**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 1. Введение**

**Цель:** познакомить студентов с понятием «психология общения», показать значение дисциплины, основные понятия, требования к изучаемой дисциплине, раскрыть роль общения в профессиональной деятельности человека, рассмотреть историю проблемы. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к дисциплине.

**Тип урока: лекция.**

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления», программа.

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
5. История проблемы общения

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Назначение учебной дисциплины «Психология общения».**

Изучение учебной дисциплины «Психология общения» охватывает одну из важнейших составляющих жизни человека – общение.

Цель обучения: формирование и развитие у студентов понимания процессов, свойственных общению, взаимодействию и организации деятельности людей, выработку навыков и умений положительного и эффективного воздействия на собеседников и объектов общения.

Содержание: содержание социально-психологических компонентов характеризующих личность, ее направленность, предрасположенность к взаимодействию с другими людьми и интеграцию в социальную среду, формы и способы вербального и невербального общения, создание благоприятной среды и организации, приемы и технологии воздействия на собеседников для взаимодействия с ними.

Значение дисциплины:

1. Навыки общения необходимы каждому человеку для качественного взаимодействия с другими людьми, для адаптации в социуме. Минимальные навыки общения у нас недостаточны для решения проблем и задач, с которыми нам приходится сталкиваться в повседневной жизни. Следовательно, эти навыки необходимо развивать и совершенствовать.
2. Общаясь, человек должен понимать цель общения, смысл, перспективы. Проблемы, как во время, так и после общения, возникают из-за того, что люди просто не контролируют этот процесс, он для них является в большей степени спонтанным и в меньшей степени организованным, что делает его непредсказуемым, а значит и не полностью удовлетворяющим интересам и потребностей общающихся людей, или кого-то одного из них.
3. Психологию общения с людьми изучаем, чтобы понимать скрытые, неосознаваемые мотивы, побуждающие нас, как к действиям, к общению с кем-либо.
4. Целей, мотив и смысл общения есть у вашего собеседника, который может точно знать о том, что им от вас нужно и будут планомерно стремиться к получению этого, общаясь с вами. Но при этом их интересы, вовсе необязательно будут совпадать с вашими интересами. Следовательно, даже общаясь с кем-либо ради психологической разгрузки, всегда надо сохранять бдительность и не позволять другим людям вытаскивать из вас важную информацию, которая может быть в последствии обращена против вас, и нельзя позволять им внушать вам вредные для вас мысли.
5. Понимание в процессе общения необходимо, чтобы общение было осмысленным и продуктивным и полезным для его участников. Люди должны не просто слушать, но и слышать друг друга. Понимать, значит чувствовать другого человека и принимать его слова, мысли, чувства – делать их частью себя, частью своих убеждений. Упущение может привести к неправильной интерпретации слов собеседника, а значит и к неправильным выводам, которые вызовут у вас неправильную ответную реакцию. Чтобы найти точки соприкосновения – люди должны показать друг другу свою заинтересованность в проблемах и желаниях друг друга. И не забывайте постоянно ставить себя на их место, чтобы понимать и помнить о том, что людям нравится слышать, а что нет. Ведь для того, чтобы понять, чего от вас хочет другой человек, вам нужно добиться от него открытости, вам нужно, чтобы он вам начал доверять.
6. Общение с разными людьми. Мы нередко вынуждены говорить не так, как нам удобно, а так, как нам надо говорить, чтобы другим людям, нашим слушателям, было удобно нас воспринимать, а значит и понимать. Бывает, что нам приходится общаться с очень неприятными нам людьми, подстроиться под которых не только тяжело, но и противно. Но общение на то и общение, чтобы находить общий язык с людьми, с любыми людьми, чтобы посредством донесения до других людей информации с помощью разных слов, равно как и восприятие оной, приходить к определенным решениям, договоренностям, уступкам. Поэтому нам нужно быть терпимыми к тем, кто по той или иной причине нас чем-то не устраивает, но с кем мы хотим найти общий язык, чтобы договориться. Никогда не требуйте от людей того, чтобы они соответствовали вашему уровню общения, так как большинству людей приятно находиться в своей собственной зоне комфорта, какой бы бесперспективной она не была. Будьте разумны, если вам нужно чтобы вас понимали, тогда станьте тем, кого люди могут понять. И помните, что цивилизованный человек – это продукт цивилизации, а не природы, поэтому перед тем, как с кем-то общаться, выясните – продуктом какой среды является этот человек. Если кто-то понимает исключительно язык силы – не стоит призывать его к гуманности и совестливости, ищите в своей позиции сильные стороны, или придумывайте таковые и приводите их в качестве своих аргументов. Если кто-то не дружит с логикой – не используйте логику, используйте внушение.
7. **Основные понятия.**

Общение — специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми; в общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

1. **Требования к изучаемой дисциплине.**

Изучение программных требований

1. **Роль общения в профессиональной деятельности человека.**
2. Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека - это его среда обитания.
3. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни.
4. Общение необходимо людям как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества.
5. Умение общаться одновременно и естественное качество всякого человека, данное от природы, и непростое искусство, предполагающее постоянное совершенствование.
6. Общение представляет собой процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, навыками и результатами деятельности.
7. В процессе общения передается и усваивается социальный опыт, происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов, формируется разнообразие человеческих индивидуальностей, происходит социализация личности.
8. Общение существует не только в силу общественной необходимости, но и личной необходимости индивидов друг для друга.
9. В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и посредством подражания и заимствования, сопереживания и идентификации усваивает человеческие эмоции, настроения, формы поведения.
10. В результате общения достигается необходимая организация и единство действий индивидов, входящих в группу, осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие индивидов, формируется общность чувств, мыслей и взглядов, достигается взаимопонимание и согласованность действий, характеризующие коллективную деятельность.
11. **История проблемы общения**

Проблема общения в психологии интенсивно разрабатывалась **в 20–30хгг. ХХ в**. **В. М. Бехтерев** в связи с разрабатываемой им социальной рефлексологией. Его вклад:

* Общение - механизм объединения людей в группы и условия социализации личности.
* Чем разнообразнее и богаче общение человека с окружающими его людьми, тем успешнее осуществляется развитие личности.
* Выделял два специфических вида общения: подражание и внушение.
* Особенно роль в воздействии одного человека на другого отводил бессознательному внушению идей. Условия, при которых такое внушение оказывается эффективным: единство настроения, переживаний людей, однородность собрания, его направленность на общую цель, наличие единой идеи.
* Выделяет «непосредственное» и «посредственное» общение (людей или письма, телеграммы, телефона, осязательных посредников: азбука слепых, прикосновения, поцелуи, ласки, побои, половое общение, температурные и электрические раздражители, обонятельные стимулы, вещи, памятники истории и пр.
* Способы общения членов группы зависят от конкретных характеристик коллектива: его размера, содержания совместной деятельности, ситуации, в которой осуществляется взаимодействие.
* В лаборатории В. М. Бехтерева был проведен ряд экспериментов по изучению различных сторон проблемы общения.

**В. Н. Мясищев** в начале ХХ в. под руководством В. М. Бехтерева и А. Ф. Лазурского участвовал в организации и проведении первых экспериментальных работ по изучению общения в условиях коллективной деятельности. Новый **подъем наметился в 60-х гг**. В это время В. Н. Мясищев несколько раз обращался к проблеме общения. Его вклад:

* Рассматривал формирование личности и ее отношений под влиянием опыта общения с ближайшим и значимым социальным окружением.
* Рассматривал общение целостно, «как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга»
* Единство взаимодействия между людьми и взаимоотношений между ними, обусловленных накапливаемыми в ходе взаимодействия впечатлениями и переживаниями.
* Описывал особенности отражения других людей, отношения к ним и обращения с ними, раскрывал зависимости, которые существуют между тем, как человек ведет себя по отношению к другим людям, вступая в контакты с ними, и тем, какой опыт общения у него имеется.
* Большое внимание уделил процессу общения в психотерапии, в частности при лечении неврозов.

Проблеме общения значительное внимание уделял **Б. Г. Ананьев.**

* Рассматривал общение как специфический вид деятельности и главной его характеристикой считал то, что через него человек строит свои отношения с другими людьми.
* Общение определяет характер социальной детерминации индивидуального развития личности и участвует в формировании всей психической организации человека.
* Указал на многоуровневую, иерархическую и многомерную организацию общения как явления, настаивая на выделении в общении макро, мезо и микро уровней. Это общество, в котором общающиеся люди живут; различные типы коллективов, членами которых они выступают; то ближайшее окружение, с которым чаще всего вступают в контакт.
* Разработал направление: познание участниками общения друг друга.
* Рассматривает с количественной и качественной стороны вопрос об оптимуме общения, необходимого для нормального развития человека как личности, а также последствия дефицита в общении для этого развития.
* Работа о педагогической оценке как одного из коммуникативных способов воздействия на учащихся.

В 1967 г. в своей книге «Социальная психология как наука» **Б. Д. Парыгин** выделил проблему общения в качестве предмета изучения социальной психологии. С этого времени и по сей день общение становится предметом интенсивного научного изучения.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.1 п.1,-2 с.7-10. Выполнение заданий для самостоятельной работы: Выявление индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 2. 1. Общение – основа человеческого бытия.**

**Цель:** познакомить студентов с понятием «общения», как основой человеческого бытия, показать социальную роль, классификацию общения, раскрыть виды, функции общения, рассмотреть структуру и средства общения, единство общения и деятельности. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к дисциплине.

**Тип урока:** лекция.

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ»,

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
2. Классификация общения.
3. Функции общения.
4. Структура и средства общения
5. Единство общения и деятельности.

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.**

Связь общественных и межличностных отношений показывает роль общения в системе связей человека с миром.

1. Общественные и межличностные отношения раскрываются в общении.
2. Вне общения просто немыслимо человеческое общество.
3. Общение выступает как способ цементирования индивидов и как способ развития индивидов.

