, социально-психологические особенности коллектива, наличие общего тезауруса у партнеров по общению.

*Ситуация общения* во многом определяет и характер, и эффективность общения. Одно дело – общаться в спокойной ситуации, другое дело – в напряженной или конфликтной ситуации. В последнем случае меньше возможностей реализовать цель общения. В конфликтной ситуации усиливается роль психологических установок, предвзятости мнений; логические доводы воспринимаются плохо.

*Обстановка общения.* Эффективность общения во многом зависит от того, в какой обстановке оно проходит. При этом в зависимости от целей общения обстановка должна меняться. Разговор по душам предполагает некоторую интимность обстановки (мягкая мебель, отсутствие других людей, шума, оптимальная температура воздуха и т. д.). Для проведения деловых совещаний необходима строгая официальная обстановка.

*Личность партнера по общению.* Некоторые свойства личности существенно влияют как на цели и процесс общения, так и на его эффективность. Одни из них способствуют успешному общению (экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность), другие его затрудняют (интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, робость, ригидность).

*Особенности коллектива* тоже влияют на эффективность общения. Ведь каждый его член является представителем какой-то социальной группы. Если группа является зрелой в социальном отношении, то воздействия руководителя (педагога) оказываются более эффективными. Занимающий высокий статус должен видеть в подчиненном прежде всего человека, требующего к себе уважения и внимания. Общение свысока является психологическим барьером.

*Наличие общего тезауруса.* Тезаурус – запас слов, которым обладает данный человек. Совпадение тезауруса у партнеров общения означает, что они разговаривают друг с другом «на одном языке». Особенно это важно при употреблении специальных слов, связанных с той или иной профессией. Проблема в том, что в каждой профессии имеются слова, сходные по звучанию с нашей обычной речью, но имеющие специфическое смысловое содержание (семантику). Неучитывание этого может приводить к казусам.

Известна, например, команда при ходьбе строем «Взять ногу!». Но на уроке физкультуры в младшем классе эта команда была воспринята школьниками буквально и во время ходьбы они действительно пытались рукой взять ногу.

Или пример в отношении нарушения логики приказа: «Бригадир строителей надо было поправить балконную стойку, покрывившуюся на видном месте. Он влез туда вместе с молодым рослым парнем – новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

– Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

– Ты что, с ума сошел?

– Бей по ребру, так тебя!.. – закричал бригадир и добавил несколько крепких слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб.

Суд новичка оправдал, а в частном определении указал: «Прежде чем отдавать команды, надо объяснять, что они означают».

*Манеры (стили) общения.* Манера общения имеет большое значение для его эффективности. Тон обращения (спокойный, властный, вкрадчивый, взволнованный), поведение (сдержанность, беспокойство, неуверенность, скованность мимики и движений), даже расстояние между общающимися могут многое сказать о характере общения. Изменяя расстояние, можно добиваться дополнительного воздействия на партнера по общению, так как этим изменяется установка на манеру общения, характер отношения между партнерами. Во время разговора не рекомендуется смотреть на посторонние предметы – это отвлекает, нервирует собеседника. Нужно чаще смотреть в глаза собеседнику, особенно если им является женщина (они больше нуждаются в обратной связи, чем мужчины). Не следует прерывать партнера в разговоре или споре, нужно дать ему возможность высказаться до конца. В.А. Кан-Калик описал следующие *стили общения*:

«Совместное творчество»: ставятся общие для общающихся цели, решения отыскиваются совместными усилиями.

«Дружеское расположение»: основан на искреннем интересе к личности партнера по общению, уважительном к нему отношении, открытости контактам.

«Заигрывание»: основан на стремлении завоевать ложный, дешевый авторитет у партнера по общению, понравиться аудитории.

«Устрашение»: следствие неуверенности лица с более высоким статусом, чем у партнера по общению, или же результат неумения организовать общение на основе продуктивной совместной деятельности. Такое общение жестко регламентировано, загнано в формально-официальные рамки.

«Дистанцированность»: этот стиль имеет различные вариации, но суть его состоит в подчеркивании различий между партнерами по общению, и эта разница связана со служебным, социальным положением, возрастом и т. д.

«Менторство»: разновидность предыдущего стиля, когда один из партнеров («бывалый») принимает на себя роль наставника и беседует с другим назидательно-покровительственным тоном.

Манера общения во многом зависит от того, с кем общаешься, какой у него возраст, пол, социальный статус.

*Приемы повышения эффективности общения:*

- Прием «*собственное имя*» основан на произнесении имени-отчества партнера; это показывает внимание к данной личности.

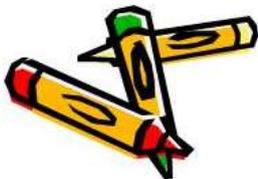
- Прием «*зеркало отношений*» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, что образует положительные эмоции.

- Прием «*золотые слова*» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, что ведет к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к собеседнику.

- Прием «*терпеливый слушатель*» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем собеседника, что создает доверительное расположение партнера.

- Прием «*личная жизнь*» выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям партнера, что повышает вербальную активность.

## ПРАКТИКУМ



1

**Задание 1.** Используя литературные источники, письменно ответьте на вопросы:

Насколько эффективным средством общения являются жесты?

---

---

---

---

2 В чем проявляются их недостатки и ограниченность?

---

---

---

3 Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?

---

---

---

4 Какие – труднее всего?

---

---

---

5 Какие из них вообще невозможно выразить жестом?

---

---

---

6 Могут ли жесты передать эмоции?

---

---

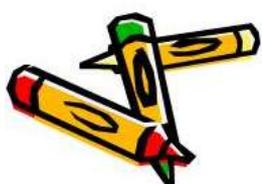
---

7 Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

---

---

---



**Задание 2.** Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

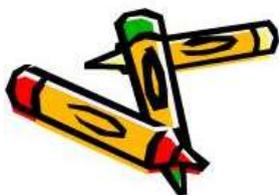
- Вы считаете, что мимика и жесты – это:*
- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
- У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...*
- а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
- Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:*
- а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.
- Какая часть тела «выразительнее» всего:*
- а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
- Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:*
- а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
- Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...*
- а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.
- Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...*
- а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
- Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...*
- а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...

а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

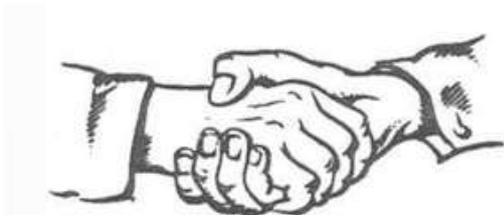
Большинство используемых жестов и поз...

а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.



**Задание 3.** Изучив каждую картинку, опишите положение рук. Определите, что означает каждое рукопожатие рук. Ответ обоснуйте.

1.



Ответ

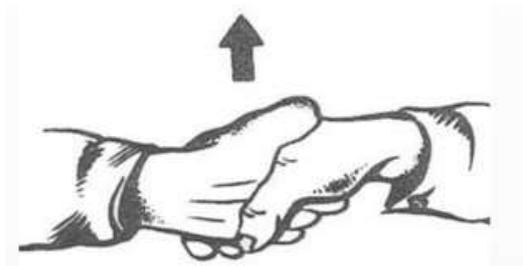
---

---

---

---

2.



Ответ

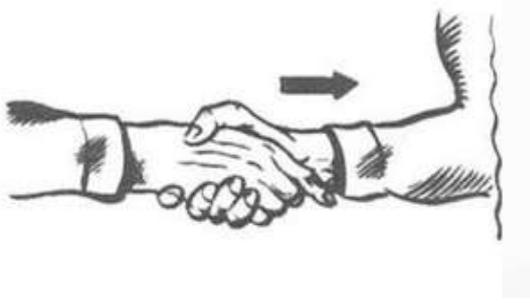
---

---

---

---

3.



Ответ

---

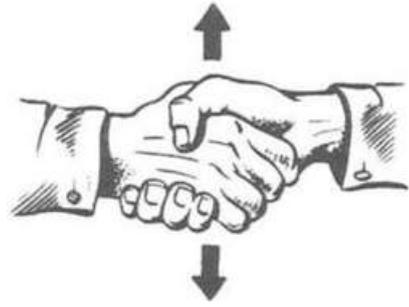


---



---

4.



Ответ

---



---



---

5.



Ответ

---

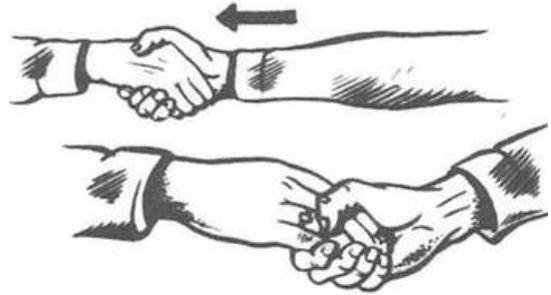


---



---

6.



Ответ

---



---



---

7.



Ответ

---

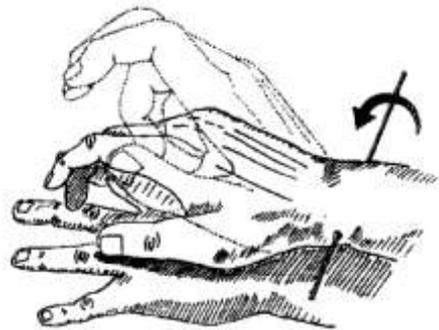


---



---

8.



Ответ

---



---



---

9.



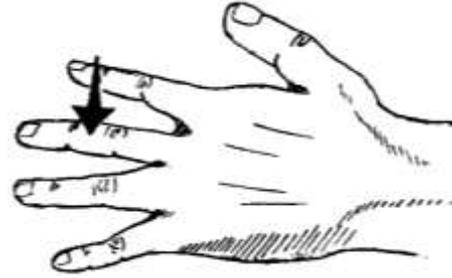
Ответ

---

---

---

10.



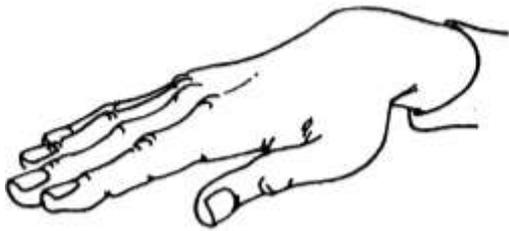
Ответ

---

---

---

11.



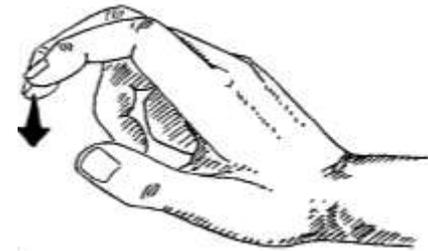
Ответ

---

---

---

12.



Ответ

---

---

---

13.



Ответ

---

---

---

14.



Ответ

---

---

---

15.



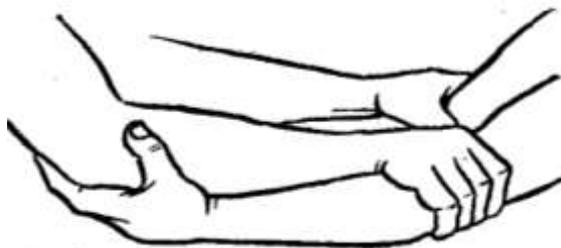
Ответ

---

---

---

16.



Ответ

---

---

---

17.



Ответ

---

---

---

18.

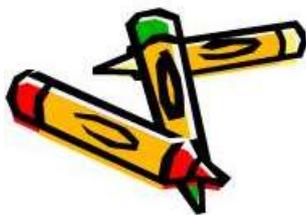


Ответ

---

---

---



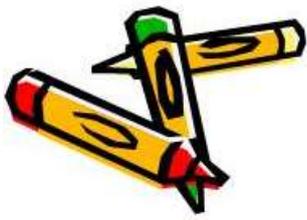
**Задание 4. «Передача смыслового подтекста голосом».**

Участники должны воспроизвести слово «здравствуйте» с десятью оттенками: страха, удовлетворения, гнева, удивления, упрека, радости, недовольствия, достоинства, иронии, безразличия.

**Методические рекомендации:**

– все заданные оттенки должны быть написаны на отдельных карточках;

– участники не должны знать, что именно хочет передать «здоровящийся», они должны это определить сами.



**Задание 5.** «Развитие навыков невербального общения».

Каждый участник по очереди изображает предметы, указанные в списке. Все остальные должны угадать, что имеется в виду.

Например: «Я оставил.....» (жестами, мимикой изображается, как причёсывают волосы). Ответ: расчёска. Список может быть самый разнообразный. Например: компьютер, телефон, ключи и другие.

## ЗАНЯТИЕ 4. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



**Интерактивная сторона общения** – это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что и позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

**Взаимодействие в общении** – это система взаимно обусловленных действий партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок с целью обеспечения результативности общения и выработки единой стратегии.

Структурными компонентами процесса взаимодействия в общении выступают субъекты взаимодействия, их взаимная связь (на основе формальных и неформальных отношений), взаимные воздействия и взаимные изменения (на основе изменения точек зрения, взглядов, представлений, отношений, поведения, деятельности и др.).

Таким образом, «взаимодействие» – это та сторона, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий, позволяющих партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Интерактивный компонент общения состоит в обмене не только знаниями, идеями, но и влияниями, взаимными побуждениями, действиями. Интерактивная сторона – это

организация взаимодействия между общающимися, т.е. обмен действиями. В ходе совместной деятельности коммуникация организуется «по поводу» ее, и именно в этом процессе людям необходимо обмениваться и информацией, и самой деятельностью, т.е. вырабатывать формы и нормы совместных действий.

**Разновидности взаимодействия.** Взаимодействие многообразно. Наиболее распространено дихотомическое деление: *кооперация и конкуренция* (согласие и конфликт, приспособление и оппозиция, ассоциация и диссоциация). В первом случае анализируются такие проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными». Во вторую группу попадают взаимодействия, «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее. Содержание взаимодействия (сотрудничество или соперничество) и степень выраженности этого взаимодействия (успешное или менее успешное сотрудничество) определяют характер межличностных отношений между людьми.

***Кооперация – форма организации межличностного взаимодействия, характерная координацией единичных сил участников, способствующей организации совместной деятельности.***

Кооперативное взаимодействие означает упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил. Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

***Конкуренция – форма организации межличностного взаимодействия, характерная достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства с добивающимися тех же целей и интересов другими индивидами или группами.***

Конкуренция чаще всего анализируется через конфликт (его структуру, динамику, функции и типологии). Структура конфликта – это конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект, «инцидент» (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта. Эти элементы ведут себя различно в зависимости от типа конфликта. Выделяют две разновидности конфликтов: деструктивные и продуктивные.

*Деструктивный конфликт* ведет к рассогласованию взаимодействия, к его расшатыванию, чаще становится независимым от причины, его породившей, и легче приводит к переходу «на личности», чем и порождает стрессы. Для него характерно специфическое развитие, а именно расширение количества вовлеченных участников, их конфликтных действий, умножение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний («экспансия» конфликта). Другая черта – «эскалация» конфликта означает наращивание напряженности, включение все большего числа ложных восприятий как черт и качеств оппонента, так и самих ситуаций взаимодействия, рост предубежденности против партнера. Понятно, что разрешение такого типа конфликта особенно сложно, основной способ разрешения – компромисс – здесь реализуется с большими затруднениями. *Продуктивный конфликт* чаще возникает в том случае, когда столкновение порождено различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее решения. В таком случае сам конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера, защищающего другую точку зрения – она становится более «легитимной». Сам факт другой аргументации, признания ее законности способствует развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта и тем самым открывает возможности его регулирования и разрешения, а значит, и нахождения оптимального решения diskutированной проблемы.

**Общение как взаимодействие** предполагает изменение поведенческих характеристик в различных ситуациях (взаимодействие с руководителем, коллегами, супругой, ребенком, родителями и т.д.) и изменение эмоциональных состояний. Состояние «Я» определяется как система чувств, выражающаяся в согласованной схеме поведения. Репертуар этих поведений Э. Берн разбил на категории (табл. 1).

*Состояние Родителя* – когда человек думает, говорит, действует так, как это делали его родители или значимые люди. Это состояние проявляется двояким образом. *Критическое* состояние Родителя (заповеди, запреты, нормы, правила). Пример: «Когда вы начнете готовить нормальные протоколы заседаний?». *Кормяще-заботливое* состояние Родителя (одобрение, готовность оказать помощь, навязчивая заботливость). Пример: «Не волнуйтесь, вы сейчас обязательно вспомните».

Таблица 1 – Основные характеристики состояний

Внешние проявления	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают, что ты не должен никогда; Я не понимаю, как это допускают	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно. Вероятно	Я сердит на тебя. Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвинительные. Снисходительные. Критические. Приказные	Соответствующие реальной ситуации	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное. Уверенное. Раздраженное	Внимательность. Поиск информации	Неуверенное. Игривое. Подавленное
Выражение лица	Хмурое. Неудовлетворенное. Обеспокоенное	Широко открытые глаза. Максимум внимания	Восторженное. Удивленное. Радостное
Позы	Руки в боки. Указующий перст. Руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают за пуговицу)

*Состояние Взрослого* – когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт. Пример: «Я готова представить вам сведения по оборудованию к четвергу».

*Состояние Ребенка* – когда человек действует, говорит и чувствует так, как он это делал в детстве. Это состояние проявляется двумя способами: *Приспосабливающийся* Ребенок (повиновение, чувство вины, замкнутость, «уход в себя», поступает так, как от него ожидают другие). Пример: «Я полностью согласна с вами». *Естественный* Ребенок (проявление чувств не зависит от того, чего хотят от него другие). Пример: «Ну, старик, ты гений!».