Именно отсюда и вытекает существование одновременно и общественных отношений, и межличностных отношений.

Межличностные отношения изучаются в социальной психологии, общение между группами скорее исследуется в социологии.

Вопрос: как в систему общественных отношений включено межличностное общение?

Выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличные, и личностные. Крестьянин, продавая товар на рынке, получает за него определенную сумму денег, и деньги здесь выступают важнейшим средством общения в системе общественных отношений. Вместе с тем этот же крестьянин торгуется с покупателем и тем самым «личностно» общается с ним, причем средством этого общения выступает человеческая речь.

На поверхности явлений дана форма непосредственного общения ― коммуникация, но за ней стоит общение, вынуждаемое самой системой общественных отношений, в данном случае отношениями товарного производства.

**Социальная роль** есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений, функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию.

Ожидания не зависят от сознания и поведения конкретного индивида, предписаны обществом. Существенным является связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности.

Социальная роль всегда несет на себе печать общественной оценки: общество может либо одобрять, либо не одобрять некоторые социальные роли (например, не одобряется такая социальная роль, как «преступник»). Одобряется или не одобряется не конкретное лицо, а прежде всего определенный вид социальной деятельности. Указывая на роль, мы «относим» человека к определенной социальной группе, идентифицируем его с группой.

Индивид выполняет не одну, а несколько социальных ролей: он может быть бухгалтером, отцом, членом профсоюза, игроком сборной по футболу и т.д.

Ряд ролей предписан человеку при рождении (например, быть женщиной или мужчиной), другие приобретаются прижизненно. Все зависит от того, насколько индивид усвоит роль. Это зависит от индивидуальных психологических особенностей каждого носителя данной роли.

общественные отношения имеют «личностную окраску». Оставаясь личностями в системе безличных общественных отношений, люди неизбежно вступают во взаимодействие, общение, где их индивидуальные характеристики неизбежно проявляются.

Социальная роль не означает абсолютной заданности шаблонов поведения, она всегда оставляет некоторый «диапазон возможностей» для своего исполнителя, что можно условно назвать определенным «стилем исполнения роли». Именно этот диапазон является основой для построения внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений ―межличностных.

1. **Классификация общения.**

Можно отметить несколько классификаций общения.

1. ***По содержанию***:
   * Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);
   * Когнитивное (обмен знаниями);
   * Кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями);
   * Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
   * Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).
2. ***По целям:***
   * Биологическое общение – необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;
   * Социальное общение – преследует цели расширения и укрепления ме6жличностных контактов.
3. ***По средствам:***
   * Непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов);
   * Опосредованное (использование специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией);
   * Прямое (личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения);
   * Косвенное общение (общение через посредников).
4. ***Классификация.***

* ***Деловое общение –****содержанием является то, чем заняты люди,*
* ***Личностное общение -*** *те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир****.***
* ***Инструментальное.****Это общение, которое преследует какую-то цель, кроме получения удовлетворения от акта самого общения.*
* ***Вербальное общение.***
* ***Невербальное общение.***

1. По ***уровню взаимодействия индивидов*** в процессе общения:

* Личностно-ориентированное (межличностное);
* Социально-ориентированное (Субъект этого общения как бы удвоен: с одной стороны, осуществляет такое общение один человек как личность, а с другой, субъектом такого общения выступает тот или иной коллектив или общество в целом);
* Предметно-ориентированное общение (предметом является взаимодействие).
  1. Выделяют **непосредственное и опосредованное**общение. **Непосредственное** общение является исторически первой формой, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникают другие виды общения. Это естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи (например, беседа, игра и т.п.). **Опосредованное**общение – это неполный психический контакт при помощи каких-либо устройств (например, разговор по телефону, переписка и т.п.).
  2. Различают также **межличностное, групповое и массовое**общение. **Межличностное общение –**это непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах. Главное условие межличностного общения – определенное знание индивидуальных особенностей друг друга участниками общения, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимания. **Массовое общение** – это множественные, обычно мимолетные непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей (в толпе, на работе и т.п.). Многие авторы отождествляют массовое общение с понятием массовой коммуникации. **Массовая коммуникация** – близкий к опосредованному общению процесс, когда сообщения адресуются не отдельным лицам, а большим социальным группам при помощи средств массовой информации.

**Е.И. Рогов выделяет три основных типа общения**: *императивное, манипулятивное*и *диалогическое.* **Императивное общение** еще называют авторитарным. Оно отличается тем, что один из партнеров стремится подчинить себе другого, хочет контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям. Конечная цель общения – принуждение партнера к чему-либо – не скрывается.

**Манипулятивное общение** – сходно с императивным. Цель его – оказать воздействие на партнера по общению, но здесь достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. Как показывают исследования, манипулятора характеризуют лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм, недоверие к себе и другим. Выделяют **4 основных типа манипулятивных систем**.

1. **Активный манипулятор**пытается управлять другими с помощью активных методов. Как правило, он пользуется при этом своим социальным положением или рангом: родителя, учителя или начальника. Жизненная философия – главенствовать и властвовать, во что бы то ни стало.
2. **Пассивный манипулятор** – противоположность активному. Он прикидывается беспомощным и глупым, позволяя окружающим думать и работать за него. Жизненная философия – никогда не вызывать раздражения.
3. **Соревнующийся манипулятор**воспринимает жизнь как постоянный турнир, бесконечную цепочку выигрышей и проигрышей. Себе он отводит роль бдительного бойца. Для него жизнь – это постоянная битва, а люди – соперники и даже враги, реальные или потенциальные. Жизненная философия – выигрывать любой ценой.
4. **Безразличный манипулятор**играет в безразличность, индифферентность. Старается уйти, отстраниться от контактов. Его методы то активны, то пассивны. Жизненная философия – отвергать заботу.

Императивную и манипулятивную форму общения можно охарактеризовать как монологическое общение. Человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

**Диалогическое общение** основано на равноправии партнеров, позволяет достичь более глубокого взаимопонимания, самораскрытия собеседников, возникает лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

* Психологический настрой на эмоционально состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»);
* Полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
* Восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения (принцип паритетности);
* Направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип «проблематизации»);
* Обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний (принцип персонифицирования общения).

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

Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента. В структуре общения три взаимосвязанных стороны: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Все обозначенные здесь стороны общения выявляются в малых группах, т.е. в условиях непосредственного контакта между людьми. Предметом специального ана­лиза должны быть средства и механизмы воздействия людей друг на друга в условиях совместных массовых действий, в частности при изу­чении психологии больших групп и социальных движений.

**5. Единство общения и деятельности.**

Принципиальным является вопрос о связи общения с деятельностью.

В ряде психологических концепций существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности (Э. Дюркгейм, Г. Тард).

В отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Любые формы общения включены в формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее.

Однако характер этой связи понимается по-разному.

1. Деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека

2. Общение понимается как элемент деятельности

3. Общение особый вид деятельности.

Ни одна из них не отрицает самого главного ― несомненной связи между деятельностью и общением.

целесообразно наиболее широкое понимание связи деятельности и общения, когда общение рассматривается и как сторона совместной деятельности (поскольку сама деятельность есть не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразный дериват.

Новые исследования в направлениях:

- исследовать общение не только и не столько с точки зрения его формы, сколько с точки зрения его содержания.

- что именно в деятельности может «конституировать» общение. В самом общем виде ответ может быть сформулирован так, что посредством общения деятельность организуется и обогащается.

Все сказанное позволяет сделать вывод, что принцип связи и единства общения с деятельностью, разработанный в отечественной социальной психологии, открывает действительно новые перспективы в изучении этого явления.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.10 п.1, с.236 Выполнение заданий для самостоятельной работы:

Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.

Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.

Дайте характеристику диалогическому общению.

Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.

Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.

Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»

Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.

Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В. ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).**

**Цель:** познакомить студентов с понятием «перцепция», показать факторы, оказывающие влияние на восприятие, отметить искажения в процессе восприятия раскрыть роль психологические механизмы восприятия, рассмотреть влияние имиджа на восприятие человека. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к дисциплине.

**Тип урока: лекция.**

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления»

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Понятие социальной перцепции.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Искажения в процессе восприятия.
4. Психологические механизмы восприятия.
5. Влияние имиджа на восприятие человека.

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Понятие социальной перцепции.**

Перцепция - от лат. perceptio - психол. восприятие, непосредственное отражение воспринимаемой действительности органами чувств.

Значение:

1. Процесс восприятия одним человеком другого - составная часть общения. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных.
2. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения, .познавая другого, формируется сам познающий индивид.
3. от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Под восприятием в социальной психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

В деловом общении приходится взаимодействовать с людьми, которых видишь впервые, и с людьми, которые уже достаточно хорошо знакомы.

В основе восприятия незнакомых ранее людей и людей, с которыми уже имеется определенный опыт общения, лежат разные психологические механизмы. В первом случае восприятие осуществляется на основе психологических механизмов межгруппового общения, во втором — механизмов межличностного общения.

К психологическим механизмам восприятия в межгрупповом общении относят процесс социальной стереотипизации, суть которого заключается в том, что образ другого человека строится на базе тех или иных типовых схем.

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

Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические или национальные стереотипы — представления о членах одних национальных групп с точки зрения других. Например, таковы стереотипные представления о вежливости англичан, легкомысленности французов или о загадочности славянской души.

Формирование образа другого человека осуществляется тоже путем стереотипизации. Вопрос о том, насколько точным является первое впечатление, совсем не прост.

1. **Факторы, оказывающие влияние на восприятие.**

Восприятие человека складывается под влиянием трех составляющих:

**•воспринимаемый человек,**

**•воспринимающий человек,**

**•ситуация, в которой происходит восприятие.**

1. **Характеристики воспринимаемого человека**:

· физические и соответствующие им характеристики;

· социальные характеристики;

· "анкетные" характеристики.