Эго-состояния проявляются через трансакты (единица общения, состоящая из стимула (С) и реакции (Р) между двумя состояниями сознания). Берн различает три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый.

*Параллельные трансакции* осуществляются между двумя любыми состояниями «Я» собеседника, причем реакция человека связана с тем состоянием, которое затронул партнер по общению. Это Родитель-Родитель, Взрослый-Взрослый, Ребенок-Ребенок. Параллельные трансакции могут продолжаться долго, не во всех случаях эффективно.

*Пересекающиеся трансакции* – реакция собеседника исходит не из того состояния «Я», на которое было направлено воздействие. Пересекающиеся трансакции препятствуют течению беседы, коммуникации временно разрушаются. Партнеры говорят мимо друг друга. Родитель-Ребенок, Взрослый-Взрослый; Родитель-Родитель, Взрослый-Взрослый.

*Скрытые трансакции* – взаимодействие осуществляется сразу на двух уровнях – социальном и психологическом. На социальном уровне произносится одно, а на психологическом подразумевается другое, причем партнеры это прекрасно понимают и реагируют не на социальный, а на психологический уровень. Общение происходит на скрытом психологическом уровне. Взрослый-Взрослый (социальный уровень), Родитель-Ребенок, Ребенок-Родитель (психологический уровень).

*Пример:* Продавец: Эта модель получше, но она вам не по карману. (Взрослый-Взрослый – социальный уровень). Предполагается, что покупательница ответит тем же. Но:

Покупательница: Вот ее-то я и возьму. (Ребенок-Взрослый – психологический уровень).

Скрытая трансакция – Взрослый-Ребенок – психологический уровень (продавец провоцирует покупательницу).

Нет плохих или хороших эго-состояний, каждое имеет свои преимущества и недостатки. Для успешной коммуникации необходимо стремиться свободно владеть всеми состояниями.

Общение как взаимодействие можно рассматривать с *позиций ориентации на контроль и на понимание*. *Ориентация на контроль* предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии. *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, а не односторонней удовлетворенности.

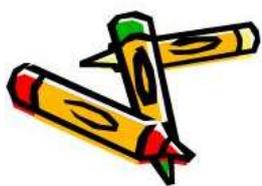
«Контролеры» и «пониматели» придерживаются совершенно разных стратегий в общении. *Стратегия «контролера»* – стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации, и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием. *Стратегия «понимателя»* – адаптация к партнеру. Разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. «Контролеры» всегда стремятся к неравным взаимодействиям с партнером и доминирующим позициям «вертикального взаимодействия». Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется *открытостью или закрытостью предметной позиции*. *Открытость общения* – это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других, и наоборот, *закрытость общения* означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Существуют *смешанные* типы: одна из сторон пытается выяснить позицию другой стороны, не раскрывая своей («Вопросы задаю я!»); общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои «обязательства», рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого. Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров.

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

## ПРАКТИКУМ

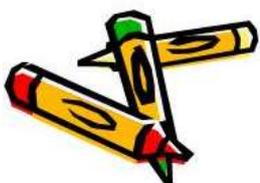


**Задание 1.** В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает

носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и навсегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».



**Задание 2.** Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!  
*Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?  
*Студент.* Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?  
*Бухгалтер.* Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.  
*Коршунов.* Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров*. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. *Петров*. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров*. Могу и вообще не выступать...

7. *Жена*. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж*. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. *Иванов*. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! *Петров*. Отлично!

9. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? *Петров*. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. *Ковбой*. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? *Барышня*. Ах, я с детства обожаю лошадок!



## ЗАНЯТИЕ 5. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

**Межличностное восприятие в процессе общения.** В процессе общения огромную роль играют восприятие и взаимопонимание людьми друг друга. От того, насколько они эффективны, зависят результаты и содержание совместной деятельности и общения.

*Межличностное восприятие* (синоним – социальная перцепция) представляет собой сложный процесс: восприятия внешних признаков других людей; последующего соотнесения полученных результатов с их действительными личностными характеристиками; интерпретации и прогнозирования на этой основе возможных их поступков и поведения.

*Функции межличностного восприятия:* познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей; познание партнеров по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении; установление эмоциональных отношений, обеспечивающее выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров; организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, позволяющая достигать наибольшего успеха.

***Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия внешних признаков собеседника, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков.***

Перцептивный компонент общения проявляется в восприятии друг друга партнерами по общению, взаимном изучении и оценке. Это связано с восприятием внешнего облика, поступков, действий человека и их истолкованием. В наблюдаемом собеседнике нам доступны для восприятия лишь внешние признаки: *внешний облик* (физические качества и оформление внешности) и *поведение* (совершаемые действия и экспрессивные реакции).

***Информативные свойства собеседника:*** выражение лица (мика); способы выражения чувств (экспрессия); жесты (пантомимика); позы, положение тела и походка; внешний вид (одежда, прическа и др.); особенности голоса и речи. Воспринимая эти качества, мы определенным образом оцениваем их и делаем некоторые умозаключения (часто бессознательно) о внутренних психологических свойствах партнера по общению. В этих умозаключениях обязательно присутствует оценка собеседника и формирование определенного отношения к нему (больше эмоциональное, в пределах «нравится – не нравится»). На основе восприятия внешности и поведения собеседника мы как бы «читаем» внутренний мир человека, пытаемся понять и выработать собственное эмоциональное отношение к воспринятому.

### **Психологические эффекты межличностного восприятия.**

***Эффект ореола*** – это распространение первичной общей оценки человека (людей) на восприятие его (их) поступков и личностных качеств (доминирование первого впечатления о человеке при последующем взаимодействии с ним). Так, если первое впечатление о человеке (людях) в целом благоприятно, то в дальнейшем все его (их) поведение, черты и поступки начинают переоценивать в положительную сторону. В них выделяют и преувеличивают лишь положительные моменты, а отрицательные недооценивают или вообще не замечают. Если же общее первое впечатление о каком-либо человеке (людях) оказалось отрицательным, то даже положительные его (их) качества и поступки в последующем не замечают либо недооценивают на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам. Сущность «эффекта ореола» («галлоэффект») заключается в формировании специфической установки на воспринимаемого: информация, получаемая о каком-то человеке, 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 первичности* был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимается незнакомый человек. Состоит в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующие отношения к этому человеку. В ситуациях восприятия знакомого человека действует «*эффект новизны*», который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

*Эффект «последовательности»* – на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, предъявленные о нем в первую очередь (узнав о человеке недостойную информацию, не проверив ее, рассказывают ближайшему окружению).

*Эффект «авансирования»* – человеку приписывают несуществующие положительные качества, а сталкиваясь с его неадекватным поведением, разочаровываются, огорчаются.

*Эффект «проецирования»* – другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния (все люди подобны мне).

**Психологические механизмы межличностного восприятия**, обеспечивающие процесс восприятия и отношение к другому человеку и позволяющие осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке и прогнозу: *восприятие других людей* (стереотипизация); *познание и понимание людьми друг друга* (идентификация, эмпатия, аттракция); *познание самого себя в процессе общения* (рефлексия); *прогнозирование поведения партнера по взаимодействию* (каузальная атрибуция).

**Механизм восприятия других людей: стереотипизация.** Впервые термин «социальный стереотип» был введен У. Липпманом в 1922 г., и для него в этом термине содержался негативный оттенок, связанный с ложностью и неточностью представлений, которыми оперирует пропаганда. В более широком смысле слова стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при взаимодействии с этим явлением. Под *социальным стереотипом* понимается устойчивый образ или представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

Стереотип есть «сокращенное», упрощенное и ценностно окрашенное представление о действительности, функционирующее в общественном сознании. («Нам говорят об окружающем мире до того, как мы его увидим и оценим».) Стереотипы воздействуют на формирование нового опыта: они наполняют свежее видение старыми образами и накладываются на тот мир, который мы воскрешаем в памяти. Стереотипы – преимущественно неточные образы реальности: они могут быть основаны на «ошибке», на привычке принимать предвзятость за истину.

Наиболее известны этнические стереотипы – образы типичных представителей определенных наций, которые наделяются фиксированными чертами внешности и особенностями характера (например, стереотипные представления о чопорности и худобе англичан, легкомысленности французов, эксцентричности итальянцев, холодности немцев). Для человека, усвоившего стереотипы своей группы, они выполняют функцию упрощения и сокращения процесса восприятия другого человека. Стереотипы представляют собой инструмент «грубой настройки», позволяющий человеку «экономить» психологические ресурсы. Они имеют свою «разрешенную» сферу социального применения, активно используются при оценке групповой национальной или профессиональной принадлежности человека. 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»). Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

***Механизмы познания и понимания людьми друг друга: идентификация, эмпатия, аттракция.***

Термин «*идентификация*», буквально обозначающий отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является *уподобление себя ему*. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. В этом

плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека.

*Эмпатия* – это эмоциональное чувствование или сопереживание другому человеку. Она проявляется в форме отклика одного человека на переживание другого. Через эмоциональный отклик люди познают внутреннее состояние других. Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир. Ее почти всегда интерпретируют не только как активное оценивание субъектом переживаний и чувств познающего человека, но и как положительное отношение к партнеру. Как феномен межличностного восприятия эмпатия непосредственно регулирует взаимоотношения людей и определяет нравственные качества человека. В процессе эмпатического взаимодействия формируется система ценностей, которая в дальнейшем определяет поведение личности по отношению к другим людям. Эмпатия – социально позитивное качество личности, она поддерживается общественными нормами жизни, но может иметь индивидуальный, избирательный характер, когда откликаются на переживание не любого другого человека, а только значимого. В связи с этим становится совершенно естественным тот факт, что при наличии межличностной привлекательности можно ожидать и большую величину эмпатии во всех ее формах.

*Аттракция* представляет собой познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему. Понимание партнера по взаимодействию возникает благодаря появлению привязанности к нему, дружеского или более глубокого интимно-личностного отношения. Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Это особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент, когда этот «другой» оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам.

*Механизм познания самого себя: рефлексия* – это осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга. *Рефлексия* – это механизм самопознания в процессе межличностного восприятия, в основе которого ле-

жит способность человека представлять себе то, как он воспринимается его партнером.

**Механизм прогнозирования поведения партнера: каузальная атрибуция** (стремление к выяснению причин поведения субъекта) – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека.

Г. Келли выделил *три типа*:

- *личностную атрибуцию* (когда причина приписывается лично совершающему поступок; люди в любой ситуации склонны находить виновника случившегося, приписывать причину произошедшего конкретному человеку);

- *объектную атрибуцию* (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие; человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие (ваза упала потому, что плохо стояла), или в самом пострадавшем (сам виноват, что попал под машину));

- *обстоятельную атрибуцию* (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам; люди склонны винить обстоятельства, не утруждая себя поисками конкретного виновника).

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Например, причину успеха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу – обстоятельствам. Характер приписывания зависит также и от меры участия человека в обсуждаемом событии. Оценка будет различна в случаях, если он был участником (соучастником) или наблюдателем. Общая закономерность состоит в том, что по мере роста значимости случившегося испытуемые склонны переходить от обстоятельной и стимульной атрибуции к личностной (т.е. искать причину случившегося в осознанных действиях личности).

Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснить совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия «винит» в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель «винит» за неудачу прежде всего самого исполнителя. Согласно Хайдера, людям вообще свойственно рассуждать таким образом: «плохой человек обладает плохими чертами», «хороший человек обладает хорошими чертами». Поэтому приписывание причин поведения и характеристик осуществляется по этой же модели: «плохим» людям всегда приписываются плохие поступки, а «хорошим» – хорошие.

**Закономерности формирования первого впечатления.** Формирование первого впечатления о человеке формируется под воздействием трех факторов:

- *фактора превосходства*: партнеры склонны переоценивать качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному параметру (социальный статус, материальное положение, ум);
- *фактора привлекательности*: чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях;
- *фактора отношения к наблюдателю*: положительное отношение вызывает приписывание партнеру положительных свойств, отрицательное отношение – отрицательных.

**Самовосприятие и обратная связь.** Неадекватное представление о себе создает многие психологические барьеры общения, ведет к игнорированию информации, чужого мнения, что в конечном итоге может привести к конфликтному поведению. Условием формирования адекватного представления личности о себе служат восприятие и анализ своего поведения с точки зрения других людей путем получения и изучения информации обратной связи. Процесс получения обратной связи во взаимодействии, на основе которой формируется образ самого себя, можно продемонстрировать на модели, разработанной американскими психологами и получившей название *окно Джохари*, представленное на рисунке 5.

Представленный рисунок отражает информацию о свойствах личности. Вертикальная линия делит эту информацию на две части: ту, которую индивид *знает* о себе (левая часть), и ту, которую он о себе *не знает* (правая часть). Горизонтальная часть делит всю информацию на *известную* другим об этом человеке (верхняя часть) и на *неизвестную* (нижняя часть).

<b>Открытая зона (I)</b>	<b>Слепая зона (II)</b>
<b>Скрытая зона (III)</b>	<b>Неизвестная зона (IV)</b>

Рисунок 5 – Окно Джохари

*Открытая зона (I)* представляет собой сведения об индивиде, известные и ему о самом себе, и окружающим. Эти данные проявляются в ходе свободного открытого обмена личностной информацией между индивидом и другими людьми. Большая открытая зона

предполагает доверительные отношения индивида с партнерами по общению.

*Слепая зона (II)* содержит информацию об индивиде, которая есть у других людей, но не известна ему самому, т.е. это мнение окружающих о личности в процессе общения с ней. При желании эту информацию индивид может получить при общении при помощи взглядов, реплик, видеотренинга. Индивид, получая информацию обратной связи о себе, узнает, как его воспринимают окружающие. Если эта точка зрения совпадает с мнением индивида, то дальнейшее общение происходит нормально. Если же полученная информация хуже мнения индивида о себе, то срабатывают защитные механизмы, и либо может возникнуть конфликт, либо могут прерваться деловые отношения индивида с теми, кто эту информацию передал. Если передаваемая информация намеренно завышена, то это воспринимается как лесть. Вообще передача информации из слепой зоны (II) в открытую может использоваться как средство манипуляции сознанием других людей.

*Скрытая зона (III)* представляет собой информацию об индивиде, которая ему о себе известна, но скрыта от окружающих: дополнительные знания, умения, черты характера, манера поведения. По тем или иным причинам эти сведения либо скрываются от окружающих, либо не было случая их продемонстрировать.

*Неизвестная зона (IV)* включает сведения об индивиде, которые ни ему самому, ни окружающим неизвестны. Это данные о его личностных особенностях и возможностях. Они могут проявиться лишь в особых экстремальных ситуациях, но могут не проявиться и в течение всей жизни.

Размеры этого информационного пространства могут меняться в зависимости от того, в каком состоянии находится общение с данным человеком: в начале установления контактов или в состоянии установившихся отношений. Углубление контактов, развитие деловых отношений ведет к увеличению открытых и уменьшению закрытых пространств. Когда человек ведет себя открыто, то другие люди могут узнать о нем больше, что увеличивает возможность взаимопонимания.

Сознательный контроль за информацией о себе и ее сознательное искажение затрудняют не только восприятие партнеров по общению, но и самосознание человека, его социальную идентификацию, для чего ему необходимы исчерпывающие сведения об окружающих

и об их представлении о нем. Если человек закрывается от других, то он хуже начинает осознавать самого себя.

В качестве субъекта и объекта восприятия могут выступать не только отдельные личности, но и целые группы людей. При этом возникают так называемые *эквиваленты личности*. При восприятии людьми друг друга выделяют следующие *ситуации*: «Я – Он» – восприятие одним индивидом другого как дельной личности; «Я – Они» – восприятие индивидом группы как единого целого; «Мы – Они» – восприятие одной группой другой группы; «Мы – Он» – восприятие группой индивида.

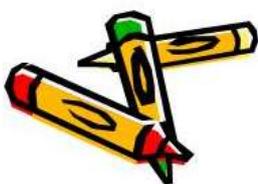
Важность верных или ложных заключений о партнерах по общению в том, что они ложатся в основу будущих взаимоотношений и могут накладывать отпечаток на взаимодействия людей.

Процесс восприятия представляет собой не механическое воспроизведение образа человека, а систему с обратной связью. Представление о том, как воспринимают его другие люди, в определенной степени определяет поведение человека. Разнообразные допущения и предположения о том, как нас воспринимают другие люди, могут способствовать неправильному пониманию между людьми.

Сложность оценки людей и формирование адекватного образа заключается в *сознательном* искажении сведений и контроля за информацией о себе, которую человек позволяет получить окружающим. Люди ведут себя как актеры, чтобы произвести то впечатление, которое они считают наиболее выгодным, что еще больше затрудняет процесс понимания и способствует формированию искаженного образа и партнера по общению, и самого себя.

Большое значение для взаимного понимания имеет «*открытость*», т.е. умение быть честным и естественным в отношении с другими. Открытость как психологический феномен непосредственным образом зависит от степени осознания своего внутреннего «Я» и восприятия себя на личностном уровне.

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** Игра «Броуновское движение».

Цель игры: выявить особенности индивидуально-го восприятия человека человеком, определить закономерности, помогающие общению в группе.