**Физические характеристики** :внешность, рост, телосложение, жестикуляция, мимика и цвет кожи. Каждая из данных характеристик вызывает определенные ассоциации у воспринимающего. Данные ассоциации могут не соответствовать реальности, создавать неверный образ воспринимаемого. Однако они оказывают очень сильное влияние па восприятие. В разных странах и культурах может быть различное толкование этих характеристик человека, что может приводить к еще более существенному искажению восприятия.

**Социальные характеристики человека**: стиль и манера ведения разговора и стиль и манера одеваться. Очень часто люди с определенным уровнем образования, относящиеся к определенным профессиям или же принадлежащие к определенным социальным группам, имеют определенную манеру разговора, интонацию и стиль ведения беседы. Поэтому в зависимости от того, как говорит человек, может складываться его восприятие. Аналогичная ситуация наблюдается и в случае с внешним видом, стилем и манерой одеваться. В любом обществе наблюдается стремление людей к униформизации, чаще всего отражающей их социальное положение или профессиональный статус. Поэтому по тому, как человек одет, очень часто делается вывод о нем, о его служебном статусе, профессии и положении в обществе. Эти выводы оказывают существенное влияние на восприятие человека окружающими.

**Анкетные данные**: пол, возраст, образование, национальность, религия, сфера деятельности Они подменяют реальный образ воспринимаемого человека, создавая очень часто при восприятии человека искаженное представление о нем. В то же время необходимо знать, что полностью устранить влияние анкетных данных на восприятие человека окружением невозможно.

1. **Характеристики воспринимающего:**

•личностные и социальные характеристики.

•уровень глубины видения ситуации;

**Личностные и социальные характеристики**: терпимость к неопределенности, готовность открыто и непредвзято воспринимать явления, априорно доброжелательное восприятие человека и т.п. Люди, у которых больше уверенности, больше терпимости к новому и неясному, более способны к восприятию новых людей. Наоборот, люди закомплексованные, с однозначным взглядом на явления воспринимают других с трудом и неадекватно реальности. Они склонны приписывать им те черты и характеристики (преимущественно отрицательные), которых у них нет, и наоборот - не видеть многие черты, которые имеют позитивный характер.

1. **Ситуации, которые оказывают влияние на восприятие.**
2. место, в котором происходит встреча. Например, неформальная обстановка и неформальные места встречи больше располагают к более широкому, часто позитивному и дружескому восприятию.
3. по поводу какого дела или в связи с чем состоялась встреча. Если событие, в рамках которого состоялась встреча, имеет для воспринимающего большое положительное значение, то и его восприятие человека, с которым состоялась встреча, может быть соответственно более положительным, чем если бы он встретил его в обычной производственной ситуации.
4. кем и от чьего имени организована встреча. Например, восприятие человека, рекомендованного для встречи уважаемым или высокопоставленным лицом, может существенно отличаться от восприятия этого же человека в том случае, если встреча состоялась по инициативе малознакомого или же неуважаемого лица.

Это важно для установления хороших взаимоотношений между членом организации и организационным окружением. Особенно важно это знать и использовать данное знание тем, кто входит в организацию, так как от умения создать первоначальное благоприятное восприятие очень сильно зависит их возможность успешно вписаться в организационное окружение.

1. **Искажения в процессе восприятия.**

Интерпретация другого человека или группы всегда зависит

от предшествующего социального опыта воспринимающего,

от поведения объекта восприятия в данный момент,

от системы ценностных ориентации воспринимающего

По Столяренко Л.Д.

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные. Фото одного и того же человека в одной группе преподносят как преступника, а в другой как ученого…

А.С.Макаренко, будучи руководителем колонии для несовер­шеннолетних преступников в 20-е годы, намеренно не читал лич­ных дел поступающих к нему детей и не знакомил с этими делами педагогов колонии.

6. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

7. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

10. «Эффект последней информации» проявляется в том, что если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

2) Эффект новизны- преимущественное влияние на формирование образа знакомого нам человека той информации, которая поступила о нем последней. Если мы знаем человека достаточно долго, то наиболее значимой будет последняя информация о нем: Муж, жена – благополучие, измена, примирение.

4) Фактор отношения к нам – если человек хорошо относится к нам, то и мы хорошо относимся к нему, прощая ему недостатки, оправдывая его негативные поступки. Человек нам знакомый и мы к нему хорошо относимся – совершает плохой поступок…

5) Фактор привлекательности– внешне привлекательные люди оцениваются нами по многим параметрам и характеристикам выше, чем остальные, и к ним относятся снисходительнее. Опытным воспитательницам детских садов рассказали о проступке ребенка…

Группе мужчин показали фотографии женщин, сре­ди которых были красивые, некрасивые женщины, и попросили оценить женщин по двадцати семи пара­метрам — ум, интеллигентность, доброта, способность быть товарищем, сексуальным партнером и так далее. По двадцати шести пунктам красивых женщин участники эксперимента оценили выше некрасивых. За некрасивыми в подавляющем большинстве оставлена была возможность быть хорошей матерью. Но, очевидно, и этот параметр расценивался как некая компенсация: уж если женщина неинтересна внешне, лишена высокого интеллекта, широких интересов и поклонников, то все силы будет отдавать дому и детям.

6) Фактор превосходства– склонность приписывать людям, стоящим выше по статусу (или неравенство партнеров по какому-либо критерию) большую информированность, эрудированность и более высокие морально-нравственные качества.

7)Говоря о многообразных искажениях восприятия, невозможно игнорировать одно из самых распространенных -стереотипы. В широком смысле, стереотип - это чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения и т.д. Процесс формирования стереотипов называется стереотипизацией. Стереотипизация несет в себе не только негативные явления. Она необходима любому человеку, поскольку включает в себя известное упрощение образа в шаблонных социальных ситуациях и при взаимодействии со знакомыми людьми. Стереотипы определяют привычки и, таким образом, входят в социальный контроль, заранее предопределяя по­ведение человека в тех или иных случаях. Стереотипы помогают нам принимать решения в типичной, повторяющейся ситуации и сохраняют, таким образом, психическую энергию, сокращая время реагирования и ускоряя процесс познания. В то же время сте­реотипное поведение препятствует принятию новых решений. Умение преодолевать мешающие стереотипы является важным условием социальной адаптации.

1) имплицитная (Имплицитная информация – информация, скрытая в подтексте (реклама: Колгейт – выбор профессионалов) теория личности, согласно которой внешний облик и поведение человека определяет наличие определенных черт характера. Общаясь в течение жизни с различными людьми, человек накапливает в памяти впечатление об их внешности и особенностях поведения. Долговременная память сохраняет только обобщенный образ этих индивидов. Впоследствии, встречая похожих внешне людей, человек проецирует на них свои воспоминания о ранее встреченных, и приписывает (правильно или неправильно) им те черты характера, которые входят в сохраненный образ;

1. Предвзятость подтверждения

Мы охотно соглашаемся с теми людьми, которые охотно соглашаются с нами. Мы ходим на сайты, на которых преобладают близкие нам взгляды, а наши друзья, скорее всего, разделяют наши вкусы и убеждения. Мы стараемся избегать отдельных людей, групп и т.п., которые могут заставить усомниться в правильности нашей жизненной позиции.

Американский психолог Беррес Фредерик Скиннер называл это явление когнитивным диссонансом. Люди не любят, когда в их сознании сталкиваются конфликтующие представления: ценности, идеи, верования, эмоции. Чтобы избавиться от конфликта между установками, мы бессознательно ищем те точки зрения, которые уживаются с нашими взглядами.

Мнения и взгляды, угрожающие нашему мировоззрению, игнорируются или отвергаются.

2. Искажение в пользу своей группы

Этот эффект похож на предвзятость подтверждения. Мы склонны соглашаться с мнением людей, которых мы считаем членами своей группы, и отвергать мнения людей из других групп.

Это проявление наших самых первобытных тенденций. Мы стремимся быть заодно с членами нашего племени. На уровне нейробиологии такое поведение связано с нейромедиатором окситоцином. Это гормон гипоталамуса, оказывающий мощное воздействие на психоэмоциональную сферу человека. Сразу после родов окситоцин участвует в формировании отношений между матерью и ребенком, а в более широком плане помогает нам формировать крепкие связи с людьми из нашего круга.

В то же самое время окситоцин вызывает в нас подозрительность, страх и даже пренебрежение по отношению к посторонним. Это продукт эволюции, в которой выживали лишь те группы людей, которые успешно взаимодействовали друг с другом внутри племени и эффективно отражали нападения аутсайдеров.

Когнитивное искажение в пользу своей группы заставляет нас неоправданно высоко оценивать возможности и достоинства близких людей и отрицать наличие таковых у лиц, нам незнакомых.

3. Рационализация после покупки

Помните, когда вы в последний раз купили что-то ненужное, неисправное или просто слишком дорогое? Вы наверняка очень долго убеждали себя, что поступили совершенно правильно.

Этот эффект также известен как стокгольмский синдром покупателя. Это встроенный в каждого из нас защитный механизм, заставляющий искать аргументы оправданности своих действий. Бессознательно мы стремимся доказать, что деньги были потрачены не зря, даже на ненужное, неисправное или просто слишком дорогое. Социальная психология объясняет эффект рационализации просто: человек готов пойти на что угодно, лишь бы избежать когнитивного диссонанса.

Купив что-то ненужное, мы создаем конфликт между желаемым и действительным. Чтобы снять психологический дискомфорт, действительное приходится долго и тщательно выдавать за желаемое.

4. Эффект игрока

В научной литературе называется ошибкой игрока или ложным выводом Монте-Карло. Мы склонны предполагать, что многие случайные события зависят от случайных событий, произошедших ранее.