Ведущий, прежде чем разъяснить правила предстоящей игры, обращает внимание участников на то, что психологические игры обладают одним важным свойством: если играющему удастся проникнуться идеей игры, полностью сосредоточиться на ней, на ее требованиях и максимально «войти в образ», то и поведение играющего будет максимально адекватным поведению человека в аналогичных жизненных обстоятельствах. Ведущий просит участников игры встать в круг, затем, закрыв глаза и не разговаривая, начать произвольно двигаться в разных направлениях. Через некоторое время, по хлопку ведущего, все останавливаются и открывают глаза. Снова с закрытыми глазами совершают те же действия и при этом издают жужжание. По хлопку ведущего вновь останавливаются и открывают глаза. Обсуждение: участники игры делятся своими ощущениями, восприятиями, отвечая на вопросы:

- Какие чувства возникли в первом и во втором случаях?
- Что мешало движению?
- Что помогало не сталкиваться друг с другом?

Ведущий комментирует ответы игроков, объясняет природу появления чувства тревоги, ощущения неловкости, о которых участники, возможно, говорят. Он предлагает сравнить ощущения в ходе игры с теми ощущениями, что возникают, если человек попадает в новую компанию, в непривычные обстоятельства и ситуации, когда желательно проявить инициативу в общении. Такое сравнение помогает четче осознать причину тревожности и страха в общении.

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Что такое коммуникация? Соотнесите данное понятие с понятием «общение».
2. В чем заключаются особенности вербальных средств общения?
3. Какие виды невербальных средств общения выделяют?
4. Назовите коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
5. Назовите основные психологические барьеры в общении.
6. Что такое нереплексивное слушание?
7. Что представляет собой рефлексивное слушание? Раскройте приемы рефлексивного слушания.
8. Что предполагает взаимодействие в общении?

9. Раскройте суть кооперации и конкуренции в процессе взаимодействия.

10. Чем отличаются деструктивный и конструктивный конфликт?

11. Какие репертуары поведений, эго-состояния и формы трансакта выделил Э. Берн?

12. Опишите суть позиций в общении, ориентирующих на контроль и на понимание.

13. Охарактеризуйте открытую и закрытую предметные позиции в общении.

14. Дайте характеристику перцептивной стороны общения.

15. Какие информативные свойства собеседника воспринимаются в процессе общения?

16. Опишите психологические эффекты межличностного восприятия.

17. Какие механизмы межличностного восприятия выделяют? Охарактеризуйте их. Какие факторы влияют на формирование первого впечатления?

18. В чем заключается сложность формирования адекватного образа человека в процессе общения?



**БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ II**  
**ПОНЯТИЕ, ФУНКЦИИ, ВИДЫ И ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

НЕ ПОГОВОРИТЬ С ЧЕЛОВЕКОМ, КОТОРЫЙ ДОСТОИН  
РАЗГОВОРА, — ЗНАЧИТ ПОТЕРЯТЬ ЧЕЛОВЕКА. А ГОВОРИТЬ  
С ЧЕЛОВЕКОМ, КОТОРЫЙ РАЗГОВОРА НЕ ДОСТОИН, —  
ЗНАЧИТ ТЕРЯТЬ СЛОВА.

*Конфуций*

*Занятие 6. Понятие, функции и виды делового общения.*

*Занятие 7. Деловая беседа.*

*Занятие 8. Деловые переговоры.*

*Занятие 9. Деловое совещание.*

*Занятие 10. Культура общения по телефону.*



## ЗАНЯТИЕ 6. ПОНЯТИЕ, ФУНКЦИИ И ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Сущностная характеристика делового общения.* Существует множество определений понятия «деловое общение» в современной учебно-методической литературе. Так,

например, М.В. Колтунова определяет деловое общение как «коммуникативную предметно-целевую и по преимуществу профессиональную деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений», в учебном пособии по психологии и этике делового общения В.Н. Лавриненко считает, что «деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.», по мнению О.В. Баемой, деловое общение можно рассматривать как «вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности».

Очевидно, что деловое общение неразрывно связано с самыми различными сферами деятельности людей, и его целью является организация плодотворного сотрудничества. Отличие делового общения от дружеского заключается в том, что его участниками являются официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности. Приведенные определения показывают, что деловое общение можно рассматривать как:

- предметно-целевую деятельность;
- межличностное общение;
- способ организации с целью оптимизации различных видов предметной деятельности;
- способ достижения какой-то предметной договоренности.

На основании данного подхода Л.Г. Титова выделила основные признаки делового общения.

Первым существенным признаком делового общения является то, что деловое общение всегда включено в какую-либо совместную социально значимую предметную деятельность людей (экономическую, политическую, правовую, педагогическую и другие) и является формой организации этой деятельности.

Второй признак делового общения: содержание общения определяется самим предметом общения: тем, чем непосредственно заня-

ты субъекты общения (производство товаров, интеллектуальных продуктов, создание и оказание услуг, разработка проектов и пр.).

Третий признак – наличие в деловом общении взаимного психологического влияния деловых партнеров. Четвертый признак отражает специфику делового общения и заключается в том, что деловое общение служит способом приобретения и закрепления профессиональных навыков, знаний и умений. Этому в значительной мере способствуют многообразные формы делового общения: *дискуссии, пресс-конференции, дебаты, переговоры, совещания, беседы и другие.*

Пятым признаком делового общения является наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения, который реализуется на основе распределения их должностных ролей и статусных функций.

Признаки делового общения следует рассматривать в целостном единстве и взаимосвязи; на их основании можно дать общее определение делового общения.

*Деловое общение – это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.*

Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной и трудовой деятельности, является предметом изучения этики делового общения, опирающейся на общие нравственные нормы и являющейся частью этики вообще.

Высокий уровень умения общаться в деловом мире определяет культуру делового общения. Культура делового общения предполагает:

1) высокую коммуникативную культуру, т.е. искусство говорить (в том числе и публично) и слушать;

2) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;

3) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

В учебно-методической литературе по деловому общению выделяются следующие основные характеристики делового общения: *содержание, цель, принципы, функции, стороны, формы, средства, стили общения.*

**Содержание делового общения.** Содержание делового общения определяется предметом общения, в качестве которого может выступать любая социально значимая проблема какой-либо сферы жизни общества (материальной, духовной, регулятивной). В зависимости от содержания такая многопредметность делового общения позволяет выделить основные виды делового общения: *деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное.*

*Деятельностное деловое* общение осуществляется в виде обмена действиями, приемами, навыками, умениями в совместной профессионально-предметной деятельности людей.

*Когнитивное деловое* общение предполагает обмен познавательным профессиональным и социальным жизненным опытом деловых партнеров (обмен профессиональными знаниями, идеями, представлениями).

*Особенность мотивационного делового* общения состоит в том, что оно обеспечивает избирательную направленность действий деловых партнеров, стимулирует их поведенческую активность и поддерживает ее на определенном уровне (взаимный обмен деловых партнеров личностными мотивациями: стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями).

*Особенность материального делового* общения проявляется в том, что оно реализуется преимущественно в экономической сфере общества, связанной непосредственно с производством материальных средств, обменом материальными продуктами и услугами, а также удовлетворением насущных материальных потребностей деловых партнеров. Именно поэтому материальное деловое общение является определяющим среди других форм делового общения, так как посредством его создается базисная материальная основа для формирования и функционирования всех других форм.

Характерные особенности имеет *духовное деловое* общение, связанное с производством духовных ценностей и созданием услуг в таких сферах, как наука, искусство, религия. Здесь в наибольшей мере проявляется творческий, ментальный характер делового общения. Оно выступает формой реализации социально значимой научной, эстетической деятельности деловых партнеров и реализуется как обмен духовными ценностями: научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями. Таким образом, духовное деловое общение в наибольшей степени способствует развитию духовного, ментального внутреннего мира деловых партнеров.

*Регулятивное деловое общение* выступает формой реализации совместной социально значимой деятельности людей в политической, правовой и моральной сферах общества. Оно осуществляется деловыми партнерами как взаимный обмен политическими, правовыми, моральными знаниями, идеями, представлениями. Посредством регулятивного делового общения осуществляется социализация деловых партнеров, усвоение ими политических, правовых, моральных норм, ценностей, традиций.

**Цели делового общения.** Цель делового общения характеризует направленность действий деловых партнеров на решение какой-либо социально значимой проблемы. Целями делового общения могут быть:

- освоение новой информации;
- создание продуктов и услуг;
- укрепление традиций фирм и предприятий и другое.

Реализация этих целей невозможна без психологического влияния и воздействия партнеров друг на друга. Поэтому по целям делового общения и применяемым согласно этим целям типам психологического воздействия принято различать такие виды делового общения, как эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

*Эмоциональное деловое общение* имеет цель сформировать у делового партнера необходимое для определенной деловой ситуации субъективное психологическое состояние – эмоциональный фон, настроение, которое будет способствовать повышению его эмоциональной активности и успешности деятельности в данной ситуации. При этом воздействие осуществляется преимущественно на сенсорные каналы: визуальный, а основным механизмом психологического воздействия выступает побуждение.

Целью *информационного делового общения* является расширение информационного фонда делового партнера посредством передачи ему профессиональной информации или инновационных идей. Психологическое воздействие присутствует здесь преимущественно на когнитивном уровне и осуществляется посредством стимуляции таких высших психических функций, как память и внимание.

*Убеждающее деловое общение* осуществляется с целью изменить когнитивно-ценностную ориентацию или личностную установку делового партнера. Механизмом психологического воздействия здесь выступает убеждение, реализуемое в вербализованной аргументации и контраргументации.

*Цель конвенционального делового общения* – поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового протокола, делового этикета, следование национальным и профессиональным традициям, создание новых традиций. Основные механизмы психологического воздействия, применяемые здесь, – подражание, одобрение, поощрение.

*Императивное деловое общение* в качестве своей цели предполагает авторитарный контроль над поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям. Деловой партнер рассматривается здесь как объект психологического воздействия, и основные механизмы психологического воздействия, используемые в данном случае, – побуждение, принуждение, запугивание.

Особенностью *суггестивного делового общения* является оказание внушающего воздействия на делового партнера с целью изменить его мотивацию, ценностную ориентацию или поведение. Основным механизмом психологического воздействия – суггестия (внушение). Она реализуется через такие приемы, как ссылки на авторитет, идентификация.

*Манипулятивное деловое общение* – очень распространенный тип в современной деловой практике. Его цель – установление контроля над мотивациями и поведением партнера, посредством скрытого внедрения в психику делового партнера таких установок, намерений, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулянту. Здесь осуществляется психологическое воздействие на более глубокие уровни психики делового партнера, включая бессознательные психические процессы: скрытое внушение и принуждение, заражение и вовлечение путем стимуляции сенсорной системы в желаемую для манипулятора деятельность.

Партнерское деловое общение по своей природе более гуманно и более диалогично. Его цель – согласование интересов, намерений деловых партнеров, психологический настрой на эмоциональное состояние друг друга. Психологическое воздействие осуществляется приемами расположения, прощения, присоединения. В современной деловой практике партнерское деловое общение рассматривается как средство объединения деловых партнеров и считается наиболее предпочтительной моделью делового общения.

***Принципы делового общения.*** Эффективность делового общения способствует соблюдению ряда важных организационных принципов: кооперации, вежливости, равной безопасности, децентрической направленности, адекватности воспринятого сказанному.

Принцип кооперации предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Кооперация в общении достигается соблюдением четырех постулатов, определяющих количество, качество, отношение и способ передачи информации:

- 1) высказывание должно содержать не меньше и не больше информации, чем требуется;
- 2) высказывание должно быть истинным и обоснованным;
- 3) высказывание должно быть релевантным (уместным);
- 4) высказывание должно быть ясным, однозначным, без ненужного многословия.

*Принцип вежливости* требует соблюдения ряда правил, сформулированных Дж. Н. Личем:

– *правило такта*: не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и пр.);

– *правило великодушия*: не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями, клятвой и т.д., т.е. как-то обременять его;

– *правило одобрения, позитивности в оценке других*: не осуждать и не судить других;

– *правило скромности*: не допускать высокомерия в разговоре с собеседником;

– *правило согласия*: стараться избегать конфликтных ситуаций во имя достижения коммуникативных целей;

– *правило симпатии*: демонстрировать доброжелательность по отношению к партнеру;

– *правило согласия*: стараться избегать конфликтных ситуаций во имя достижения коммуникативных целей;

– *правило симпатии*: демонстрировать доброжелательность по отношению к партнеру.

*Принцип равной безопасности* подразумевает уважительное отношение к личности собеседника. Данный принцип накладывает запрет на употребление грубых слов и выражений, оскорблений, презрительного и насмешливого тона. Защищая свою точку зрения, можно не соглашаться с высказываниями оппонента, но при этом нельзя допускать оскорбительные выпады и унижение партнера по общению, причиняя ему психологический ущерб.

*Принцип децентрической направленности* заключается в концентрации взаимодействия на интересах дела или предмете обсуждения, ради которого стороны вступили в деловое общение. На практи-

ке люди в пылу полемики вместо поиска оптимального решения сосредотачиваются на личности друг друга, либо отстаивают собственные эгоцентрические интересы. Суть принципа адекватности воспринятого сказанному заключается в недопущении искажения смысла сказанного оппонентом. Порой участники общения стремятся добиться преимущества посредством сознательного искажения позиции собеседника, «передергивая» его слова, или неверно расставляя акценты, что приводит к разногласиям и взаимному непониманию.

Одним из основных условий эффективного делового общения является нравственная установка его участников – готовность действовать в соответствии с определенными моральными нормами, принципами, представлениями о добре и зле, о социальной ответственности, долге и другое. Несоблюдение или сознательное игнорирование принципов делового общения препятствуют эффективности делового общения и превращают конструктивный диалог в деструктивный. Следовательно, причинами деструктивного делового общения могут быть личностные особенности и черты характера его участников. Конструктивному деловому общению препятствует качество, называемое в психологии «локусом контроля» и характеризующее склонность человека приписывать ответственность за свои дела и поступки либо внешним силам (экстернальный локус контроля), либо собственным способностям и усилиям (интернальный локус контроля). К чертам характера, затрудняющим деловое общение, относятся эгоистичность, амбициозность, высокомерие, самоуверенность и другие.

**Функции делового общения.** Деловое общение включает в себя все многообразие функций общения: *коммуникативную, интерактивную и перцептивную*. При этом выделяется ряд функций, отражающих специфику делового общения: *инструментальная, интегративная, функция самовыражения, трансляционная, функция социального контроля, социализации и экспрессивная функция*.

*Инструментальная функция* – характеризует общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения; коммуникативного намерения.

*Интегративная функция* – используется как средство объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного коммуникативного процесса: решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.

*Функция самовыражения* – позволяет самовыразиться и самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллектуальный и психологический потенциал.

*Трансляционная функция* – служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.

*Функция социального контроля* – заключается в регламентации поведения и деятельности, а в некоторых случаях (например, когда речь идет о коммерческой тайне) и речевых акций участников делового общения.

*Функция социализации* – развитие навыков культуры делового общения, делового этикета.

*Экспрессивная функция* – с помощью этой функции деловые партнеры стремятся выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, чаще выражающиеся через невербальные средства.

***Стороны делового общения.*** Социально-психологический анализ делового общения предполагает выделение в его структуре (так же, как и в структуре общения) трех неразрывно связанных между собой сторон: *коммуникативной, интерактивной, перцептивной.*

*Коммуникативная сторона делового общения* предполагает обмен информацией между деловыми партнерами, который осуществляется на вербальном и невербальном уровнях. Она включает процесс кодирования и декодирования передаваемых сообщений.

*Интерактивная сторона делового общения* – это различные виды взаимодействия деловых партнеров, которые могут проявляться в виде интегративной деятельности (кооперации, сотрудничества) или в виде соперничества (конкуренции, конфликта).

*Перцептивная сторона делового общения* характеризуется процессом взаимного межличностного восприятия деловых партнеров, который может способствовать возникновению у них различных оценочных и смысловых суждений, а также формированию взаимопонимания между ними.

Взаимосвязь всех трех сторон делового общения осуществляется с помощью определенных социально-психологических механизмов, которые призваны обеспечить наиболее эффективное функционирование всего процесса межличностного общения деловых партнеров.

***Основные правила в деловом общении.*** Обеспечить эффективное деловое общение помогут следующие правила.

*Правило первое.* Доброжелательно приветствуйте собеседника. Если вы сидите за рабочим столом, а к вам зашел посетитель, то в этот момент лучше всего выйти из-за стола и пригласить его сесть. Там, где это возможно и уместно, здоровайтесь за руку.

*Правило второе.* Начав разговор, поинтересуйтесь делами и проблемами, которые волнуют собеседника.

*Правило третье.* Не хмурьтесь, не отвлекайтесь, будьте открыты и заинтересованы.

*Правило четвертое.* Не торопитесь, не проявляйте суетливости.

*Правило пятое.* Не затягивайте беседу, если в этом нет необходимости.

*Правило шестое.* Избегайте фраз, препятствующих коммуникации: «Вы должны...» (звучит как приказание); «Если Вы не..., то...» (звучит как угроза); «Ваша обязанность (ваш долг) заключается в том, что...» (звучит как проповедь); «Вот в чем вы не правы, так в.....» (звучит как нравоучение); «У Вас слишком..., я бы на Вашем месте» (звучит как осуждение). Также избегайте слишком частого использования фраз, начинающихся со слов «Что?», «Где?», «Когда?» – это напоминает допрос.

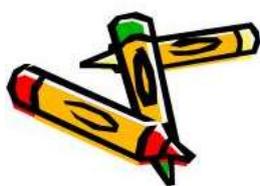
*Правило седьмое.* Ищите «зону общих интересов», то, что может вас сблизить с собеседником.

*Правило восьмое.* Убеждайте в главном и уступайте в мелочах.

*Правило девятое.* Заканчивайте деловой разговор так, чтобы был «задел» на следующую встречу.