Классический пример — подбрасывание монетки. Мы подбросили монету пять раз. Если орел выпадал чаще, то мы будем считать, что в шестой раз должна выпасть решка. Если пять раз выпала решка, мы будем думать, что в шестой раз обязан выпасть орел. Вероятность выпадения орла или решки при шестом броске такая же, что и при предыдущих пяти: 50 на 50.

На самом же деле каждый последующий бросок монеты статистически независим от предыдущего и вероятность каждого из исходов всегда 50%.Но на интуитивном уровне человек не в состоянии этого осознать.

На эффект игрока накладывается недооценка возвращения величины к среднему значению. Если решка все-таки выпала шесть раз, мы начинаем верить, что с монетой что-то не так, и что экстраординарное поведение системы продолжится. Далее начинается эффект отклонения в сторону позитивного исхода — если нам долго не везло, мы начинаем думать, что рано или поздно с нами начнут происходить хорошие вещи.

5. Отрицание вероятности

Для большинства полеты — противоестественное и в чем-то опасное занятие, вызывающее внутренний трепет. При этом широко известен факт, что вероятность погибнуть в автокатастрофе гораздо выше, чем вероятность погибнуть при крушении самолета. Но мало кто боится ездить в автомобиле. Этот же самый феномен заставляет беспокоиться о терактах, хотя на самом деле нужно бояться падения с лестницы или пищевого отравления.

Американский юрист и психолог Касс Санстейн называет этот эффект отрицанием вероятности. Мы не в состоянии правильно оценить риск или опасность того или иного занятия. Для упрощения процесса вероятность риска или игнорируется полностью, или ей приписывается решающее значение. Это приводит к тому, что мы считаем сравнительно безобидные виды деятельности опасными, а опасные — приемлемыми.

6. Избирательное восприятие

Внезапно мы начинаем обращать внимание на появление какой-то вещи, феномена или объекта, которых не замечали ранее. Скажем, вы купили новую машину: всюду на улицах вы видите людей в таком же автомобиле. Мы начинаем думать, что эта модель автомобиля вдруг стала более популярной. Хотя на самом деле мы просто включили ее в рамки своего восприятия.

Этот эффект известен в психологии как феномен Баадера-Майнхоф. Из-за данного когнитивного искажения нам очень трудно признать какое-то явление простым совпадением… хотя это именно совпадение.

7. Эффект статуса-кво

Люди не любят перемен. Мы склонны принимать решения, которые приведут к сохранению текущего положения дел или к самым минимальным изменениям.

Мы держимся за рутину, мы начинаем шахматные игры с самых проверенных ходов и заказываем пиццу с одной и той же начинкой. Опасность в том, что потенциальный ущерб от потери статуса-кво для нас важнее, чем потенциальная выгода от нового положения дел или альтернативного варианта развития событий. Это подход, на котором держатся все консервативные течения в науке, религии и политике.

8. Эффект негативности

Мы уделяем больше внимания плохим новостям, нежели хорошим. В процессе эволюции правильная реакция на плохие новости была куда важнее, чем правильная реакция на хорошие. Слова «эта ягода вкусная» можно было пропустить мимо ушей. А вот слова «саблезубые тигры едят людей» пропускать мимо ушей не рекомендовалось. Отсюда избирательность нашего восприятия новой информации. Негативные новости мы считаем более достоверными.

С эффектом негативности связано и понятие фундаментальной ошибки атрибуций. Мы склонны объяснять поступки других людей их личными особенностями, а собственное поведение — внешними обстоятельствами.

Получать негативную информацию о ненадежных или откровенно опасных членах социума и оперативно на нее реагировать для наших предков было куда важнее, чем адекватно оценивать собственное поведение.

9. Эффект большинства

Человек — существо коллективное. Нам нравится быть, как все, даже если мы сами это не всегда осознаем. Вот почему профессиональные политологи так негативно относятся к предвыборным опросам. Результаты опросов вполне способны повлиять на результаты выборов: многие избиратели склонны менять свое мнение в пользу победившей в опросе стороны.

Эффект большинства может наблюдаться и в семье, и в маленьком офисе. Эффект подражания отвечает за распространение форм поведения, социальных норм и идей среди групп людей вне зависимости от того, какие мотивы или основания есть у этих идей, норм и форм.

Бессознательная склонность человека к конформизму и связанные с ней когнитивные искажения были продемонстрированы в 1951 году в серии экспериментов американского психолога Соломона Аша. Собранным в аудитории студентам демонстрировались карточки с изображениями и задавались вопросы про длину линий на изображениях. Только один студент в каждой группе был настоящим участником эксперимента. Все остальные были подставными лицами, специально дававшими неправильный ответ. В 75% случаев настоящие участники соглашались с заведомо неверным мнением большинства.

10. Эффект проекции

Бессознательно мы склонны полагать, что другие люди мыслят точно так же, как и мы. Мы уверены, что большинство окружающих разделяют наши убеждения, даже если у нас для этого нет никаких оснований.

Это когнитивное искажение часто приводит к сходному эффекту ложного консенсуса. Мы не только считаем, что другие люди думают как мы, но и полагаем, что они с нами согласны. Мы склонны преувеличивать свою типичность и нормальность, а вместе с ними переоцениваем степень согласия с нами окружающих.

11. Эффект текущего момента

Без специальной подготовки мы оказываемся не в состоянии спрогнозировать дальнейшее развитие событий, соответствующим образом занизить наши ожидания и скорректировать поведение. Мы согласны на немедленное удовольствие, даже если в будущем оно предвещает сильнейшую боль.

Отсюда возникает эффект текущего момента, также известный как эффект переоценки скидок.

Также этот эффект хорошо известен диетологам. В 1998 году американские ученые провели исследование, участникам которого предлагали выбор между здоровой (фрукты) и нездоровой (шоколад) едой, которую они получат на следующей неделе. Изначально 74% участников выбрало фрукты. Но когда наступил день выдачи пищи и участникам эксперимента была предложена возможность поменять свой выбор, 70% выбрали шоколад.

12. Эффект привязки

Получая новую информацию, мы соотносим ее с уже имеющимися данными. Особенно это касается чисел. Психологический эффект, при котором мы выбираем какое-то отдельное число в качестве якоря и сравниваем с ним все новые данные, получил название эффекта якоря или эвристики привязки.

Эффект используется в механизме скидок и распродаж и при составлении ресторанных меню. Рядом со сверхдорогими позициями там специально указываются (сравнительно!) дешевые. При этом мы реагируем не на цену самых дешевых наименований, а на разницу в цене между стейком из лосося на подиуме из спаржи и куриной котлетой. На фоне стейка за 650 рублей котлета за 190 кажется совершенно нормальным явлением.

Также эффект якоря проявляется, когда на выбор дают три варианта: очень дорогой, средний и очень дешевый. Мы выбираем именно средний вариант, который на фоне двух других опций кажется наименее подозрительным.

1. **Психологические механизмы восприятия.**

Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция и рефлексия.

**Идентификация** — простой способ понимания другого человека, уподоблением себя ему. При идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

**Эмпатия**- способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами.

Р**ефлексия**- логическая форма познания личностных особенностей себя и других людей; она предполагает попытку логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т. е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

Общение как рефлексивный процесс был описан еще в конце XIX в. Дж. Холмсом, который, исследуя общение двух субъектов, показал, что в этой ситуации наличествуют не два, а шесть субъектов. Он выделил ситуацию общения неких условных Джона и Генри. Какие субъекты включены в общение? Дж. Холмс выделил три позиции Джона и три позиции Генри:

1. Джон, каков он есть сам по себе.

2. Джон, каким он сам себя видит.

3. Джон, каким его видит Генри.

Впоследствии Г. Ньюком и Ч. Кули усложнили ситуацию:

4. Джон, каким ему представляется его образ в сознании Генри.

Соответственно у Генри тоже четыре позиции.

Если человек (А) имеет неверное представление о себе(А), о слушателях(Б) и, главное, о том, как его воспринимают слушатели (А2), то его взаимопонимание с аудиторией будет исключено.

Не следует думать, что люди способны воспринимать самих себя более адекватно, чем окружающих. Так, в ситуации, когда есть возможность посмотреть на себя со стороны - на фотографии или кинопленке, многие остаются весьма недовольны впечатлением, произведенным собственным образом. Это происходит потому, что люди имеют несколько искаженный образ самого себя. Искаженные представления касаются даже внешности воспринимающего человека, не говоря уже о социальных проявлениях внутреннего состояния.

Только не надо путать рефлексию с таким личностным качеством как мнительность.

Ψ П. Вацлавик «Как стать несчастным без посторонней помощи»

«Некто возымел желание повесить картину. У него есть гвоздь, но нет молотка. И наш герой решает одолжить молоток у соседа, но потом его одолевают сомнения: А вдруг сосед не захочет дать мне свой молоток? Он так нехотя мне ответил, когда я вчера с ним поздоровался. Конечно, может, он просто спешил. Или же нарочно притворился, будто ужасно спешит, а на самом деле хотел избежать разговора, потому что плохо ко мне относится. Интересно, почему он ко мне так плохо относится? Я всегда с ним любезен. Непонятно, что он против меня имеет, но здесь явно что-то не так. Если бы кому-нибудь понадобился мой инструмент, я бы дал его без всяких разговоров. Почему он не хочет одолжить мне свой молоток, что я его съем, что ли? Да и вообще не понимаю, как можно отказывать людям в такой пустяковой просьбе? Вот такие-то люди и отравляют нам жизнь... Может, он решил, что, раз у него есть молоток, а у меня нет, значит, я у него в руках? Ладно, сейчас я ему прочищу мозги. Наш герой вскакивает, в ярости мчится к квартире соседа и звонит в дверь. Ничего не подозревающий сосед открывает дверь, но не успевает он произнести и слово «Здравствуйте», как на него обрушивается крик нашего героя: «Подавись ты своим молотком, ты, кретин!»».

**Аттракция** (от англ. «привлекательный») - форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, дружбы, любви и т.д. между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга.

Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентации или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т.д. С известной долей условности можно сказать, что чем больше нам человек нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки.

Аттракция значима в деловых отношениях. Необходимо людям, работающим с людьми, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие - отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой. Так, телевизионный ведущий, улыбающийся в течение полутора часов, вряд ли привлечет к себе симпатии телезрителей.

**Механизм каузальной атрибуции** (с лат. causa – «причина», atributio – «приписывать») механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, связан с приписыванием человеку причин поведения. У каждого человека возникают свои предположения о том, почему воспринимаемый индивид ведет себя определенным образом. Приписывая другому те или иные причины поведения, наблюдатель делает это либо на основе сходства его поведения с каким-либо знакомым ему лицом или извест­ным образом человека, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в подобной ситуации. Здесь действует принцип аналогии, подобия с уже знакомым или таким же. Каждый человек имеет громадное количество представлений о других людях и образах, которые сформировались не только в результате встреч с конкретными людьми, но также и под влиянием разнообразных художественных источников.

Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции– тенденция наблюдателей недооценивать влияние ситуации на поведение другого человека и переоценивать влияние характерных особенностей человека и его установок. Свое собственное поведение люди часто объясняют, ссылаясь на внешние обстоятельства, а других людей полностью считают ответственными за свои поступки.

**5. Влияние имиджа на восприятие человека.**

По данным исследований, вербальная часть общения составляет -35%, а вот невербальная целых -65%.

**Имидж** (латинского imago - «картинка», «изображение, подобие, мысленный образ, представление, символ») объекта (человека, предмета, явления) - это мнение об объекте, возникшее в психике определенной или неопределенной группы людей на основе образа (image), сформированного в их психике в результате либо прямого восприятия ими тех или иных характеристик данного объекта, либо косвенного — на основе восприятия уже оцененного кем-то образа (на основе восприятия мнения), сформированного в психике других людей.

Значение: Имидж должен скрывать недостатки и подчеркивать достоинства.

Актуально для людей определенного рода деятельности, например для политиков, руководителей, директоров компаний, бизнесменов, представителей шоу-бизнеса для успешности деятельности.

Эффективность процесса общения

Складывается на основе эмоциональных ролей, которые люди играют в жизни. И будет меняться в соответствии с данным моментом.

Выделяют составные части имиджа: внешность, личность, манера общения.

Потому что чем шире круг людей, с которыми человеку приходится иметь дело, чем масштабнее уровень стоящих перед ним задач, тем важнее впечатление которое складывается о нем. НО, тем не менее, имидж важен для любого человека.

Имидж человека складывается из нескольких составляющих:

**Внешний имидж человека** — одежда, прическа, аксессуары и иные атрибуты (тату, пирсинг…), которые многое могут сказать о вас. Одежда должна сказать за вас пару слов, прежде чем вы откроете рот. Так же следует уделять внимание вопросам личной гигиены – чистые, подстриженные ногти; отсутствие перхоти на голове; свежий запах изо рта; гладко выбритое лицо (если вы мужчина) и подобающий макияж (если вы женщина) и т.д. Внешний вид человека в первую очередь сказывается на его имидже. Постоянно заботьтесь о себе и о своем имидже, всегда помните, какое впечатление вы производите на людей.

**Мимический имидж человека** — мимика, выражение лица, улыбка. Ничто не отражает так чувства души человека, как его мимика (в чертах лица) и взгляд. Поэтому необходимо знать, в какой степени вы владеет мимикой, насколько она выражает то, что вы хотите продемонстрировать.

Изучите свое лицо, узнайте, что происходит с губами, бровями и лбом, когда вы произносите разнообразные по эмоциональности (доброжелательные, смешные, веселые, печальные, трагические, презрительные и т.п.) фразы. Следите, за тем как изменяется мимика, передает ли она соответствующие фразам эмоции. В этом вам поможет зеркало.

**Кинетический имидж человека** – походка и осанка, движения и жесты. Люди, идущие с напыщенным видом, шагающие вприпрыжку или сутулясь, люди с шаркающей походкой, производят отрицательное впечатление. Так же, вы можете произвести неблагоприятное впечатление, если сидите в кресле, скукожившись, или закинув ногу через подлокотник, ну или еще в какой-нибудь неподобающей позе. Избегайте чрезмерностей и излишеств. Ходите и сидите прямо, без напряжения. Если ваша походка и осанка далека от идеала, займитесь спортом, это поможет.

**Вербальный имидж человека** выражается в голосе, в манере говорить, в стиле и оборотах речи, которые употребляет человек, в словарном запасе (одну и ту же мысль до собеседника можно донести разными словами). От выбора интонации и правильного слова зависит сила воздействия: используйте преимущественно слова, которые подчеркивают вашу надежность и добросовестность, подчеркивайте голосом важнейшие для вас слова (внезапное повышение или понижение хорошо выделяет отдельное слово или целую фразу). Ваша речь должна быть обоснованной, логичной и убедительной, она должна способствовать размышлению.

**Ментальный имидж человека** – мировоззрение, принципы, этические установки, религиозные убеждения, социальные стереотипы. Людей можно разделить на материалистов и идеалистов, созидателей и разрушителей, оптимистов и пессимистов, ожидающих чуда и неверующих, верящих в силу денег или в силу отношений и т.д.

**Фоновый имидж человека** – сведения, получаемые о человеке из определенных источников (например, из СМИ, от знакомых, партнеров, клиентов и т.д.), это «молва», которая бежит впереди вас. Получается так — сначала вы работаете на имидж, а потом имидж на вас.

**Вещественный имидж человека** — это и автомобиль, на котором вы ездите, и кровать, на которой вы спите, и посуда из которой едите. Это и то как выглядит сам дом, обстановка в нем — родовые ценности, семейные альбомы, книги, фильмы, картины на стенах. Все это рассказывает о вашем настоящем образе. Поэтому, подумайте, прежде чем приглашать гостей в дом, может ли ваше жилище, как-то изменить (испортить, улучшить или закрепить) тот имидж, который вы уже создали.

Очень важно! Все составляющие, имиджа, должны быть согласованы между собой!

Имидж человека, как и первое впечатление, формируется в течение короткого промежутка времени, и чтобы его потом изменить надо будет сильно постараться. Так что лучше всегда быть готовым продемонстрировать созданный образ.

Стремиться, именно быть, а не только казаться – важная составляющая формирования имиджа — овладение всеми вышеперечисленными элементами имиджа, а не только их демонстрирование.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.10 п.3, с.242. Выполнение заданий для самостоятельной работы:

Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?

Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.

Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.

Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.

Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

**Цель:** познакомить студентов с типами взаимодействия (кооперация и конкуренция), показать позиции взаимодействия в русле трансактного анализа, раскрыть ориентацию на понимание и ориентацию на контроль, а также объяснить взаимодействие как организацию совместной деятельности. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к организации взаимодействия.

**Тип урока:** лекция.

**Оборудование: Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления**

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

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

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.**

**Взаимодействие** – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт 2-х и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их деятельности, поведения, установок, отношений.

Взаимодействие– 1) система взаимообусловленных индивидуальных действий, связанных причинной циклической зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией поведения другого. 2) взаимосвязь субъектов в совместной деятельности.

**Кооперация** - координация единичных сил участников, необходимый элемент совместной деятельности.

А.Н. Леонтьев назвал 2 основные черты совместной деятельности:

а) разделение единого процесса деятельности между участниками;

б) изменение деятельности каждого, т.к. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что означает, что «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают.

Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

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

При анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия. Так можно констатировать кооперацию не только в условиях производства, но и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков - совместной кражи и т.д.

1. **Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.**

Главное содержание общения — это воздействие на партнера. Описывая его, мы используем термины действий. Например: «Он на меня давил, но я не поддался»; «Он подстроился под меня» и т. д.

Воздействие людей друг на друга в процессе общения рассматривается в русле трансактного анализа, представленного именами Э. Берна, Т. Харриса, Д. Джонджевилла.

Трансакционный анализ представляет собой психологическую модель, служащую для описания и анализа поведения человека как индивидуально, так и в составе групп. Данная модель включает философию, теорию и методы, позволяющие людям понять самих себя и особенность своего взаимодействия с окружающими.

Широко известна и получила наибольшее применение схема, разработанная Э. Берном, в которой основными понятиями являются трансакции, т. е. единицы общения. Репертуар этих состояний Э. Берн разбил на следующие категории:

1) состояния Я, сходные с образами родителей;

2) состояния Я, направленные на объективную оценку реальности;

3) состояния Я, все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве и представляющие собой архаические пережитки.

Трансактный анализ общения выделяет три основные позиции-состояния: Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня, или одна из них может преобладать в поведении человека.

С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но, одновременно, и чувство неуверенности, беззащитности. Эта позиция, являясь основной в детстве, нередко встречается и у взрослых. Так, иногда молодая женщина в общении с мужем хочет почувствовать себя вновь озорной девчонкой, оберегаемой от всяческих невзгод. Муж в таких ситуациях занимает позицию Родителя, демонстрирует уверенность, покровительство, но, одновременно, и безапелляционность, приказной тон. В другое время, например, общаясь со своими родителями, он сам занимает позицию Ребенка. С позиции Ребенка — роли молодого специалиста, аспиранта-соискателя, артиста-любимца публики .В позиции Ребенка выделяют: «послушного ребенка» и «бунтующего ребенка» (ведет себя так: «Не хочу! Не буду, отстаньте! Как хочу, так и буду делать!» и т. п.).

При общении с коллегами обычно стремятся занять позицию Взрослого, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении. С позиции Взрослого — роли соседа, случайного попутчика, сослуживца, знающего себе цену, и др.