*Правило десятое.* Постарайтесь, чтобы собеседник ушел от вас с хорошим настроением

## ПРАКТИКУМ



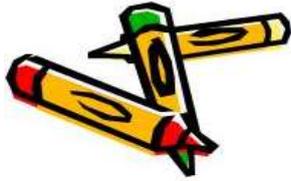
**Задание 1.** Разыграйте деловую беседу «Опоздавший». В роли опоздавшего – обучающийся, который действительно часто опаздывает. Другие роли: представители деканата.

Задача «представителей деканата» – провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «представителям деканата» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- учитывать этические нормы и принципы делового общения;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!

Задача «опоздавшего» – объяснить, почему он постоянно опаздывает.



**Задание 2.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

*Ситуация 1.* Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

*Ситуация 2.* Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

*Ситуация 3.* Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

*Ситуация 4.* Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

*Ситуация 5.* У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный

лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

*Ситуация 6.* Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

*Ситуация 7.* Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

*Ситуация 8.* Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

## **ЗАНЯТИЕ 7. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА**



Посредством деловой беседы реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы.

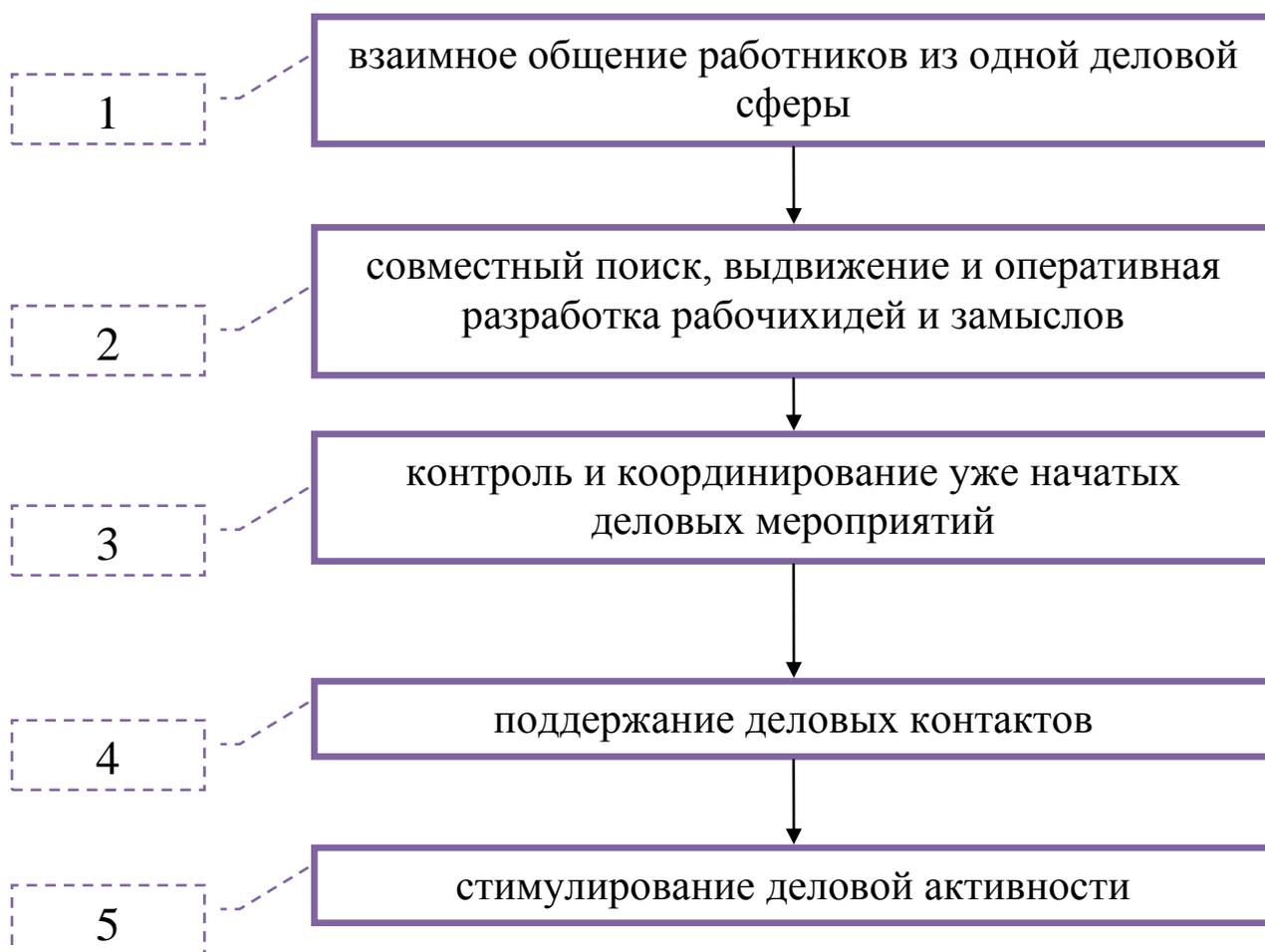
Следовательно, деловая беседа – это целенаправленная, с заранее планируемым эффектом устная коммуни-

кация, которая служит решению возникших проблем и предполагает выработку соответствующих решений.

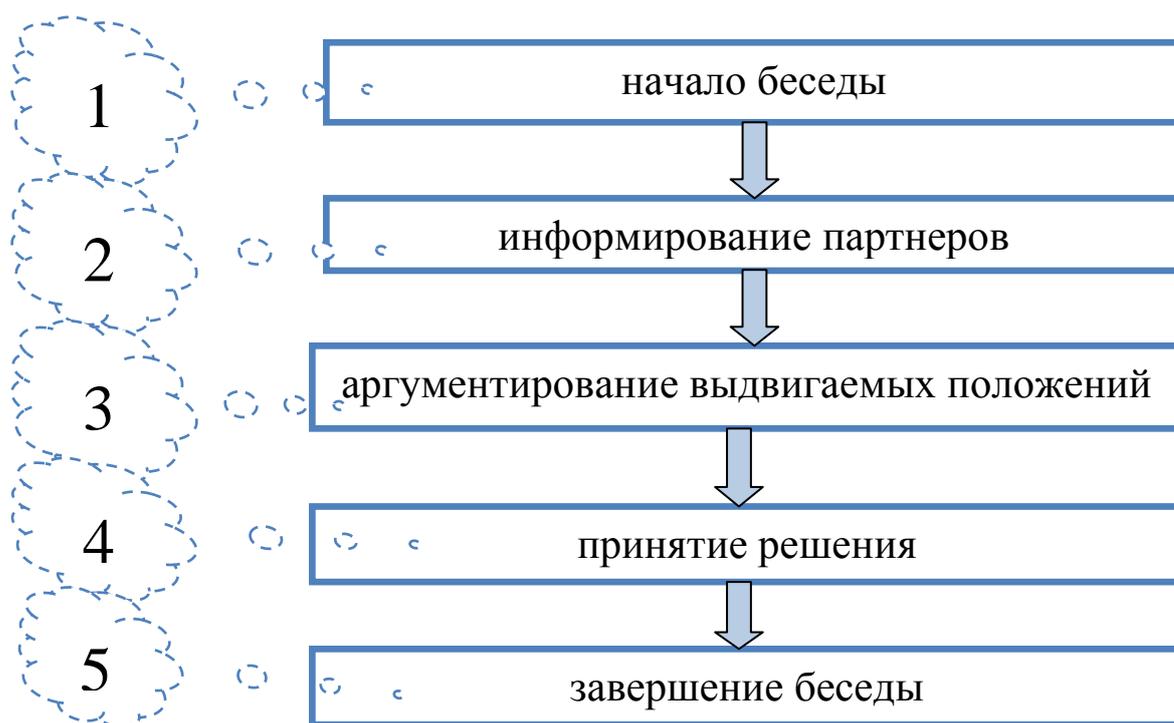
Современная практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать взаимодействие друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

*Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:*



*Основными этапами деловой беседы являются:*



Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внутреннее противоречие», когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы – это своеобразный мостик между вами и собеседником.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

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

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т. д.). Причина заключа-

ется в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора – часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого провального начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: *«Извините, если я помешал...»*; *«Я бы хотел еще раз услышать...»*; *«Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»*. Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о чём говорят следующие фразы: *«Давайте с вами быстренько рассмотрим...»*, *«Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...»*; *«А у меня на этот счет другое мнение...»*.

Соответственно, не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию: хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.

Существует множество способов начать беседу, вот некоторые из них:

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

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

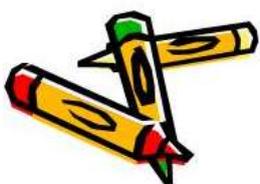
*Метод прямого подхода* означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым

была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «ВЫ-подхода», а именно это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении данного подхода. Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Конечно, трудностей в начале беседы не избежать. Любой человек, живущий в гуще событий и общающийся с множеством людей, постепенно накапливает опыт, формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Типичным примером является спонтанное возникновение симпатии или антипатии, в основе которых лежит личное впечатление. Это может оказать позитивное, нейтральное или даже негативное воздействие на ход беседы.

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** Используя литературные источники, письменно ответьте на вопросы:

1

Какие методы можно применить для того, чтобы начать деловую беседу?

---

---

2

Охарактеризуйте основные этапы деловой беседы?

---

---

---

3 Какие функции выполняют деловая беседа?

---

---

---

4 Деловая беседа – это форма или технология?

---

---

---

5 Какие трудности у личности могут возникнуть в деловой беседе?

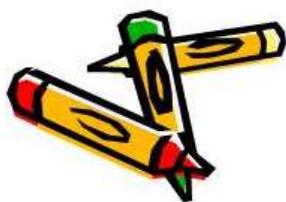
---

---

---



**Задание 2.** Вы – руководитель расчетного и планового отдела в PR-компании. Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы руководителя с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.



**Задание 3.** Ролевая игра «Прием на работу».

*Исходная ситуация.* «Вы получили диплом об образовании и хотите устроиться на работу в престижную фирму. Вы приходите в офис к руководителю и видите секретаршу...».

*Ход игры.* Трое желающих разыгрывают ситуацию, используя прием расположения к себе (в общении с секретаршей, в воле которой допустить вас к начальнику или нет). Если этот этап пройден, то дальше разыгрывается разговор с начальником. Здесь надо применить навыки самопрезентации, расположения к себе, провести фазу ориентировки и контакта, если получится – то попробовать убедить начальника в том, что лучшей кандидатуры на должность менеджера ему не найти.

*Рекомендации преподавателю.* Остальные обучающиеся наблюдают, как используются изученные приемы. Затем анализируют выполненные упражнения, при желании происходит смена актеров, которые хотят попробовать применить приемы создания благоприятной атмосферы для разговора и самопрезентации.

## ЗАНЯТИЕ 8. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ



Переговоры – это обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу. В определении подчеркивается специфика данного вида коммуникации. В деловой беседе партнеры обмениваются взглядами, точками зрения, информацией. В процессе переговоров его участники обычно добиваются соглашения по обсуждаемой проблеме.

Деловая беседа может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью. Переговоры имеют более официальный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.). Конечно, на практике иногда бывает трудно провести четкую грань между переговорами и некоторыми видами деловых бесед, например, проблемными, организационными. Фактически любая беседа может перерасти в переговоры. В свою очередь стороны, ведущие переговоры, не всегда готовы к совместным действиям и ограничиваются обменом взглядами, информацией. И само слово переговоры в русском литературном языке имеет еще одно значение, зафиксированное в словарях: «обмен сведениями, мнениями; разговор».

Соответственно, переговоры – неотъемлемая часть деловых контактов. И их успех зависит не только от хорошего знания предмета обсуждения, но и от владения техникой ведения переговоров. Необходимо учитывать и тот факт, что переговоры возможны как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта.

Переговоры – одна из разновидностей общения – имеют ряд отличительных особенностей.

Во-первых, они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными.

Во-вторых, сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. Его участники ограничены в своих возможностях реализовать собственные интересы односторонним путем. Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы. Таким образом, переговоры в деловом общении – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения. Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит от ситуации, в которой ведутся переговоры, готовности сторон реализовать интересы друг друга, понимания успеха переговоров их участниками.

Есть две основные стратегии ведения переговоров:

- 1) позиционный торг – это конфронтационный тип поведения;
- 2) переговоры на основе взаимного учета интересов – партнерский тип поведения сторон. Каждая из стратегий имеет свою специфику.

Позиционный торг – стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях. Возможны два стиля позиционного торга: жесткий и мягкий. Жесткий стиль предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками, мягкий стиль ведения переговоров – это переговоры, допускающие взаимные уступки ради достижения соглашения. При всех недостатках позиционный торг используется часто, особенно в тех случаях, когда речь идет о разовом взаимодействии, и стороны не стремятся наладить долговременные взаимоотношения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов являются реализацией партнерского подхода. Эта стратегия предполагает взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из сторон.

Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Кроме того, соглашение, позволяющее максимально удовлетворить интересы участников переговоров, предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения. Жесткое разграничение этих стратегий возможно лишь в рам-

ках научного исследования, в реальной жизни они могут иметь место одновременно.

Переговоры представляют собой неоднородный процесс, включающий несколько стадий, каждая из которых отличается своими задачами. Как правило, в процессе подготовки и проведения переговоров выделяют три стадии:

- подготовка к переговорам;
- процесс ведения переговоров;
- анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Основные элементы подготовки к переговорам: определение предмета (проблем) переговоров, поиск партнеров для их решения, уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров, подбор специалистов в состав делегации, решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов: документов, чертежей, таблиц, образцов предлагаемых изделий и т.д.

Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало переговоров – обмен информацией – аргументация и контраргументация – выработка и принятие решений – завершение переговоров. Переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если участники действительно стремятся к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стараются найти решение. Негативный исход и деловой беседы, и деловых переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Выход из процесса общения должен быть таким, чтобы в расчете на будущее сохранить контакт и деловые связи.

## ПРАКТИКУМ



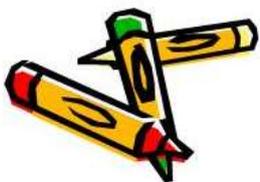
**Задание 1.** Как вы построите переговоры в каждой предложенной ситуации?

*Ситуация 1.* Вы видите, что на переговорах ваш партнер намеренно искажает факты. Как вы поступите в этом случае?

*Ситуация 2.* На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как вы поступите в этом случае?

*Ситуация 3.* На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

*Ситуация 4.* У вас «горит» важный контракт. И от вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из ваших рук, и вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?



**Задание 2.** Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

*Инструкция:* Дайте односложные ответы на вопросы ниже.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, так как вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетсяь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

### *Интерпретация результатов:*

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

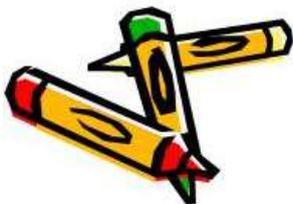
1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

*0-5 баллов* – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

*6-11 баллов* – Вы хорошо умеете, вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко, держать себя в руках.

*12-16 баллов* – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!



### **Задание 3. Тест «Как вести деловые переговоры?»**

*Инструкция: Ответьте на вопросы одним из предложенных вариантов.*

*1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?*

а) На соглашении.

б) На своем решении.

в) На использовании объективных критериев при выборе решения.

2. *Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?*

а) Стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон.

б) Стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя.

в) Представляю множество вариантов на выбор.

3. *Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?*

а) Примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения.

б) Требую односторонних преимуществ в награду за соглашение.

в) Продумываю возможность взаимной выгоды.

4. *При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?*

а) Открываю свою «нижнюю границу».

б) Скрываю свою «нижнюю границу».

в) Не устанавливаю «нижнюю границу».

5. *Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?*

а) Прибегаю к угрозам.

б) Изучаю интересы сторон.

в) Выдвигаю предложения.

6. *Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?*

а) Легко меняю позиции.

б) Твердо придерживаюсь намеченных позиций.

в) Сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. *Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?*

а) Да.

б) Нет.

в) Действую независимо от доверия или недоверия.

8. *Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?*

а) Нет.

б) Да.

в) Стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. *Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?*

- а) Уступаю ради сохранения отношений.
- б) Требую уступок в качестве условия продолжения отношений.
- в) Отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

*Интерпретация результатов:*

Если у вас преобладают ответы «а» – ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» – ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» – ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

## ЗАНЯТИЕ 9. ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ



В современной литературе понятие совещание рассматривают как форму организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам.

В литературе по деловому общению приводятся различные классификации совещаний по различным основаниям.

По характеру проведения они делятся на типы:

- *диктаторские* – главную роль играет руководитель; участники имеют право только задавать вопросы, но не высказывать собственного мнения; дискуссий нет;

- *автократические* – разновидность диктаторских совещаний; руководитель задает вопросы участникам и выслушивает их ответы; мнение приглашенных не обсуждается;

- *сегрегативные* – в обсуждении доклада принимают участие только те, кто назначен руководителем; лица, лишенные возможности высказаться, порой испытывают недоброжелательное отношение к председательствующему и к тем, кому было предоставлено слово;

- *дискуссионные* – происходит свободный обмен мнениями, выработка общего решения, которое может приниматься голосованием с последующим утверждением руководителем; после такого обсужде-

ния руководитель нередко принимает решение без голосования с учетом высказанных мнений и предложений;

- *свободные* – проводятся без четко сформулированной повестки дня; представляют собой свободный обмен мнениями; принятие решения не обязательно.