С позиции Родителя «играются» роли старого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, продавца, говорящего: «Зайдите завтра». В позиции «Родителя» могут быть две разновидности: 1) «карающий Родитель» — указывает, приказывает, критикует, наказывает за непослушание и ошибки; 2) «опекающий Родитель» — советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.

Трансактный анализ позволяет описать не только то, что говорят партнеры, но и подтексты - специально подстроенные скрытые трансакции, выражаемые интонацией или просто подразумеваемые. Изучая в дальнейшем манипуляции, позволяют манипулятору скрыто управлять собеседником против его воли.

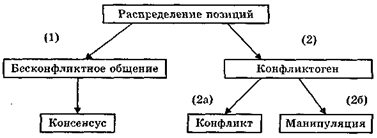
Распределение позиций, задаваемых инициатором общения, таково:

1. Если оно устраивает партнера, то возникает комфортное, бесконфликтное общение.

2. Если оно не устраивает партнера, то это является конфликтогеном. При этом:

а) если распределение позиций встречает сопротивление, то оно может привести к конфликту;

б) если не встречает, то имеет место манипуляция.



Манипуляцией «А слабо тебе...», бросив вызов, можно подтолкнуть человека к действию, которое тот не собирался совершать как на работе, так и в быту.

Манипуляция «Обезьяна на шее». Подчиненный обращается к начальнику: «Вы поручили мне достать автокран. Они есть (там-то), но не с моим авторитетом к ним обращаться. Вот если бы вы пару слов сказали — я могу набрать телефон их начальника». Польщенный шеф соглашается: «Ладно, давай скажу». Но чаще всего одним звонком дело не решается: то нужного человека нет, то выдвинуты встречные условия. «Ну ладно, иди, я решу этот вопрос», — говорит начальник. На следующий день подчиненный заглядывает в кабинет с видом полной покорности и просящим тоном интересуется: «Ну как, не решили?» Занятый текучкой руководитель машет на него: «Иди, работай, решу». Через некоторое время подчиненный снова интересуется, решен ли вопрос.

Как же получилось, что роли их поменялись, что исполнителем стал руководитель, а контролирующим — подчиненный? Ответ даст трансактный анализ. Ясная трансакция со стороны подчиненного — уважительное отношение В —>Р («Парламентер») дополняется скрытой — беспомощность, обращающаяся за покровительством (Д <- Р: «Недотепа»).

Подыграв самолюбию начальника, подчиненный спровоцировал его на покровительственную позицию Д <г- Р, которая в данном случае означает выполнение за подчиненного его работы.

На управленческом жаргоне поручение, висящее на исполнителе, называется «обезьяна на шее». Можно сказать, что в описанном случае «обезьяна» перескочила на шею начальника.

Манипуляция «Меня рвут на части». Сотрудник охотно берет на себя много поручений, в том числе и общественных, но когда от него пытаются получить какой-то конкретный результат — ссылается на перегруженность, перечисляя все, что на него «навалено».

Любопытно, что некоторые поступают так не до конца осознанно, искренне считая, что отдаются работе до конца.

Манипуляция «Казанская сирота». Манипулятор держится подальше от руководства, чтобы сослаться на то, что им не руководили, никто ему не помогает, никто его слушать не хочет и т. д.

Манипуляция «Дитя на работе». Эту манипуляцию разыгрывают некоторые работники, прикидываясь бестолковыми. Про таких говорят: быстрее самому сделать, чем ему что-то объяснить, да еще и переделывать придется. Типичные высказывания манипуляторов этого толка: «Я не профессор», «Я слабая женщина».

Манипуляция «Дитя в семье». Во многих семьях эту манипуляцию с выгодой для себя разыгрывают мужья. Достигается это исполнением роли беспомощного «Дитя»: чтобы жена ни поручила (например, сходить в магазин, сделать уборку, позаниматься с ребенком), он делает так, что приходится переделывать. В итоге вся тяжесть домашней работы оказывается взваленной на слабые женские плечи. Неслучайно некоторые женщины, называя число своих детей, включают в него и мужа. В каждой шутке есть доля истины.

Манипуляция «Обиделся». Предположим, что один из супругов в ожидании того, что к нему супруг обратится с просьбой, которую не выполнить неудобно, а выполнять не хочется, решается отгородиться от этой просьбы небольшим охлаждением отношений. Пусть, для определенности, это будет муж, и рассмотрим такую ситуацию.

Муж: «Дорогая, ты не видела, где ключи?», но произнесено это не обыденным, а виноватым тоном с подтекстом: «Ты уж не сердись, я такой бестолковый, все время тебя отвлекаю». Явная трансакция «Коллега». Но тон, пристройка снизу задают скрытую трансакцию «Недотепа», на которую и реагирует жена, отвечая трансакцией «Босс»: «Ослеп что ли, вот на трюмо лежат» (рис. 20).

Таким образом, ответ жены, который первоначально мог удивить своей неожиданной грубостью, был спровоцирован. После чего муж может демонстративно не разговаривать, показывая свою обиду, имея полное основание отказать в любой просьбе или поручении жены, т. е. манипулятивная обида позволяет достичь желаемой цели — избежать просьб жены.

Манипуляция «Обиделась». Предположим, наоборот, что жена заинтересована в небольшом охлаждении отношений. Тогда она в ответ на какой-либо обыденный вопрос «заводится» по собственной инициативе, отвечая грубостью, подобной вышеназванной (рис. 21).

Если муж в ответ не сорвался и отвечает что-то вроде: «При чем тут ослеп, что уж, тебя спросить нельзя?», следует новый выпад: «Вы со своей мамочкой не упустите случая, чтобы не сказать мне гадость». Вопрос о «мамочке» является весьма болезненным, и если муж не надулся, то считает себя вправе надуться она. Обычно уже двукратное применение ее приводит манипулятора к цели.

Манипуляция «Если бы не было тебя». Разыгрывается в семьях как женами, так и мужьями. Жена: «Эх, дура я, дура, что вышла за тебя. Вон Сашка, как ухаживал, а сейчас — он большой человек. А ты кто? Молодость мою загубил» и т.д. Цель манипуляции — создать чувство вины у мужа и управлять им: трансакция «Босс» с той целью, что муж примет это распределение позиций.

Или муж: «Ты мне для работы никаких условий не создаешь. Если б не было тебя, давно бы уже диссертацию защитил».

Манипуляция «Домашний мудрец». Член семьи, нередко старший по возрасту, постоянно поучает остальных по всем вопросам. Когда у кого-то что-нибудь не получается, делает замечания: «Надо было сделать иначе...» Когда же его спрашивают: «Скажите, как поступить, мы так и сделаем», отвечает: «А что вам говорить, вы все равно по-своему сделаете». Эта манипуляция имеет целью достижение психологического комфорта, реализуемого прочно захваченной позицией «Родитель», пристройкой сверху к остальным членам семьи.

Манипуляция «Жалко?». Один спрашивает другого: «Как у тебя с деньгами, нормально?» — «Да вроде нормально». — «А я на мели. Одолжи до зарплаты, продуктов не на что купить». Естественный для наших дней диалог.

Однако представим, что просящий однажды уже подводил кредитора — очень долго не отдавал долг Поэтому желания вновь одалживать ему нет. Однако отказать — жестоко: у него семья голодать будет, а у меня деньги лежат без пользы, и представляется возможным сделать доброе дело. Откажу — заслужу репутацию жмота. И даем, хотя и ругаем себя за это.

Налицо манипуляция. Механизм ее таков. Первая трансакция — подготовительная («Коллега» — «Коллега»), чтобы получить нужную информацию. Вторая — В ->Р («Парламентер»). Человек в беде, не принято отказывать в помощи, напрашивается ответная трансакция В <— Р: оказать покровительство, помощь.

Манипуляция «Толстокожий». Ученик не хочет сидеть на уроках некой учительницы. Но просто пропускать уроки — вызовут родителей. Тогда он решает использовать невоздержанность учительницы на язык: когда она выведена из себя, может обозвать.

Ученик с начала урока начинает «доводить» ее. Она делает ему замечание, другое, третье. А так как до него «не доходит», она начинает давать ему нелестные эпитеты, а поскольку он «толстокожий» и не реагирует, то по закону эскалации конфликтогенов она доходит до оскорбления. Тут манипулятор с шумом поднимается: «Я не намерен терпеть оскорбления» — и покидает класс, точно зная, что учительница не будет на него жаловаться. Можно пропустить и еще несколько уроков.

Манипуляция «Не с вашими возможностями». Рассмотрим манипуляцию, разыгрываемую иногда в магазине. В магазин зашла женщина и направилась к прилавку. Покупателей почти не было. Продавец смерила женщину оценивающим взглядом с ног до головы, что ту несколько смутило, ибо одежда ее была «не очень». Попросила показать электроутюг. «Конечно, этот подошел бы вам больше», — сказала продавец, указывая на самый дорогой. Сказано это было тоном, означающим «не с Вашим тощим кошельком покупать хороший товар». «Вот именно его я и беру», — вспыхнула в ответ женщина. Конечно, выкладывая последние деньги, она и рада была бы изменить свое решение, но отступить — значит подтвердить правоту позиции превосходства продавца.

**Защита от любой манипуляции**

1. Нейтрализует манипуляцию ответ «западного» типа: «Это твои проблемы, каждый должен планировать свой бюджет». Сложно дать такой ответ по нескольким причинам:

1) это конфликтоген — замечанием отвечать на просьбу о помощи;

2) противоречит нашей традиции взаимопомощи;

3) перескакивание с предложенной позиции на другую требует решительности, которой не всегда хватает в силу предыдущих двух обстоятельств.

Поэтому мы обычно или поддаемся на просьбу, или начинаем оправдываться, чувствуем себя не лучшим образом.

Анализ манипуляций показывает, что при всех различиях они имеют много общего, что и позволяет выстроить довольно надежную защиту от них. Осуществить ее можно по следующей блок-схеме.

****

4.Не показывайте слабостей: жадности людей, желании быстро разбогатеть, любопытство, в частности, желание узнать свое будущее, судьбу, жажда острых ощущений. Реализуется в азартных играх. Желание произвести впечатление, покрасоваться также используется манипуляторами.

5.Осознайте, что Вами манипулируют. Признаком манипуляции является чувство неудобства: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится — иначе неудобно. Вы будете «плохо выглядеть». Достаточно сказать себе: «Стоп, манипуляция!». Или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово «манипуляция». Именно оно действует отрезвляюще — вы осознаете, что это игра с вами, нарушение вашей независимости, насилие над вашей личностью.

6. Пассивная защита. Ею рекомендуется пользоваться, если вы не знаете, что делать, как ответить манипулятору.

Не говорите ничего. Сделайте вид, что не расслышали, не поняли или вообще спросите о чем-то другом.

Единственное, что при этом требуется, — проявить выдержку!

Опыт показывает, что в большинстве случаев манипулятор отступает уже перед пассивной защитой. Ибо самое опасное в манипуляции — ее стремительность, неожиданность, когда у вас нет времени сообразить, как выйти из положения. Повторение просьбы, во-первых, дает вам время для ответа; во-вторых, выявляет истинный интерес манипулятора и сбивает заготовленное им распределение ролей.

1. Активная защита.

Психологический настрой: не следует стесняться говорить то, что думаете.

Не бойтесь показаться плохим: «Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства» (щедрость, возможности, способности) — эти слова снимают с Вас всякие обязательства и открывают неограниченный простор для импровизаций.

Не стесняясь, скажите, что вас беспокоит в предложении партнера, расставьте точки над i. Если это необязательный заемщик, достаточно сказать ему, например, что у вас нет уверенности, что он вовремя вернет долг, он сам в этом виноват. После этого психологическое преимущество переходит к вам, ибо вы ответили ему пристройкой сверху В —>Р («Профессор»), и факты подкрепляют вашу позицию.

На манипуляцию «Махнем не глядя» тоже возможен простой ответ: «Ишь, хитрец. У него, небось, ветер в кармане гуляет, а у меня лежит зарплата». Психологическое преимущество переходит к вам, ибо он уличен в желании обмануть.

На манипуляцию «А слабо тебе?», если предлагается что-то рискованное: «Надо подумать, здесь не все так просто». При манипуляции «Обиделся» («Обиделась») можно спросить прямо: «Ты хочешь поссориться?»

Манипулятору типа «Дитя на работе» неплохо указать, что его неспособность — это его проблемы, а выполнять обязанности надо не те, что можете, а те, что должны: «Правильно ли я вас понял, что вы неспособны занимать эту должность?»

«Домашний мудрец» нередко отступает перед вопросом: бывали ли случаи, чтобы он когда-нибудь ошибся, или только он один знает ответы на все вопросы?

Манипуляция «Если бы не было тебя» (в женском исполнении) неплохо нейтрализуется ответом: «Ты сама сделала свой выбор; если считаешь, что ошиблась, — сама виновата».

Манипуляция «Меня рвут на части» блокируется простым вопросом: какое дело он довел до конца, где есть результат?

Смысл контрманипуляции — сделать вид, что не понимаешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным вопросом, показывающим манипулятору ваше психологическое превосходство.

Например, манипулятор говорит: «А слабо тебе?...» и предлагает что-то опасное или преступное. Ответ: «А ты сам можешь это сделать? Сделай».

Ответ сотрудницы на предложение сбежать с работы, усмотревшей в этом попытку нейтрализовать ее как критика систематических нарушений трудовой дисциплины: «Как не стыдно такое предлагать?», — ставит манипуляторшу на место.

Манипулятор «Дитя на работе» не будет в восторге от встречного вопроса: «Вы зарплату получаете? Эта плата должна быть заработана вами».

«Обезьяна на шее» останется у подчиненного, если руководитель поинтересуется, кому поручено данное задание и, получив очевидный ответ, скажет: «Вот и выполняйте».

Намеренная провокация типа «Обиделся» («Обиделась») может повернуться против манипулятора, если партнер спросит, когда тот мог бы поговорить о... (называется вопрос, который интересует уже манипулятора).

9.Иногда, чувствуя, что нами манипулируют, можно и поддаться манипулятору. Это целесообразно, когда ущерб от манипуляции меньший, чем от ухудшения отношений с манипулятором. Или когда видно, как другими действиями можно компенсировать свой проигрыш от манипуляции.

**3.Ориентация на понимание и ориентация на контроль.**

Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которое обычно сочетается 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.

Так, «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. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. Так, «контролеры» всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчиненными и доминирующим позициям «вертикального взаимодействия». Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

**4.Взаимодействие как организация совместной деятельности.**

Содержание взаимодействия раскрывают как на уровне отдельных контактов так и в совместной деятельности. Конкретное содержание взаимодействия является соотношение индивидуального вклада каждого участника в общее дело.

Обычно выделяют три модели совместной деятельности:

* совместно-индивидуальная (каждый участник делает свою часть общего дела независимо от других);
* совместно-последовательная (общая задача выполняется последовательно каждым);
* совместно- взаимосвязанная (имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми другими).

В ходе совместной деятельности субъекты поочередно и взаимно меняют социально-психологические состояния, ценности и намерения друг друга.

Можно назвать основные признаки совместной деятельности:

1. наличие общих целей для участников взаимодействия, которые олицетворяют будущий результат. Она может быть расписана в виде более частичных общих задач, поэтапное выполнение которых приближает всех к получению конечного результата.
2. индивидуальные мотивы, стимул работать вместе, общую мотивацию для достижения цели;
3. разделение единого процесса достижения коллективной цели на определенные составляющие, но функционально связанные совокупностью действий, операций и их распределением между участниками взаимодействия;
4. объединение индивидуальных дальностей, которое понимается как образование целостности совместной деятельности и содействия возникновению взаимосвязей и взаимозависимостей между участниками этой деятельности;
5. согласованные, координированные выполнения распределенных и объединенных индивидуальных дальностей всех участников;
6. необходимость в управлении (включая самоуправление) –
7. наличие единого заключительного результата, общего для участников совместной деятельности;
8. единое пространственно-временное функционирование участников взаимодействия.

Характер применения взаимодействия в структуре совместной деятельности:

предметно направленные (другое название - целевые) взаимодействия, с одной стороны, органично вводятся в психологическую структуру совместной деятельности, а с другой - они изменяют структуру индивидуальной деятельности ее участников, подчиняя их общим целям и задачам.

Общение может выступать как условие деятельности и как самостоятельное и отличное от деятельности социально-психологическое явление.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.10 п.5, с.254. Выполнение заданий для самостоятельной работы:

Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?

Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 5.Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**Цель:** познакомить студентов с основными элементами коммуникации, раскрыть понятия «вербальная коммуникация», «коммуникативные барьеры», «невербальная коммуникация», объяснить методы развития коммуникативных способностей, показать виды, правила и техники слушания. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к организации коммуникации.

**Тип урока:** лекция.

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления»

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Невербальная коммуникация.
5. Методы развития коммуникативных способностей.
6. Виды, правила и техники слушания.
7. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Основные элементы коммуникации.**

**Коммуникация** — процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь — информацию о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

**Коммуникативная компетентность** — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов).

**Коммуникационный процесс** — это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Основные функции коммуникации:

1) информативная — передача истинных или ложных сведений;

2) интерактивная (побудительная) — организация взаимодействия между людьми, например, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;

3) перцептивная функция — восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;

4) экспрессивная — возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

1) отправитель информации;

2) сообщение — собственно информация;

3) канал — средство передачи информации;

4) получатель информации.

Руководитель от 50 до 90 % времени тратит на коммуникацию, ведь он должен довести информацию до подчиненных и получить от них требуемую реакцию, а также осуществлять информационное взаимодействие с коллегами и вышестоящим руководством. 80 % зарубежных руководителей считают, что обмен информацией — одна из самых сложных проблем в организациях, а неэффективные коммуникации — это главное препятствие на пути достижения успешной деятельности фирмы, ведь если люди не могут эффективно обмениваться информацией, они не смогут работать вместе и достигать общих целей.

Эффективность управления персоналом пропорциональна эффективности коммуникационных процессов в организации.

1. **Вербальная коммуникация.**

Современные психологи подразделяют межкультурную коммуникацию на три основных типа – вербальный, невербальный и паравербальный. Каждый из видов определяется сочетанием различных способов, приемов и стилей.

Особенности вербальной коммуникации

**Вербальная коммуникация** является самым универсальным, доступным и распространенным типом общения, передача той или иной информации от одного человека к другому посредством речи и адекватное восприятие ее другой стороной.

**Виды вербальной коммуникации**: устная и письменная речь, которая осуществляется посредством знаковой системы – языка и письменности.

Язык и письменность – это главные вербальные средства коммуникации.

К главным функциям языка относятся:

1. коммуникативная – это непосредственно метод общения между людьми в широком понимании;
2. конструктивная – возможность четкой формулировки определенной мысли в фразу сообщения;
3. апеллятивная – средство убеждения и воздействия на адресата;
4. фатическая – метод налаживания контакта с помощью соблюдения определенных правил (этикет);
5. эмоционально-экспрессивная – способ выражения субъективного личного отношения к теме или предмету разговора;
6. аккумулятивная – возможность познания, сохранения, накопления и передачи информации следующим поколениям;
7. эстетическая – возможность выражения мыслей в более яркой, свежей и уникальной форме.
8. Лингвисты различают и другие более узкие, но менее важные ипостаси и предназначения языка – идеологическая, номинативная, референтная, метаязыковая, магическая и другие.