В зависимости от управленческих функций различают:

- *совещания по планированию* – обсуждаются вопросы целеполагания, стратегии и тактики деятельности организации;

- *совещания по мотивации труда* – рассматриваются проблемы качества деятельности сотрудников, вопросы удовлетворенности персонала, моральное и материальное стимулирование, вопросы дисциплины и т.д.;

- *совещания по внутрискрутурной координации организации* - обсуждаются вопросы структурирования организации, координация действий структурных подразделений; проблемы делегирования полномочий, вопросы ответственности и т.п.;

- *совещания по контролю за деятельностью работников* – обсуждаются результаты той или иной деятельности, достижение поставленных целей, проблемы срывов заданий, вопросы коррекции планов и задач в соответствии со сложившимися обстоятельствами и прочее.

В зависимости от цели и задач совещания подразделяются:

- на *проблемное* – проводится для того, чтобы найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов. На таком совещании, как правило, слушается доклад (либо представляется участникам совещания заранее в письменном виде), задаются вопросы по докладу, проводится его обсуждение и вырабатывается общее решение, которое принимается голосованием;

- *инструктивное совещание* – созывается с целью доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения. На этих совещаниях конкретизируются отдельные положения документа, разъясняются возникающие вопросы, назначаются сроки выполнения заданий, обсуждаются пути и средства их реализации, определяются исполнители;

- *оперативное (диспетчерское)* позволяет получить информацию снизу вверх о положении в организации.

При этом эффективность совещания во многом зависит от его предварительной подготовки. Готовясь к совещанию, ответьте для себя на следующие вопросы: что будете обсуждать? Какие могут воз-

никнуть проблемы? Каковы ваши варианты их решения? Что может способствовать успеху совещания? Каковы возможные варианты компромиссов? Нельзя ли разбить проблемы на более мелкие? Нельзя ли в случае осложнения решить часть проблемы?

Подготовка совещания предполагает следующие действия:

1) Определение темы и цели совещания (совещание собирается только в тех случаях, когда оно действительно необходимо, когда иные пути решения проблемы являются мене эффективными).

2) Формулирование повестки дня (включаются вопросы, определенные темой совещания и отвечающие его цели).

3) Назначение даты и времени проведения (определяются заранее, участники оповещаются заблаговременно).

4) Формирование состава участников (приглашаются сотрудники, располагающие соответствующими специальными знаниями, имеющие опыт решения аналогичных проблем, исполняющие решение, ответственные за надлежащее исполнение, без которых нельзя обойтись).

5) Назначение основного докладчика (докладчиков).

6) Подготовка помещения.

7) Организация пространственной среды (рассаживание участников таким образом, чтобы они хорошо видели друг друга, имели возможность наблюдать за мимикой, жестами и движениями партнеров).

8) Определение длительности совещания (оптимальное – 1,5 часа).

9) Разработка необходимых документов.

10) Проверка технических средств и другие.

Далее рассмотрим несколько методик ведения совещаний.

*Методика номинальной группы.* Используется в группах, в которых имеются индивидуумы с сильным характером, подавляющие других участников совещания, или люди, которые отвлекают всех посторонними разговорами. Методика состоит из трех стадий анализа возможных причин существования проблемы.

На первой стадии участников совещания просят не разговаривать друг с другом. Отсюда термин «номинальная группа», вербальное взаимодействие между ее членами не разрешено. Каждого присутствующего просят написать на листе бумаги основные, с его точки зрения, причины рассматриваемой проблемы.

На второй стадии руководитель просит каждого по очереди прочесть вслух одну из записанных им причин и записывает их на доске. Затем руководитель предлагает участникам привести вторую причи-

ну и т.д., пока не будут опрошены все члены группы. Каждая предлагаемая причина заносится в список руководителя только один раз.

На заключительной стадии все внимательно изучают составленный перечень причин и ранжируют причины проблемы. Когда их много закрытым ранжированием выбирают пять самых веских. Итоги ранжирования собирают и обобщают. Такая процедура способствует выявлению самых серьезных причин обсуждаемой проблемы.

Основные преимущества номинальной группы состоят в следующем:

- каждый член группы имеет равное влияние;
- идеи всеми воспринимаются с большей готовностью;
- члены группы могут быть незнакомы, что не влияет на продуктивность их работы;
- исключается предварительная оценка идей;
- более эффективно используется время.

*Мозговой штурм (брейнсторминг).* Это широко известная методика для выработки творческих решений по широкому кругу проблем.

Руководитель группы ставит проблему. Помощники записывают предлагаемые решения сразу, как только их высказывают члены группы. Главная задача – получить как можно больше оригинальных решений. Участников поощряют проявлять творческий подход независимо от степени выполнимости их предложений. Никому не разрешено объяснять, оценивать или критиковать высказанные предложения. Активное высказывание предложений продолжается до тех пор, пока идеи не иссякнут. Теоретическое обоснование методики строится на том, что при творчестве одна идея влечет за собой другую. Только когда творческий потенциал участников истощится, разрешается оценивать высказанные предложения.

Основные правила мозгового штурма:

- 1) Свободное высказывание идей независимо от их качества. Акцент делается на количество предложений.
- 2) Критиковать и оценивать идеи нельзя до тех пор, пока все не выскажутся.
- 3) При обсуждении идей оценка и критика должна быть направлена на идею, а не на ее автора.
- 4) Поощряется усовершенствование и комбинирование ранее высказанных предложений.

*Методика ответов по кругу.* Данная методика – идеальный способ предоставить возможность высказаться каждому участнику. Объявив вопрос, руководитель предлагает прокомментировать его одному из участников группы. Затем просит сделать то же самое его соседа справа (или слева) и далее по кругу, пока не выскажется каждый. Основным принципом – никто не получит слова во второй раз, пока все не выступят. Как и процедура номинальной группы, эта методика позволяет избежать давления участников с сильным характером.

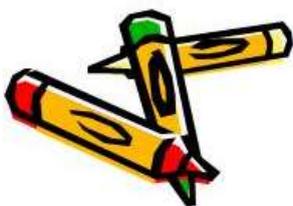
*Методика группового мышления.* Нередко в малых группах наблюдается тенденция к групповому мышлению (огруппление мышления). Оно проявляется тогда, когда согласие становится важнее всего. При групповом мышлении может быть принято решение, которое не принял бы ни один из ее членов, взятый в отдельности. Групповое мышление губит критическое мышление – основную причину, ради которой имеет смысл собирать группу. В группах, принимающих решения, можно использовать прием, предотвращающий групповое мышление.

Во-первых, руководитель должен обязать каждого члена своей группы высказываться критически. Таким образом, сомнения и возражения будут выявлены и обсуждены открыто, а не подавлены. Руководитель должен подать личный пример восприятия критики своих идей и мыслей. Часто это не просто, и этому надо учиться.

Во-вторых, при определении задачи руководитель должен быть беспристрастным; ему не следует указывать, какому из нескольких вариантов решения проблемы он отдает предпочтение.

В третьих, членам группы целесообразно обратиться за советом и рекомендацией к заслуживающим доверие сотрудникам своих подразделений внутри организации. Это позволит увидеть проблему со стороны свежим взглядом.

## ПРАКТИКУМ



### *Задание 1.* Деловая игра «Кто Я».

Руководитель отдела планирования в АПК И.В. Попов уволился из фирмы. Директор И.М. Иванов и его заместитель В.А. Лешин, курирующий отдел, были не совсем довольны работой И.В. Попова. Согласно их точке зрения, тот был чрезвычайно пассивным руководителем отдела. По-

сле акционирования предприятия роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки обоснованной программы его дальнейшей деятельности, по сути дела, приему другого статуса.

Вы утверждены в должности начальника отдела. Коллектив с вами незнаком. Подготовьте тезисы своего выступления перед коллегами отдела и проведите совещание, придерживаясь следующего плана:

1. Что вы можете рассказать о себе как о человеке и профессионале (ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?

2. Какие мотивы побудили вас прийти именно в этот отдел и занять должность начальника?

3. Ваше отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи вы хотели бы решать?

4. Что вы ожидаете от коллектива, в чем хотите найти поддержку и понимание?

5. Как вы представляете себе будущее отдела, трудового коллектива, его деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

*Методические рекомендации.* Время на подготовку – не более 30 мин, на выступление перед коллективом – 10 мин.

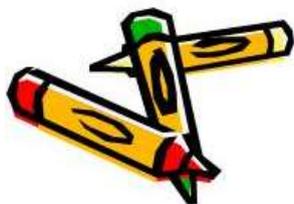
### *Рефлексия*

---

---

---

---



**Задание 2.** Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение».

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

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

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Прислушиваюсь к замечаниям других.
4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.
5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки, как правило, признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.

26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.

29. Понимаю чувства других людей.

30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.

31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Помогаю другим получить слово.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Как правило, никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.

39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

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

### *Интерпретация результатов:*

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

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

*Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В* – вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания

появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

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

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

## ЗАНЯТИЕ 10. КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ



В настоящее время современную деловую жизнь невозможно представить без телефонной связи. Благодаря ей многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. Притом по телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т. д. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20-30 %). Так утверждает американский менеджер А. Маккензи. Среди 15 главных причин потерь рабочего времени бизнесменом, менеджером он поставил на первое место телефонные разговоры. Ведя длительные телефонные разговоры, вы можете получить репутацию зануды или пустомели. Подобная репутация подорвет интерес к вам и к вашим деловым предложениям.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фир-

ме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты. Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся еще в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения.

По мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений. Голос, тон, тембр, интонации внимательному слушателю говорят очень много.

По данным психологов, тон, интонация могут нести до 40 % информации. Нужно только обращать внимание на подобные «мелочи» во время телефонного разговора. Самому же – стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать речь собеседника. Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме. В разговоре старайтесь не допускать выражения типа: «идет», «добро», «лады», «пока» и т. п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику. Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие.

Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т. п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам. Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

- Как Вы меня слышите?
- Не могли бы Вы повторить...?
- Извините, очень плохо слышно.
- Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.

Прежде чем позвонить кому-либо, вспомните: длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (поэтому сами старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок), ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают решению сложных вопросов, требующих глубокого анализа, обсуждения в спокойных условиях, т. е. мешают работать тем, кто находится рядом.

Звонок по домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили – начальнику или подчиненному. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок. Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30-40 % занимают повторения слов, фраз, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.п. До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого. Например:

- Итак, по этому вопросу мы договорились?!
- Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?
- Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы:

1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;

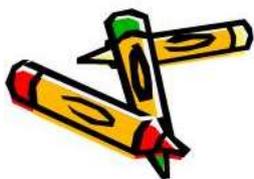
2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;

3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;

- 4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
- 5) какие вопросы вы должны задать;
- 6) какие вопросы может задать вам собеседник;
- 7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;
- 8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
- 9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник решительно возразит, перейдет на повышенный тон, не отреагирует на ваши доводы, проявит недоверие к вашим словам, информации.

Для подготовки к деловому разговору по телефону, в особенности междугородному и международному, лучше подготовить специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов.

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** «Правила поведения при разговоре по телефону» (проводится методом анализа и обсуждения конфликтных ситуаций).

*Цель задания.* Закрепление знаний студентов правил поведения при разговоре по телефону.

**Ситуация 1.** Вы очень заняты, а вам звонят. Возникает проблема: брать или не брать трубку? У вас срочная работа, а телефон постоянно отвлекает вас. Более того, телефон звонит почти непрерывно, а вам некогда взять даже трубку.

*Ответ*

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 2.** У вас в кабинете посетитель. Идёт деловой разговор, а вам в это время звонят. Как быть? Кому отдать предпочтение – телефону или посетителю? Ясно, что если вы снимете трубку, то вы проявите неуважение к посетителю. Но с другой стороны, иногда имеет особое значение телефонный разговор, особенно если вы его

ждёте, и для вас он имеет огромное значение. Итак, как поступить? Разыграйте два варианта.

*Ответ*

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 3.** Ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы уже очень спешите. Как поступить в данной ситуации? Помните, что малопродуктивные и длинные разговоры – вина не только вашего собеседника, но и ваша. Вы где-то тоже были многословны. Каков выход из ситуации? Обсуждение: Какие фразы можно употреблять, общаясь по телефону, а какие являются нежелательными? Как вежливо завершить затянувшийся разговор? Как выяснить, с кем имеет дело отвечающий по телефону? Как вести себя, если вы не узнали того, кто вам звонит?

*Ответ*

---

---

---

---

---

---

**Задание 2.** Тест «Культура телефонного общения».



*Инструкция.* В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

### *Интерпретация результатов:*

– 25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

– 20-24 баллов – в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

– менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

## *Вопросы для самоконтроля*

1. Должен ли руководитель организации присутствовать на всех деловых совещаниях? Аргументируйте свой ответ.
2. Перечислите критерии, которым должна соответствовать цель совещания.
3. Какую информацию необходимо включить в повестку дня?
4. Какова оптимальная продолжительность совещания?
5. Каковы функции руководителя в основной части совещания?
6. Каким может быть максимальное число участников рабочего совещания?
7. Перечислите основные этапы подготовки деловой беседы.
8. Как может повлиять на ход беседы ваше негативное отношение к собеседнику?
9. Какова оптимальная продолжительность делового разговора по телефону?
10. Перечислите основные этапы делового разговора по телефону.
11. Нужно ли благодарить собеседника, если договоренность не была достигнута? Если да, то с какой целью это делается?
12. Кто должен перезванивать, если во время разговора произошло разъединение: звонивший или отвечавший?



### ***БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ III***

## **КОНФЛИКТ**

**КОНФЛИКТЫ – ЭТО НОРМА ЖИЗНИ.  
ЕСЛИ В ВАШЕЙ ЖИЗНИ НЕТ КОНФЛИКТОВ, ТО  
ПРОВЕРЬТЕ, ЕСТЬ ЛИ У ВАС ПУЛЬС.**

*Чарлз Ликсон*

*Занятие 11. Конфликт: понятие, причины, виды, функции.  
Занятие 12. Активные и неконфликтные формы общения.*

## ЗАНЯТИЕ 11. КОНФЛИКТ: ПОНЯТИЕ, ПРИЧИНЫ, ВИДЫ, ФУНКЦИИ



Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых потребностей, мотивов, интересов, поведения. По определению Я. Щепаньского: «Конфликт – это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации» [44]. Конфликтология представляет собой науку, изучающую появление, развитие и разрешение конфликтов. Объектом изучения конфликтологии являются все виды конфликтов, предметом – изучение поведения личности или группы, приводящего к конфликтам.

Изучением конфликтов занимались ученые с древнейших времен. Они отмечали как позитивную, так и негативную роль конфликтов в жизни обществ. Первые попытки рационального осмысления природы социальных конфликтов принадлежат древнегреческим философам.

Начало современным теориям конфликта положили исследования ряда немецких, австрийских и американских социологов, выполненные в конце XIX–начале XX веков: Г. Зиммеля, Л. Гумпловича, К. Маркса, Д. Смолла, У. Самнера и др. Наиболее известным из них является Г. Зиммель, автор функциональной теории конфликта. В середине 60-х годов XX века немецкий ученый Р. Дарендорф выступил с теорией социального конфликта, получившей впоследствии название «конфликтная модель общества».

На рисунке 6 представлена «сетка Томаса-Килменна» стилей разрешения конфликтов, в основу которой положены различные уровни направленности на интересы соперника и на собственные интересы.

Стили разрешения конфликтов:

1. Уклонение, шутка (15%).
2. Отступление (предупреждение взрыва, 10%).
3. Компромисс (двухсторонние уступки, 17%).
4. Сотрудничество (совместный выбор решения, 11%).
5. Доминирование (37%).

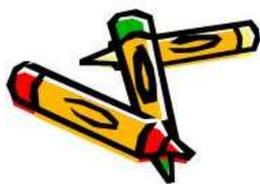
Рассмотрение конфликта как нормы социальных отношений было проведено в работах Л. Козера, К. Болдинга, Дж. Бернарда и других. Л. Козер предложил теорию позитивно-функционального кон-

фликта. Попытка создания единой теории конфликтов с применением математического аппарата была предпринята и в нашей стране – В.В. Дружининым и Д.С. Конторовым [22].



Рисунок 6 – Сетка Томаса-Килменна

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** «Конфликт между личностью и группой» (проводится методом анализа и обсуждения конфликтных ситуаций).

*Цель задания.* Закрепление знаний студентов по основным характеристикам групповых конфликтов, развитие у них навыков анализа конфликтов типа «личность – группа» и формирование умений по управлению ими.

**Ситуация 1.** В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом.

### **Решение**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 2.** На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

### *Решение*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 3.** Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный

разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

### *Решение*

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ситуация 4.** Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы – молодые женщины примерно одного возраста – помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели проходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же пере-

воды помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате – тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях – все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во вне рабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30% ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным – все четыре переводчицы положили на стол Ми-

ронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

### *Решение*

---

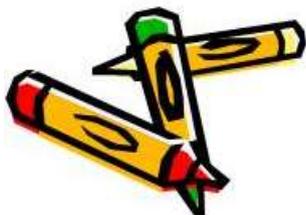
---

---

---

---

---



**Задание 2.** Игра «Поведение в конфликте».

*Цели игры:*

- сформировать понятие о видах поведения в конфликте;
- показать основные психологические факторы, определяющие конфликт;
- учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

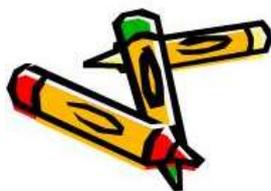
*Обсуждение:* проводится в форме ответов на вопросы:

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

– Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

– Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

– Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?



### **Задание 3.** Игра «Конфликт и транспорт».

*Цель игры:* приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В кабинете ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна», и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

*Обсуждение:* участники игры отвечают на вопросы:

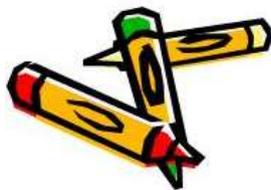
– Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?

– Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?

– Какие чувства испытывали играющие?

– Чей способ решения проблемы самый успешный?

– Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?



### **Задание 4.** Тест: «Как вы действуете в условиях конфликта?»

*Инструкция.* Приведенные ниже пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых людьми для разрешения конфликтов. Внимательно прочитайте утверждение и по пятибалльной шкале определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта: 5 – весьма типично, 4 – часто, 3 – иногда, 2 – редко, 1 – совсем не типично. Внесите свои оценки в таблицу и подсчитайте общую сумму баллов.

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет. (Почеши мне спину, а я тебе почешу.)
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь, не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда та, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу от истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталости – и докопаешься до истины.

1 – черепаха	2 – акула	3 – медвежонок	4 – лиса	5 – сова
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
Итого	Итого	Итого	Итого	Итого

### *Интерпретация результатов:*

У каждого человека есть две жизненные заботы – достижение личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные или маловажные), сохранение хороших взаимоотношений с другими людьми (что также может переживаться как важное или маловажное условие). Соотношение этих двух главных забот и составляет основу типологии поведенческих стратегий.

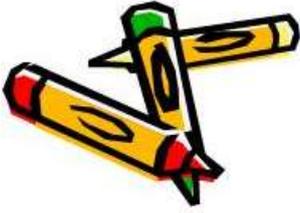
*Тип 1. «Черепаха»* – стратегия ухода под панцирь, то есть отказа от достижений личных целей и участия во взаимоотношениях с окружающими. Уход от проблем.

*Тип 2. «Акула»* – силовая стратегия. Цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им не важно, любят ли их, считают, что конфликты решаются выигрышем одной из сторон и проигрышем второй. Главное – цель. Стратегия доминирования, подавления.

*Тип 3. «Медвежонок»* – стратегия сдерживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями. Стратегия приспособления, снять напряжение.

*Тип 4. «Лиса»* – стратегия компромисса. Умеренно – и цели, и взаимоотношения. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения. Поиск вариантов.

*Тип 5. «Сова»* – стратегия открытой и честной конфронтации, сотрудничества. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников. Дойти до сути, докопаться. Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к той или иной стратегии. Если в каких-либо колонках одинаковое количество баллов, то используется две стратегии.



### **Задание 5.** Тест «Вы не конфликтная личность?»

*Данная методика поможет вам определить, тактичный или конфликтный вы человек. Для этого вы должны отметить один из трех вариантов ответа, в наибольшей степени характеризующий вас.*

*1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:*

- а) избегаете вмешиваться;*
- б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;*
- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.*

*2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:*

- а) нет;*
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;*
- в) всегда критикуете ошибки.*

*3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:*

- а) если другие вас поддержат, то да;*
- б) вы обязательно будете поддерживать свой план;*
- в) боитесь, что за критику вас могут лишит премиальных и т.п.*

*4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:*

*а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;*

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;*
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.*

*5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваши действия:*

- а) считая, что и вы не хуже его, пытаетесь обойти очередь;*
- б) возмущаетесь, но про себя;*
- в) открыто высказываете свое негодование.*

*б. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:*

*а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;*

*б) выделите положительные стороны работы и предложение предоставить возможность продолжить ее;*

в) вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. *Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:*

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусная;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.

8. *Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:*

- а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?»;
- б) делаете замечание;
- в) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитываете.

9. *В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:*

- а) в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. *Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли это вас:*

- а) да, но полагаете, что даже если вы и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале – уборщицах, официантках.

11. *Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку:*

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были не правы.

*Интерпретация результатов:*

За каждый вариант ответа «а» – 4 балла. За каждый вариант ответа «б» – 2 балла. За каждый вариант ответа «в» – 0 баллов.

Сумма от 30 до 44 баллов. Вы тактичны, не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, избегаете конфликтных ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе и в глазах других?

От 15 до 29 баллов. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как отразится это на вашем положении. И вас за это уважают.

От 10 до 14 баллов. Вы ищете поводов для споров, большая часть из которых излишня, мелочна. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?



## ЗАНЯТИЕ 12. АКТИВНЫЕ И НЕКОНФЛИКТНЫЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

К неконфликтным формам общения относятся:

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

- дискуссия – разновидность публичного спора. Дискуссия представляет собой эффективный способ убеждения оппонента. Разновидностью дискуссии является диспут – спор на научную или публицистическую тему;

- полемика – борьба принципиально противоположных мнений. В полемике каждая сторона, доказывая свою правоту, стремится одержать победу над противником;

- диспут – ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.

Классификация споров в зависимости от цели, а именно:

1. Спор из-за истины. Цель такого спора – нахождение правды, проверка идей, мыслей. Данный спор отличает тщательный подбор аргументов, реальная оценка собственных позиций и позиций противников.

2. Спор с целью убеждения оппонента. Убедить оппонента может только тот человек, который верит в то, что говорит, поэтому для такого спора характерна вера убеждающей стороны в непогрешимость и истинность своей позиции. Достаточно часто такие споры протекают конфликтно, так как используется агрессивная аргументация.

3. Спор для одержания победы. Обычно в таких спорах участвуют целеустремленные, волевые личности, которые готовы преодолеть все преграды, но одолеть противника. Выяснение истины в данном виде спора не имеет существенного значения.

4. Спор ради спора. Основные участники этих споров несколько конфликтные и эксцентричные личности, для которых спор выступает в роли любимого спортивного упражнения. Для таких людей не важно с кем, о чем спорить, в чем заключается правда.

*Факторы, препятствующие успешному воздействию на партнера в споре:*

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

Правила, которые следует соблюдать в споре:

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

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

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

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

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

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

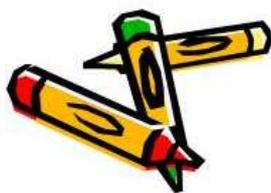
7. Уводите разговор от опасных тем. Избегайте «острых углов» и тем, которые могут увеличить конфликт, а также тем, которые являются для вас слабым местом. Если что-то подобное всплывает, срочно сверните разговор с этого, скажите: «Мы сейчас не об этом, а о ...», «это не имеет никакого отношения к делу,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

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

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

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

## ПРАКТИКУМ



**Задание 1.** Тест «Тактика поведения в конфликте».

*Инструкция. Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да»*

*начисляется 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.*

### **«Избегающий конфликта»**

1. Всегда проигрывает в конфликте.
2. Считает, что конфликта надо избегать.
3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном.
4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие.

5. Удивляется, почему другие его не понимают.
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента.
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально.
8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций.
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт.
10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта.

### *Обработка результатов*

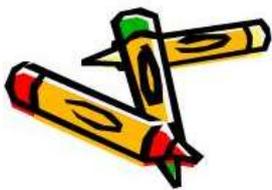
- ✓ 8–10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности;
- ✓ 4–7 баллов – средневыраженная тенденция к конфликтному поведению;
- ✓ 1–3 балла – тенденция не выражена.

### **«Действующий напролом»**

1. Часто подтасовывает факты.
2. Действует напролом.
3. Ищет слабое место в позиции оппонента.
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица».
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту.
6. Считает себя знатоком.
7. Нападает на человека, а не на проблему.
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.).
9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен.
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом.

### *Интерпретация результатов:*

- ✓ 8–10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом; 4–7 баллов – показатель того, что имеет место средневыраженная тенденция действовать напролом;
- ✓ 1–3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.



**Задание 2.** Тест «Выбор стратегий в конфликтных ситуациях» (тест Томаса).

*Вопросы:*

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б) Прежде чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Я пытаюсь уладить конфликт с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Я стараюсь не обращать внимания на чувства другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я постоянно ищу поддержку у другого. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я стараюсь избегать неприятностей. б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я прежде всего стараюсь определить, какие интересы затронуты и какие вопросы являются спорными.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий. б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего. б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б) Я стараюсь успокоить другого, главным образом сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б) Я пытаюсь аргументированно обосновать свою позицию и преимущество своей точки зрения.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он пойдет мне навстречу.
19. а) Прежде всего я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным в обращении к другому. б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека. б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу. б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте. б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к интересам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию. б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Я зачастую стремлюсь избежать споров. б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли достигнуть успеха.

*Интерпретация результатов:*

Посчитайте количество баллов по каждой шкале, проверяя совпадение по ключу.

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а		б	
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б		а	
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Подсчитав суммы (совпадение значков) по каждому столбцу, составьте график предпочитаемых вами стратегий, используя предложенную сетку.

Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление

Каждая клеточка соответствует двум совпадениям. Если у вас получилось в стратегии «соперничество» семь совпадений, то поставьте точку в середине четвертой снизу клетки. В «сотрудничестве», предположим, вы набрали пять, тогда следующая точка будет в середине третьей снизу клеточки второго столбца и т. д.

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Что такое конфликт, каковы его основные структурные компоненты?
2. По каким основаниям возможна классификация межличностных конфликтов?
3. Вспомните какой-либо конфликт, в который Вы были вовлечены, и опишите его.
4. Дайте сравнительную характеристику таких стилей поведения людей в конфликтной ситуации, как уклонение, приспособление, компромисс.
5. Дайте сравнительную характеристику таких стилей поведения людей в конфликтной ситуации, как компромисс, конкуренция, сотрудничество.

6. Почему целесообразно в различных ситуациях использовать разные стили поведения, а не один, казалось бы проверенный годами?

7. Каковы основные стадии развития взаимоотношений в ходе конфликта?

9. Что мешает и что помогает адекватному восприятию конфликта?

10. Опора на какие правила, использование каких приемов способствуют открытому и эффективному общению участников разрешения конфликта?

11. Каковы основные этапы совместных действий участников конфликта по его разрешению?

12. Когда, на Ваш взгляд, целесообразно прибегать для разрешения конфликта к помощи посредника?

13. Какие качества личности способствуют бесконфликтному общению и конструктивному разрешению конфликтов? Как Вы думаете, какие из этих качеств присущи Вам?

14. Каковы основные требования к действиям посредников при разрешении конфликта?

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня есть все условия для обработки обильного потока информации, накоплен богатый практический опыт выстраивания коммуникативных связей в полисубъектной образовательной среде для эффективной организации учебно-воспитательного процесса в профессиональном обучении.

Выполнение обучающимися СПО практических заданий пособия в ходе освоения дисциплины «Психология общения» с опорой на предлагаемую литературу позволило сформировать коммуникативные умения будущих выпускников для решения задач эффективной работы в коллективе и команде, взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами в профессиональной деятельности, которые основываются на позитивном отношении к себе, своей профессии и обучающимся, реальной оценке современной социально-культурной ситуации, овладении культурой межличностного и межнационального взаимодействия.

Основой дисциплины являются требования федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, современные образовательные технологии компетентностного подхода и модульного обучения, реализация которых способствует формированию коммуникативной и психологической компетентности выпускника.

Сформированная у студентов готовность к организации эффективной межличностной и межгрупповой коммуникации, как в личной, так и профессиональной сферах на основе психологических знаний и действенных педагогических практик, безусловно, будет иметь высокие результаты в их последующей профессиональной деятельности, личностном развитии и достижении поставленных целей.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Абрамова Г.С.* Психология в метафорах и образах / Г.С. Абрамова. – Вологда, 2003. – С. 7-30.
2. *Амонашвили Ш.А.* Педагогическая симфония / Ш.А. Амонашвили. – Москва, 2002. – 236 с.
3. *Архангельская М.Д.* Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – Москва: Эксмо, 2002. – 236 с.
4. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди / Э. Берн. – Минск: Современный литератор, 2006. – 96 с.
5. *Вацлавик П.* Прагматика человеческих коммуникаций: изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / пер. с англ. А. Суворовой / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – Москва: Апрель-Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2000. – 397 с.
6. *Вечер Л.С.* Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск: Высшая школа, 1996. – 197 с.
7. *Волков Б.С.* Психология общения в детском возрасте / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 272 с.
8. *Гончаров М.А.* Основы менеджмента в образовании: учебное пособие. – 3-е изд., стер. / М.А. Гончаров. – Москва: КНОРУС, 2010. – 480 с.
9. *Горянина В.А.* Психология общения / В.А. Горянина. – Москва: Академия, 2002.
10. *Григорьева Т.Г.* Основы конструктивного общения: методическое пособие для педагогов-психологов / Т.Г. Григорьева, Л.В. Линская, Т.П. Усольцева. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета, 1999. – 173 с.
11. *Дерябо С.* Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С. Дерябо, В. Ясвин. – Москва: Смысл, Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 192 с.
12. *Ефремов О.Ю.* Профессионально-ориентированное общение как гуманитарная технология подготовки и деятельности преподавателя высшей школы: учебное пособие / О.Ю. Ефремов, Н.М. Федорова. – Санкт-Петербург: Академия исследования культуры, 2008. – 184 с.
13. *Зимняя И.А.* Педагогическая психология: учебник для вузов / И.А. Зимняя. – Москва: Логос, 2002. – 384 с.
14. *Казаков А.Н.* Логика-1. Парадоксология: пособие для учащихся старших классов лицеев, колледжей и гимназий / А.Н. Казаков, А.О. Якушев. – Москва: Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.

15. *Казарцева О.М.* Культура речевого общения: теория и практика обучения: учебное пособие. – 2-е изд. / О.М. Казарцева. – Москва: Флинта, Наука, 1999. – 496 с.
16. *Колесникова И.А.* Коммуникативная деятельность педагога: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений / И.А.Колесникова; под ред. В.А. Слостенина. – Москва: Академия, 2007. – 336 с.
17. *Колина Е.* Личное дело Кати К. / Е. Колина. – Санкт-Петербург: Амфора, 2007. – 300 с.
18. Коммуникация и образование: сборник статей / под ред. С.И. Дудника. – Санкт-Петербург, 2004. – 211 с.
19. *Корчак Я.* Как любить ребенка / Я. Корчак. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003. – 352 с.
20. *Лебедева Н.М.* Введение в этническую и кросскультурную психологию: учебное пособие / Н.М. Лебедева. – Москва: Логос, 1999. – 254 с.
21. *Льюис Л.* Язык эффективного общения / Л. Льюис. – Москва: ЭКСМО, 2007. – 320 с.
22. Международная Ассоциация Коммуникации (The International Communication Assosiation): [сайт]. [http:// www.icahdq.org/](http://www.icahdq.org/)
23. *Миронов А.Г.* Практикум по педагогическим коммуникациям: учебно-методическое пособие для студентов направления 44.03.04 (051000) «Профессиональное обучение (по отраслям)», бакалавриат / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2015. – 104 с.
24. *Михальская А.К.* Педагогическая риторика: история и теория: учебное пособие для студентов педагогических университетов и институтов / А.К. Михальская. – Москва: Академия, 1998. – 432 с.
25. *Морозов А.В.* Креативная психология и педагогика: учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. / А.В. Морозов, Д.В. Чернилевский. – Москва: Академический проект, 2004. — 560 с.
26. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – Москва: Гардарики, 2005. – 615 с.
27. *Панфилова А.П.* Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – Москва: Академия, 2006. – 192 с.
28. Педагогическая коммуникация: сборник научных трудов по материалам международной заочной Интернет-конференции / Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург, 2009. – 224 с.

29. *Пиз А.* Принцип несовместимости. Психологические тесты / А. Пиз, Б. Пиз. – Москва: ЭКСМО, 2006. – 160 с.
30. *Пост Э.* Этикет. Классическое руководство / пер. с англ. Л.И. Игоревского и др. / Э. Пост. – Москва: Центрполиграф, 2005. – 317 с.
31. *Прохоров Ю.Е.* Русские: коммуникативное поведение / Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин. – Москва: Флинта, 2006. – 328 с.
32. *Реан А.А.* Психология и педагогика / А.А. Реан, И.В. Бордовская. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 432 с.
33. *Стернин И.А.* Практическая риторика: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / И.А. Стернин. – Москва: Академия, 2003. – 272с.
34. Тест оценки коммуникативных умений// Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2т. – Т. 2. – Москва, 2001. – С.50-53.
35. *Троянская С.Л.* Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика / С.Л. Троянская; Удмуртский государственный университет. – Ижевск, 2011. – 148 с.
36. *Ушинский К.Д.* Человек как предмет воспитания: опыт педагогической антропологии / К.Д. Ушинский. – Москва: ФАМР-ПРЕСС, 2004. – 576 с.
37. *Хохряков П.* Язык и психология / П. Хохряков. – Казань, 1889.
38. *Царапкина Ю.М.* Цифровые технологии в подготовке студентов аграрного вуза / Ю.М. Царапкина, Т.Б. Лемешко, А.Г. Мионов // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 61-3. – С. 331-334.
39. *Царапкина Ю.М.* Организация профориентационной деятельности аграрного вуза с применением информационных технологий / Ю.М. Царапкина, А.Г.Мионов // Роль аграрной науки в устойчивом развитии сельских территорий: сборник II Всероссийской (национальной) научной конференции / Новосибирский государственный аграрный университет. – Новосибирск, 2017. – С. 543-545.
40. *Царапкина Ю.М.* Применение инновационных технологий в профессиональном обучении как средство формирования коммуникативно-адаптивной компетенции обучающихся / Ю.М. Царапкина, А.Г. Мионов // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2017.– Т. 8. – № 1-1. – С. 119-133.
41. *Царапкина Ю.М.* Подготовка педагогических кадров к профессиональной деятельности в условиях цифрового обучения /

Ю.М. Царапкина, Т.Б. Лемешко, А.Г. Миронов // Информатика и образование. – 2020. – № 2 (311). – С. 48-52.

42. *Шабунина В.А.* Теория и практика профессиональной подготовки студентов в аграрном вузе: коллективная монография / В.А. Шабунина, Л.П. Илларионова, С.В. Тимофеева [и др.]. – Москва, 2018. – С. 171-181.

43. *Шадриков В.Д.* Психологическая характеристика нормального человека, или Познай самого себя / В.Д. Шадриков. – Москва: Университетская книга; Логос, 2009. – 208 с.

44. *Щепаньский Я.* Элементарные понятия в социологии / Я. Щепаньский. – Москва: Прогресс, 1969. – 240 с.

45. Юридическая психология в схемах и таблицах [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный ун-т.– Красноярск, 2018. – 140 с. – URL: <http://www.kgau.ru/new/student/43/content/03.pdf>

46. Язык. Культура. Познание / под ред. А. Вежбицкой. – Москва: Русские словари, 1996. – 416 с.

## ГЛОССАРИЙ

### А

---

**Аттракция** (от лат. *attrahere* – «привлекать, притягивать») – возникновение в процессе восприятия человека человеком привлекательности одного из них для другого. Способность привлекать и притягивать внимание других людей, результатом чего является формирование определенного эмоционального отношения (от неприязни к симпатии и даже любви), чувство привязанности к другому человеку, что проявляется в особой социальной установке.

**Авторитарность** (от лат. *auctoritas* – власть, влияние) – социально-психологическая характеристика стиля руководства и лидерства, особенностями которого являются: жесткая централизация руководителем (лидером) своих управленческих функций, сосредоточение в его руках всей полноты власти, подавление инициативы подчиненных («ведомых»), недопущение их к решению важнейших вопросов совместной деятельности, преимущественное использование приказов и распоряжений, различных форм наказания для осуществления на них соответствующего воздействия.

### В

---

**Взаимодействие** – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов общения друг на друга, что приводит к их действию и взаимосвязи.

**Виды деловых переговоров (классификация)** – деловой разговор (вербальная форма ситуативного контакта для достижения определенного соглашения), деловая беседа (предметный, упорядоченный диалог), деловое обсуждение и собеседование (разновидность беседы, связанный с постановкой дискуссионного вопроса), деловое заявление (высказывание или несколько высказываний одного из участников переговоров, посвященные обоснованию или опровержению любого утверждения), деловое сообщение (система заявлений, объединенных определенной темой), деловая спор (словесное состязание в обсуждении чего-либо, в котором каждая сторона отстаивает свое мнение и правоту; взаимное домогательство в отношении владения чем-либо); деловая полемика (спор при обсуждении любых во-

просов, непримиримость высказываемых оснований), деловая дискуссия (свободное публичное обсуждение какого-либо спорного вопроса по выявлению правильности каждого тезиса), деловые дебаты (обсуждение какого-либо вопроса, выражения мнений при обсуждении), деловой диспут (публичный спор).

**Визуализация** – создание образов воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, тактильных ощущений и их комбинаций.

**Внушаемость** – индивидуальная некритичная податливость, готовность подчиниться внушающему воздействию других людей, книг, рекламы и т.п., принять их идеи как собственные.

## **Г**

---

**Гибкость** – способность корректировать программу деятельности в соответствии с требованиями ситуации.

**Гнев** – эмоция неудовлетворенности каким-либо явлением, выражение резко отрицательного отношения к нему; гнев имеет разные степени, вплоть до аффективной вспышки, и проявляется в действиях, мимике, пантомимике, речи.

## **Д**

---

**Демократический стиль лидерства** – модель поведения руководителя, которая дает возможность видеть свою цель не только в контроле и координации действий сотрудников, но еще и обеспечивает создание творческого микроклимата в коллективе благодаря плодотворному сотрудничеству субъектов общения.

**Деловая беседа** – форма установления деловых отношений, решения деловых проблем или разработки конструктивного подхода к их решению.

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

**Деловые переговоры** – одна из наиболее эффективных форм делового общения, направленная на обмен мнениями между партнерами по вопросам, представляющим взаимный профессиональный

интерес различных субъектов, а также на установление, поддержание и развитие их сотрудничества в различных ситуациях профессионального взаимодействия.

**Дискуссия** (от лат. рассмотрение, исследование). – 1. Способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе. 2. Метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность учебного процесса за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины. 3. Обсуждение вопроса, проблемы на собрании, в печати, частной беседе, споре.

**Доверительное общение** – общение, основанное на высокой степени доверия к тому, с кем происходит общение.

## ***И***

---

**Избегание** – механизм психологической защиты, назначением которого является устранение инстинктивных импульсов из сознания при сохранении в сознании объекта удовлетворения потребности и ряда событий.

**Идентификация** – это способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попыток поставить себя на его место. Это неуправляемый процесс отождествления себя с другим человеком или социальной группой.

**Инициативность** – личностная черта, которая характеризуется как способность выдвигать новые идеи, предложения, умение самостоятельно начинать какое-либо дело, предприимчивость.

**Интерактивная сторона общения** обеспечивает организацию совместного взаимодействия собеседников на основе полученной информации.

## ***К***

---

**Каузальная атрибуция** – своеобразная интерпретация и оценка человеком причин и мотивов поведения других людей, основанная на обыденном, житейском опыте.

**Коммуникативная атака** – это начальный этап общения, цель которого – установление эмоционального и делового контакта в педагогическом взаимодействии в начале лекционного или практического занятия.

**Коммуникативные умения** – коммуникативные действия, основанные на теоретической и практической подготовке, что обеспечивает эффективность коммуникативной деятельности.

**Конфликт в деловом общении** – столкновение интересов, взглядов, идей сотрудников предприятий, организаций, фирм, корпораций, отягчающих принятие решения, и сопровождается негативными эмоциональными переживаниями участников взаимодействия.

**Конфликтное поведение** – модель взаимодействия, раскрывает взаимозависимые отношения между субъектами общения, которые испытывают негативные эмоции друг к другу в связи со столкновением несовместимых взглядов или тенденций.

**Конформизм** – изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

## *Л*

---

**Лидер** – лицо, пользующееся наибольшим авторитетом в конкретном коллективе.

**Либеральный стиль лидерства** – модель поведения руководителя, которая способствует отстранению его от активного и интерактивного взаимодействия с субъектами общения, предоставляя им возможность для развития самостоятельной деятельности.

## *М*

---

**Манипулятивное поведение** – модель взаимодействия, направленная на изменение установок поведения, ценностных ориентаций индивида независимо от его желания, благодаря использованию коммуникатором ряда скрытых или явных манипуляций.

**Манипуляция** – скрытые или явные действия коммуникатора, направленные на изменение установок поведения, ценностных ориентаций индивида независимо от его желания.

**Механизмы воздействия** в процессе общения – это специфические социально-психологические явления, возникающие в процессе взаимодействия людей и непосредственно влияющие на степень и эффективность их коммуникативной, интерактивной и перцептивной активности, адекватности взаимопонимания, характер и возможность дальнейшего взаимодействия.

## ***Н***

---

**Настойчивость** – личностная черта, что характеризуется способностью преодолевать внешние и внутренние препятствия на пути к поставленной цели.

## ***О***

---

**Общение** – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности; содержит обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

**Осознанная саморегуляция** – системно организованный процесс внутренней психической активности человека по инициации, построению, поддержке и управлению различными формами произвольной активности, непосредственно реализует достижения принятых человеком целей.

## ***П***

---

**Паника** – механизм социально-психологического воздействия на психическое состояние человека, связанное с бессознательным, безудержным страхом, вызванным действительной или мнимой опасностью, охватывающий человека или многих людей, и характеризуется неконтролируемым стремлением избежать опасной ситуации.

**Перекрестная трансакция** – такое взаимодействие, когда партнеры или не понимают, или не желают замечать, с какой позиции к ним обращаются, и отвечают с другой позиции, проявляя неадекватное понимание ситуации, ярко демонстрируют свою позицию.

**Перцепция социальная** – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и тому подобное.

**Подражание** – механизм социально-психологического воздействия, связанный с самостоятельным и добровольным копированием действий, воспринятых в процессе наблюдения за другими.

**Предельная ошибка атрибуции** – тенденция формировать диспозиционные атрибуции в социальной группе.

**Предубеждения** – установка, которая препятствует адекватному восприятию определенной социальной или этнической группы, отдельного человека, точки зрения или поведения.

**Принуждение** – механизм социально-психологического воздействия, который предусматривает насилие над волей личности или социальной группы путем применения определенных санкций.

**Психологическая защита** (защитные механизмы) – бессознательные стратегии, благодаря которым лицо снижает тревожность или избегает развертывания внутреннего личностного конфликта путем искажения реальности: неадекватного восприятия определенных аспектов внешнего мира или собственных чувств.

**Психологическое воздействие** – процесс целенаправленного и результативного взаимодействия, в ходе которого один человек стремится изменить поведение, установки, намерения, отношения и убеждения другого.

## ***P***

---

**Рефлексия** – процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний, самоанализ ценностей, взглядов, стремлений, поступков. В психологии общения под рефлексией понимают осознание действующим индивидом того, как он на самом деле воспринимается и оценивается партнером по общению.

**Ригидность** – неспособность корректировать программу деятельности в соответствии с требованиями ситуации.

## ***C***

---

**Социальная перцепция** – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, социальных групп, социальных общностей и т.д.).

**Социальный стереотип** (от греч. – stereos «твердый» и typos – «отпечаток») – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, события, явления и т.д.), образуется в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и часто предвзятых представлений в обществе.

**Стратегия делового общения** – постановка определенной цели, стимулирует волю участника общения, заставляет его действовать

осознанно, интенсивно, мобилизовать свои способности, знания, опыт, уметь подчинять свои силы достижению этой цели.

**Структура конфликта** – стороны (участники) конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, действия участников конфликта, последствия (результат) конфликта.

## ***T***

---

**Трансакция** – единица взаимодействия, с помощью которой определяются позиции партнеров в общении.

**Тактика делового общения** – выбор определенной модели поведения в конкретной ситуации, которая будет наиболее благоприятной.

**Типы (виды) конфликтов** – внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой.

**Толерантность** – отсутствие или ослабление реагирования на любые неблагоприятные факторы в результате снижения чувствительности к его воздействию.

## ***У***

---

**Убеждения** – механизм социально-психологического воздействия, включая систему доказательств, выстроенных по законам формальной логики, обосновывающие выдвинутый лицом тезис.

## ***Ф***

---

**Формы делового общения** – деловые беседы, консультации, деловые споры, дискуссии, заседания, совещания, собрания, семинары, переговоры, конференции, презентации, торги, пресс-конференции, дебаты, брифинги, реклама и тому подобное.

**Фрустрация** – эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

## ***Э***

---

**Эгоцентризм** (от лат. Ego – «я» и centrum – «центр круга») – сосредоточенность индивида только на собственных интересах и пере-

живаниях и, как следствие, неспособность понимать другого человека как субъекта и личность, отличную от него.

**Экстраверсия и интроверсия** – характеристика индивидуально психологических различий человека, противоположные полюса которой соответствуют преимущественной направленности личности или на мир внешних объектов, либо на явления собственного субъективного мира.

**Эмоциональная саморегуляция** – управление человеком собственными эмоциями в процессе ее деятельности или общения с другими людьми.

**Эмоциональный интеллект** (от англ. Emotional intelligence) – группа способностей, которые способствуют осознанию и пониманию человеком собственных эмоций и эмоции других людей, а также управлению эмоциями.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Тестовые задания

#### Модуль I. Введение в психологию общения

*1. Функция общения, суть которой заключается в установлении взаимопонимания в процессе деятельности, называется:*

- а) коммуникативной;
- б) когнитивной;
- в) перцептивной;
- г) интерактивной.

*2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:*

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная.

*3. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:*

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) светским.

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

- а) деловое;
- б) манипулятивное;
- в) светское;
- г) формально-ролевое.

5. *Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение:*

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое.

6. *Общение, участники которого выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение конкретных целей и задач, называется:*

- а) ролевое;
- б) светское;
- в) деловое;
- г) примитивное.

7. *Экспрессивность выражается:*

- а) в невербальной коммуникации;
- б) речи;
- в) внешнем облике;
- г) одежде, обуви;
- д) почерке, форме головы;
- е) все ответы верны.

8. *Кинесика – это:*

- а) наука о телодвижениях;
- б) наука о выражении лица и тела;
- в) наука о телодвижениях, применяемых в процессе человеческого общения.

9. *Перцептивная сторона общения включает в себя:*

- а) проявление тревожности;
- б) демонстрацию креативного поведения;
- в) процесс восприятия, оценки и понимания другого человека;
- г) проявление завышенных требований к собеседнику.

10. *Структуру речевого общения составляют следующие компоненты:*

- а) значение и смысл слов, фраз;
- б) выразительные качества голоса;

- в) мимика;
- г) пантомимика.

*11. Наука, изучающая внешние проявления человека (мимика, пантомимика, жесты, взгляд) – это:*

- а) проксемика;
- б) паралингвистика;
- в) кинесика;
- г) экстралингвистика.

*12. Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения – это:*

- а) кинестика;
- б) такесика;
- в) проксемика;
- г) лингвистика.

*13. Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении:*

- а) семиотика;
- б) такесика;
- в) лингвистика;
- г) проксемика.

*14. Поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот – это мимическое проявление:*

- а) радости;
- б) удивления;
- в) печали;
- г) гнева.

*15. Брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты – это мимическое проявление:*

- а) радости;
- б) удивления;
- в) печали;
- г) гнева.

*16. Невербальным сигналом теплоты является:*

- а) жесткий тон голоса;

- б) открытый, приветливый жест;
- в) бесстрастное выражение лица;
- г) закрытый жест.

*17. На вербальном уровне коммуникации в качестве средства передачи информации используется:*

- а) эмоция;
- б) человеческая речь;
- в) система сигналов;
- г) нет верного ответа.

*18. Структуру речевого общения составляют следующие компоненты:*

- а) значение и смысл слов, фраз;
- б) выразительные качества голоса;
- в) мимика;
- г) пантомимика.

*19. Частое произнесение вслух имени-отчества партнера по общению – это прием:*

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»;
- г) «имя собственное».

*20. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:*

- а) эмоциональные барьеры;
- б) смысловые;
- в) физические;
- г) культурные барьеры.

*21. Количество невербальных сигналов, используемых человеком в процессе общения, зависит:*

- а) от возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) темперамента;
- д) национальности;

- е) все ответы верны;
- ж) нет правильного ответа.

22. *Виды общения бывают:*

- а) формальное;
- б) спор;
- в) духовное;
- г) светское.

23. *Стиль общения – это:*

- а) индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;
- б) индивидуально-типологические особенности между людьми;
- в) индивидуально-субъективные особенности между людьми.

24. *Механизм общения включает в себя:*

- а) заражение;
- б) внушение;
- в) убеждение;
- г) принуждение;
- д) копирование.
- е) все ответы верны;

25. *Невербальные средства общения являются:*

- а) интерактивной стороной общения;
- б) перцептивной стороной общения;
- в) коммуникативной стороной общения.

26. *Невербальные средства общения:*

- а) кинесика;
- б) дистанция;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) рукопожатие.

27. *Жесты и позы защиты:*

- а) пощипывание переносицы;
- б) потирание лба;
- в) руки, скрещенные на груди;
- г) сжимание пальцев в кулак.

28. *Получатель информационного сообщения в коммуникационном канале называется:*

- а) коммуникант;
- б) реципиент;
- в) вития;
- г) коммуникатор.

29. *Вербальные средства общения являются:*

- а) коммуникативной стороной общения;
- б) интерактивной стороной общения;
- в) перцептивной стороной общения.

30. *К вербальным средствам общения относят:*

- а) мимика;
- б) слова;
- в) жесты.

31. *Социальной психологической дистанцией (зоной) общения является:*

- а) до 0,5 м;
- б) 0,5-1,2 м;
- в) 1,2-5 м;
- г) свыше 5 м.

32. *Личной психологической дистанцией (зоной) общения является:*

- а) до 0,5 м;
- б) 0,5-1,2 м;
- в) 1,2-5 м;
- г) свыше 5 м.

33. *Перцептивная сторона общения включает в себя:*

- а) проявление тревожности;
- б) демонстрацию креативного поведения;
- в) процесс восприятия, оценки и понимания другого человека;
- г) проявление завышенных требований к собеседнику.

34. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект:

- а) проекции;
- б) первичности и новизны;
- в) ореола;
- г) бумеранга.

35. Общение, при котором собеседник оценивает другого человека как нужный или отталкивающий объект: если нужен, то активно взаимодействует, если мешает – то порой собеседник использует агрессивную тактику взаимодействия, называется:

- а) манипулятивным;
- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) примитивным.

## **Модуль II. Понятие, функции, виды и формы делового общения**

1. Правила делового общения рекомендуют во время беседы:

- а) направлять взгляд в точку, расположенную примерно на уровне линии бровей собеседника;
- б) смотреть прямо в глаза собеседнику;
- в) смотреть поверх головы собеседника;
- г) не смотреть на собеседника вообще.

2. Основные этапы деловой беседы:

- а) планирование беседы;
- б) информирование партнеров;
- в) аргументирование выдвигаемых положений;
- г) принятие решений;
- д) завершение беседы.

3. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- а) установление контакта с собеседником;
- б) создание благоприятной атмосферы для беседы;

- в) пробуждение интереса собеседника;
- г) принятие решения.

*4. Взгляд партнера в процессе делового общения, направленный сверху вниз, указывает:*

- а) на неуверенность в себе;
- б) превосходство и гордость;
- в) симпатию;
- г) скрытое наблюдение.

*5. К формам делового общения относятся:*

- а) обед;
- б) переговоры;
- в) брифинг;
- г) совещание;
- д) беседа;
- е) видеоконференция.

*6. Принципы поведения деловой беседы:*

- а) рациональность;
- б) переговоры;
- в) метод прямого подхода;
- г) понимание;
- д) внимание;
- е) комплексность.

*7. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:*

- а) активное слушание;
- б) пассивное слушание;
- в) формулирование;
- г) постановка вопроса.

*8. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:*

- а) метод снятия напряжения;
- б) метод зацепки;
- в) метод риторических вопросов;
- г) метод открытых вопросов;
- д) метод прямого подхода.

*9. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:*

- а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение;
- б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга;
- в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания;
- г) использовать способ привлечения внимания собеседника;
- д) использовать противоположные жесты и позу.

*10. Основные принципы грамотного телефонного общения:*

- а) положительные эмоции;
- б) хорошее настроение собеседника;
- в) жаргон;
- г) четкость и правильность произношения слов;
- д) нецензурное общение.

*11. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:*

- а) цель не конкретизируется;
- б) неправильно выбрано время для разговора;
- в) излишняя эмоциональная насыщенность;
- г) длительные телефонные переговоры;
- д) использование жестов.

*12. Формы делового общения:*

- а) деловая беседа;
- б) деловые переговоры;
- в) деловая переписка;
- г) деловые совещания;
- д) публичные выступления.

*13. Важные функции деловой беседы:*

- а) взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- б) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- в) контроль и координация уже начатых деловых мероприятий;
- г) поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности;
- д) выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

*14. Обстоятельства, от которых зависит ситуация во время переговоров:*

- а) отношение ведущих переговоров с их группами;
- б) язык, на котором говорят участники переговоров;
- в) того, как сидят участники переговоров;
- г) присутствие зрителей;
- д) ход переговоров.

*15. Предметом делового общения является:*

- а) интерес;
- б) конфликт;
- в) дело.

*16. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:*

- а) интервью;
- б) деловая беседа;
- в) деловые переговоры.

*17. К особенностям деловых переговоров относят:*

- а) взаимозависимость участников переговоров;
- б) разнородность интересов сторон;
- в) обострение отношений с партнерами.

*18. Стратегии ведения переговоров:*

- а) позиционный торг;
- б) разрешение сложившегося конфликта;
- в) взаимный учет интересов участников.

*19. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:*

- а) повестка дня;
- б) порядок принятия решений;
- в) этапы ведения переговоров.

*20. Успех переговоров определяет:*

- а) знание предмета обсуждения;
- б) владение техникой ведения переговоров;
- в) умение перебивать собеседника.

*21. Стадии переговорного процесса:*

- а) подготовка к переговорам;
- б) оценка внешности партнеров по переговорам;
- в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;
- г) процесс переговоров.

*22. К деловой речи предъявляются следующие требования:*

- а) правильность, точность, экспрессивность, метафоричность;
- б) краткость, правильность, точность, доступность;
- в) эмоциональность, доступность, лаконичность, логичность;
- г) правильность, точность, логичность, эллиптичность.

*23. Выберите наиболее полный список видов монологического общения:*

- а) переговоры, интервью, реклама;
- б) приветственная речь, информационная речь, доклад на заседании (собрании, совещании);
- в) деловая беседа, переговоры, дискуссия;
- г) доклад на совещании, приветственная речь, дискуссия.

*24. Права участников совещания:*

- а) право выдвигать любые идеи;
- б) право отстаивать свою точку зрения;
- в) право на обдумывание ответа или аргументации;
- г) право на пересмотр или уточнение своей позиции;
- д) все ответы верны.

*25. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно:*

- а) открытой демонстрацией намерений;
- б) проявлением теплого и доброжелательного отношения;
- в) демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе;
- г) предложением более выгодных условий соглашения партнерам;
- д) демонстрацией готовности принять предложения партнеров.

26. *Характеристика: часто выходит за рамки темы деловой беседы; в ходе деловой беседы часто своей позицией и подходом неосознанно провоцирует собеседников на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами – соответствует типу собеседников:*

- а) вздорный человек;
- б) болтун;
- в) хладнокровный, неприступный;
- г) незаинтересованный;
- д) почемучка.

27. *Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять:*

- а) попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным;
- б) жестко осадить подчиненного во время переговоров;
- в) в ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся;
- г) в ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним;
- д) поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

28. *Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносятся вопросы, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть:*

- а) продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен;
- б) сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством;
- в) ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству;
- г) отказаться от дальнейшего ведения переговоров;
- д) лучше избегать подобных ситуаций.

29. *Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными:*

- а) правилами проведения деловой беседы;
- б) пунктами деловой беседы;
- в) практическими советами;
- г) этапами деловой беседы.

30. *Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) отношения говорящего к слушающему;
- в) ситуации, в которой протекает общение;
- г) отношения слушающего к говорящему;
- д) личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны.

31. *Из перечисленного к специфическим функциям переговоров относятся:*

- а) «отвода глаз»;
- б) затягивания времени;
- в) ведения психологической борьбы;
- г) дезинформации оппонента;
- д) предъявления ультиматума.

32. *В деловых беседах рассматриваются вопросы:*

- а) посвященные выработке концепции того или иного проекта;
- б) касающиеся событий в личной жизни сотрудников;
- в) касающиеся неформального межличностного общения сотрудников.

33. *Документы, в которых фиксируется достигнутая в беседе договоренность, готовятся:*

- а) до начала беседы;
- б) по окончании беседы;
- в) по окончании беседы, в ходе которой достигнута договоренность.

34. Эффективность деловой беседы определяется критериями:

- а) достижение поставленной цели деловой беседы;
- б) доброжелательная обстановка в общении;
- в) все вышеперечисленное.

35. Анализ проведенной деловой беседы необходим в случаях, если:

- а) в ходе беседы возник конфликт;
- б) в любом случае, независимо от хода и результата беседы;
- в) не удалось достичь взаимопонимания.

### **Модуль III. Конфликт**

1. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:

- а) конфликт;
- б) борьба;
- в) дискуссия;
- г) решение проблемы.

2. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка.

3. Основанием возникновения конфликта является:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта.

4. Процесс столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия обозначают термином:

- а) «конфликт»;
- б) «стресс»;
- в) «саботаж»;
- г) «проблема».

5. *Структурные методы разрешения конфликтов:*

- а) компромисс;
- б) решение проблемы;
- в) разъяснение требований к работе;
- г) принуждение.

6. *Причины возникновения конфликтов:*

- а) различия во власти и статусе;
- б) недостаток ресурсов;
- в) четкое разделение обязанностей;
- г) сходство целей.

7. *Наилучшая форма преодоления конфликта через стратегию:*

- а) приспособления;
- б) компромисса;
- в) игнорирования;
- г) окончательного разрешения.

8. *Конфликты позволяют выявить:*

- а) скрытые от глаз проблемы и процессы;
- б) разнообразные точки зрения;
- в) найти приемлемые для всех сторон их решения;
- г) победителя.

9. *Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее продуктивной, когда ситуация угрожает существованию организации или препятствует достижению ею своих целей:*

- а) настойчивость;
- б) компромисс;
- в) уклонение (уход);
- г) сотрудничество.

10. *Какая стратегия поведения в конфликте уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт:*

- а) настойчивость;
- б) компромисс;
- в) уклонение (уход);
- г) приспособление (уступчивость).

*11. Конфликтная ситуация – это:*

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта.

*12. Стил ь поведения, при котором человек стремится к взаимодействию с другими людьми, не пытаясь активно отстаивать собственные интересы, характеризуется как:*

- а) сотрудничество;
- б) избегание;
- в) приспособление;
- г) компромисс.

*13. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):*

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта;
- г) структура конфликта.

*14. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:*

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

*15. Конфликт в переводе с латинского языка означает:*

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование;
- г) враждебность.

*16. Конфликт равен:*

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент;
- г) конфликтная ситуация + война.

*17. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется:*

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция;
- г) сотрудничество.

*18. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:*

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) соперничество.

*19. К групповым конфликтам относятся конфликты:*

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

*20. Предметом конфликтологии являются:*

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов;
- в) принципы и технологии управления ими;
- г) любые столкновения.

*21. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):*

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

22. *Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:*

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

23. *Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:*

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

24. *Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции – это:*

- а) рефлексивная защита;
- б) рефлексивное управление;
- в) рефлексивный прогноз.

25. *В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:*

- а) когда в его основе лежат личные противоречия;
- б) таких случаев нет;
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия.

26. *Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:*

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений;
- б) по регуляции взаимоотношений.

27. *Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:*

- а) своими социальными функциями и ролью;
- б) личностными особенностями;
- в) своими интересами;
- г) ситуацией;
- д) намерениями оппонентов.

28. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

29. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

30. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

## Техника активного слушания

*Основные особенности и этапы активного слушания:*

- 1) Искренний интерес к человеку, желание ему помочь.
- 2) Внимание к эмоциональному состоянию собеседника.
- 3) Умение временно отбросить критическое суждение, постараться встать на место говорящего.
- 4) Создать благоприятную обстановку для собеседника, стимулируя его на самостоятельный поиск решения ситуации.

*Приемы активного слушания:*

Основные приемы активного слушания заключаются в желании уловить суть речи собеседника, по возможности помочь ему. Овладение этими методами достигается при условии постоянной тренировки. К приемам активного слушания относятся:

1) поощрение. Оно заключается в заинтересованности, выраженном желании выслушать собеседника. На этом этапе важна доброжелательность, отсутствие оценочных мнений;

2) повторение. Оно заключается в уточняющих вопросах, повторении фраз говорящего. Словесная концентрация на основных моментах беседы. Повторение лучше формулировать в виде вопроса. Тогда собеседнику будет проще указать на ошибку и озвучить свой вариант фразы. Это вопросы «я вас правильно понимаю?», «вы это хотели сказать?», «другими словами...»;

3) отражение. Отражение – это умение понять то, что сложно передать словами. Подтекст можно прочесть в мимике, модуляции голоса, повышенной или пониженной интонации. Это слова «вы встревожены», «вы чувствуете, что...», «вам кажется, что...». Здесь могут быть использованы невербальные методы (улыбка, кивание, доброжелательный взгляд). В дополнение к ним – вербальные. Это слова «угу», «продолжайте, пожалуйста», «я вас внимательно слушаю», «как интересно». На этом этапе можно копировать в умеренных дозах мимику или жесты собеседника, таким образом, выражая интерес и полное взаимопонимание;

4) обобщение. Оно заключается в подведении итогов речи собеседника. Это концентрация на главной мысли всего сказанного и подбор компромисса. Обобщение или разрешение проблемы во время беседы проскальзывает несколько раз. Опытный собеседник обязательно подведет итог, тем самым давая понять, что внимательно слу-

шал рассказчика и понял его основную идею. Это слова «кажется, я понимаю, что вы хотели сказать...», «похоже, что самое главное здесь...», «если я правильно понимаю, вы испытывали...», «в общем вы решили, что...»;

5) поощрительные и уточняющие вопросы, сочувствующее поддакивание и кивание головой.

*Вопросы для активного слушания:*

Во время беседы не стоит отвлекаться, а надо постараться вникнуть в суть речи собеседника. Выяснить, что он хочет сказать и для чего. Необходимо своевременно задавать уточняющие вопросы. Они помогут быстрее понять собеседника. Открытые вопросы требуют развернутого ответа. Чем больше их будет, тем объемнее станет полученная информация. Это вопросы «как», «каким образом», «сколько», «почему», «зачем». Закрытые вопросы требуют короткого однозначного ответа «да» или «нет». Не следует злоупотреблять ими – они создают атмосферу допроса. Их лучше использовать в конце беседы, чтобы выяснить состояние собеседника. Удалось ли договориться с ним, прийти к одному решению. Альтернативные вопросы состоят из двух частей. Первая часть – открытый вопрос. Вторая часть – два и более варианта ответа. Собеседнику предоставляется возможность выбрать нужный вариант.

*Ошибки в применении технологии:*

Приемы активного слушания в психологии способствуют полноценному выстраиванию отношений в социуме. Поэтому следует избегать явных ошибок при общении. Отвлечение от разговора, реакция на внешние раздражители, собственные мысли. Придумывание ответов или аргументов способствует потере сути беседы. Наставления, критика и морализация («я же говорил...») только подтолкнут собеседника прекратить разговор. «Попугайские» фразы или копирование слов говорящего создают иллюзию понимания. Проницательный человек догадается, что его не слушают. Нельзя перебивать, заканчивать фразу за собеседника. Лучше дать ему самостоятельно оформить мысль. Сводить разговор к бессмысленной полемике. Концентрировать внимание на себе, переводя все слова собеседника на свои ситуации («а у меня было так...»).

**Темы для контрольных работ**

1. Монолог и диалог в педагогической коммуникации.
2. Ассертивное поведение в педагогическом процессе как оптимальный вариант взаимодействия его субъектов.
3. Педагогические коммуникации с позиций дискурса. Традиционный, профессиональный, педагогический дискурс.
4. Невербальная коммуникация, ее структура и основные элементы.
5. Специфика невербальной коммуникации, ее физиологические и культурно-специфические основы и основные элементы.
6. Общие понятия о формировании первого впечатления о человеке. Факторы, которые влияют на формирование первого впечатления.
7. Роль внешности и поведения человека в педагогической коммуникации.
8. Понятие терапевтической коммуникации.
9. Нейролингвистическое программирование (НЛП) в педагогической коммуникации.
10. «Электронный дискурс» или «сетевой дискурс» как отражение культуры в текстах электронных писем.
11. Наиболее распространенные Интернет-технологии по типу коммуникации «многие ко многим»: электронные дискуссии или форумы с использованием программного обеспечения для их поддержки (телеконференции, списки рассылки, веб-форумы, чаты и пр.).
12. Педагогическая фасцинация. Фасцинационные приемы в педагогической коммуникации.
13. Речевая толерантность и ассертивное поведение педагога.
14. Речевая толерантность и ассертивное поведение ученика.
15. Коммуникативная компетентность обучающегося. Речевые техники управления мотивацией.

**Титульный лист контрольной работы**  
(рекомендуемое)

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Департамент образования, научно-технологической политики  
и рыбохозяйственного комплекса  
Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Центр подготовки специалистов среднего звена**  
**Кафедра психологии, педагогики и экологии человека**

Психология общения

---

*(наименование дисциплины)*

**ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

*(контрольная работа)*

Выполнил(а):

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

*(подпись)*

\_\_\_\_\_

*(курс, группа, шифр направления)*

\_\_\_\_\_

*(дата)*

Проверил:

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

*(подпись)*

\_\_\_\_\_

*(оценка, дата)*

Красноярск 201\_

## **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Межличностные и межгрупповые конфликты: динамика и структура.
2. Принципы и способы управления конфликтными ситуациями.
3. Деловая корреспонденция как основа делового этикета.
4. Культура общения по телефону.
5. Основные элементы, категории и динамика развития конфликта.
6. Основные подходы и правила убеждения собеседника.
7. Деловая дискуссия как технология делового общения.
8. Деловая беседа как основа делового общения.
9. Деловые совещания как технология делового общения.
10. Деловые переговоры: структура и технология делового общения.
11. Деловые переговоры и совещания: сравнительный анализ.
12. Виды, функции, и средства общения.
13. Социальное влияние-подчинение.
14. Коммуникативный процесс и его основные функции.
15. Основные этапы обмена информацией в современном обществе.
16. Коммуникации в современном обществе.
17. Вербальные и невербальные средства общения.
18. Виды и техника слушания.
19. Роль этики в деловом общении.
20. Особенности этики делового общения в традиционном обществе.
21. Основные принципы этики делового общения «руководителя и подчиненных».
22. Манипуляции в общении: виды, функции, и средства.
23. Теории лидерства: сравнительный анализ.
24. Правила и техника общения.
25. Сущность и содержание трансактного анализа Э. Берна.
26. Межличностные конфликты и способы их разрешения.
27. Манипуляция в общении и способы их нейтрализации.

28. Межличностное взаимодействие (интерактивная сторона общения).
29. Межличностное восприятие и взаимопонимание.
30. Межличностные отношения и общение.
31. Общение и его место в психологии.
32. Эмоциональные барьеры в межличностном общении.
33. Перцептивная сторона общения.
34. Сравнительный анализ различных видов манипуляции.
35. Роль деловой корреспонденции в деловых переговорах.
36. Теоретические модели коммуникации.
37. Монолог и диалог как полярные формы коммуникации.
38. Избыток информации как «вызов» традиционному типу образования. Потеря педагогом лидирующей роли.
39. Особенности аудиторной передачи лекционного сообщения.
40. Основы конфликтологии.
41. Конфликты как психолого-педагогическая проблема в деятельности учителя.
42. Коммуникационные каналы.
43. «Искусство творить отношения» между людьми. Путь к эффективной межкультурной коммуникации.
44. Социальная перцепция в общении. Механизмы перцепции и ее закономерности.
45. Понятие переговоров. Функции переговоров, их структура.
46. Стратегии поведения участников переговоров. Психологические условия успешных переговоров.
47. Дискуссия и ее функции в общении. Структура дискуссии и психологические особенности взаимодействия ее участников.
48. Слушание в общении. Причины неэффективного слушания. Виды слушания.
49. Техника нерефлексивного и рефлексивного слушания. Особенности эмпатического слушания.

# **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*Учебное пособие*

*Сергей Сергеевич Юферев*

*Алексей Геннадьевич Миронов*

*Электронное издание*

*Редактор И.Н. Крицына*

Подписано в свет 11.04.2022. Регистрационный номер 8  
Редакционно-издательский центр Красноярского государственного аграрного университета  
660017, Красноярск, ул. Ленина, 117  
e-mail: rio@kgau.ru