**Формы вербальной коммуникации**

Вербальное поведение человека включает в себя внешнюю и внутреннюю, устную и письменную речь. Внутренняя речь – это часть мыслительного процесса, выражается в форме образов и интерпретаций. Когда человек четко определяет смысл своей внешней речи у него отпадает необходимость формулировать внутреннюю речь в законченные фразы и предложения. Формулировка и фиксированность внутренней речи необходимы, если возникают затруднения во внешней коммуникации.

Внешняя речевая коммуникация - межличностное общение в социуме. Ее целью является повседневные контакты и обмен информацией с близкими, знакомыми, малознакомыми и совершенно посторонними людьми. В данном виде важны такие качества как персонализация себя, адресность, непринужденность, эмоциональность и значительный уровень ситуативности для адекватного общения.

К формам внешней речи относятся:

Диалог – разговор, беседа, устный обмен информацией, соображениями, мнениями. Обсуждение той или иной темы между двумя и более людьми в непринужденной обстановке с возможностью свободно высказывать свое отношение и заключения по предмету разговора.

Дискуссия – обмен противоположными точками зрения с целью доказать свою правоту одному человеку или группе людей. Спор как метод выявления истинного значения или положения является как одним из повседневных ситуативных видов коммуникации, так и научным методом , а вербальные средства коммуникации применением доказательной базы.

Монолог – различные виды выступлений перед публикой или аудиторией, когда один человек обращает свою речь к большой группе слушателей. Этот метод коммуникации широко используется в обучении в виде лекций, а также выступлений на различных собраниях.

Вербальными помехи в коммуникации могут возникнуть из-за проблемы возрастного, психологического или лексического характера. Так маленькие дети и люди с комплексами не могут четко изъяснять свои мысли. Под лексическими помехами подразумевается слабое владение языком или недостаток знаний для апеллирования к собеседнику.

1. **Коммуникативные барьеры.**

**Коммуникативные барьеры** – это психологические, речевые, культурно-социальные препятствия на пути адекватной передачи и получении информации между партнёрами по общению.

Система барьеров - это охрана — автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации.

Тяжело изложенная, но нужная информация не воспринимается или воспринимается с искажениями, неполно. Человек, знающий решение, но не имеющий авторитета, может быть не услышан

**1) Барьеры «непонимания» (не слышим, не видим, не понимаем).**

1.Фонетическое непонимание—возникает из-за погрешности произношения, проглатывания концов слов, монотонная не выразительная речь (речь скороговорка, большое кол-во слов паразитов)

2.Акустические барьеры---интонации не адекватные ситуации, тембр, громкость, звука, речевые паузы. Речь на иностранном языке. Акцент, невнятная речь.

3.Семантический барьер непонимания—когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой» используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры

4.Стилистический барьер непонимания возникает, когда происходит несоответствие между формой и содержанием, возникает стилистический барьер. Существуют два основных правила структурирования информации в общении: правило рамки (Г. Эббингаузом -начало и конец любого информационного ряда, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина) и правило цепи (основано на том, что содержание должно быть структурировано)

5.Логический барьер, возникает в тех случаях, когда логика рассуждения либо слишком сложная для восприятия или кажется неверной или противоречивой.

**Преодолеть:**

фонетический барьер: внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;

семантический барьер: говорить максимально просто; заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора. стилистического барьера: правильно структурировать передаваемую информацию

логического барьера :соблюдение условий: учет логики и жизненной позиции собеседника, правильная аргументация.

**2) Психологические барьеры –недоверие, не приятие партнёров по обмену информации**

1.барьер «личностной цензуры»- человек принимает и передаёт инф., через себя

2.эмоциональные барьеры- сильные эмоции(страх, волнение) не способствуют внимательному отношению к диалогу.

Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении **сильных эмоций.**

-Барьер страдания–снижает уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; снижает уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим.

-Барьер гнева, ярости- рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

-Барьер отвращения и брезгливости возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека

---Барьер презрения, аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предрассудки и т. д.

-Барьер страха—он может свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

--барьер вины и стыда-может быть на лесть, из боязни быть уличенным в содеянном.

**3) Психологическая несовместимость когда возникает резкое неприятие партнёров их различий** характеров, темпераментов, соц. установок и др. индивид. различий. это м. стать причиной межличностных конфликтов

**4) Социо-культурные барьеры**–это социальные, политические, религиозные, культурные, профессиональные и иные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, событий, ситуаций в процессе коммуникаций.

**5) Коммуникативные барьеры (психология общения)**

1)социальные:

* Образовательные
* Культурные, межкультурные
* Профессиональные

2)психологические:

* Смысловой
* Фонетический барьер (неправильное произношение) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, акцент, речь с большим количеством звуков-паразитов и т.п.;
* Стилистический (когда не понятен смысл предложения, логика не понятна)
* Авторитета

В. Шепель выделяет 6 барьеров:

1) дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;

2) инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;

3) антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;

4) языковый барьер — существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;

5) профессиональное неприятие — некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;

6) неприятие имиджа коммуникатора

По мнению Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова (1998), в процессе делового общения возможно возникновение по крайней мере трех коммуникативных барьеров и их различных модификаций: барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание». Первые два обеспечивают защиту от источника информации, последний барьер — защиту от самого сообщения.

БАРЬЕР «АВТОРИТЕТ». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие как бы персонифицируются и зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит. Например, пожилые слабо прислушиваются к советам молодых.

БАРЬЕР «ИЗБЕГАНИЕ». Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Иногда избегают не только источников информации, но определенных ситуаций (например, стремление закрыть глаза при просмотре «страшных мест» из фильмов ужасов).

Существуют барьеры, обусловленные факторами среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

акустические помехи — шум в помещении или за окном, ремонтные работы, хлопанье дверей, звонки телефона и т.д.;

отвлекающая окружающая обстановка — яркое солнце или, наоборот, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном, картины, портреты, т.е. все то, что способно отвлечь внимание собеседников;

температурные условия — слишком холодно или слишком жарко в помещении; погодные условия - дождь, ветер, высокое или низкое давление

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

1. **Невербальная коммуникация.**

А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, полученные А. Мейерабианом, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) — на 38 %, а за счет невербальных средств — на 55 %.

К таким же выводам пришел и профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств: по словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному — отношение к партнеру по общению.

**Невербальное** **общение** — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены **общения**).

Значение:

1.Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения.

2.В процессе общения невербальное поведение выступает как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности.

3.На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспосабливать свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движения мышц лица, жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела — позы, осанку, поклоны, походку.

2. Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

3. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

— интимная зона (15—45 см); в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделения адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

— личная, или персональная, зона (45—120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

— социальная зона (120—400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;

— публичная зона (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Наиболее значимые невербальные средства — кинесические средства — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится мимике — движениям мышц лица, которое недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10— 15 % информации. Мимика — движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способно дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 % информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что если человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок — эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т. п. Причем легче всего распознаются положительные эмоции — радость, любовь, удивление; труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции — печаль, страх, отвращение.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы.

Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положение бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика — опознание эмоций было почти стопроцентным.

Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека: это вызвано тем, что правое полушарие, контролирующее эмоциональную жизнь человека, отвечает за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные — ярче выражены на левой.

Американскими психологами Р. Экслайном и Л. Винтер-сом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова — на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается — больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера — только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

По своей специфике взгляд может быть: деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светский — когда взгляд опускается ниже уровня ниже глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения; интимный — когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица — на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса — говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

Поза — это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело, — около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие — закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные,

Показано, что «закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, — «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности психологического комфорта. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Походка человека — это стиль передвижения, по которому довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем, оказалось, что самая тяжелая походка — при гневе, самая легкая — при радости, вялая, угнетенная походка — при страданиях, самая большая длина шага — при гордости.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональностей, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь — взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

• коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);

• модальные, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);

• описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на 5 групп:

1. Жесты-иллюстраторы — это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

2. Жесты-регуляторы — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. Жесты-эмблемы —- это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания».

4. Жесты-адапторы — это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, переби-рание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

5. Жесты- аффекторы — жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Практика показывает, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты. Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице. При общении часто возникают следующие виды жестов:

— жесты оценки — почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);

— жесты уверенности — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

— жесты нервозности и неуверенности — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;

— жесты самоконтроля — руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;

— жесты ожидания — потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

— жесты отрицания — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.;

— жесты расположения — прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

— жесты доминирования — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

— жесты неискренности — жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др. Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, курения, зеркальные жесты, жесты-поклоны и др.) позволит лучше разбираться в людях, (**Ниренберг Дж., Калеро Г. Как читать человека словно книгу. М., 1990).**

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.

Невербальное поведение личности полифункционально:

— создает образ партнера по общению;

— выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;

— является индикатором актуальных психических состояний личности;

— выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

— поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;

— выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

1. **Методы развития коммуникативных способностей.**

**Коммуникативные способности** - индивидуальные психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.

Значение: коммуникативные способности насколько они развиты, зависит успешность человека в трудовой деятельности и других различных областях жизни.

Формирование коммуникативных способностей у человека начинается с рождения. Чем раньше ребенок научится говорить, тем проще будет его взаимодействие с окружающими.

Коммуникативные способности личности у каждого человека формируются индивидуально. Влияющими факторами здесь являются взаимоотношения с родителями, сверстниками, позже с руководством и коллегами по работе, а также собственная социальная роль человека в обществе.

Структура коммуникативных способностей включает в себя следующие виды:

* информационно-коммуникативная. Способность начать, поддержать и завершить беседу, а также привлечь внимание собеседника, использовать вербальные и невербальные средства общения;
* аффективно-коммуникативная. Способность заметить эмоциональное состояние партнера и правильно на него отреагировать, проявлять уважение и отзывчивость к собеседнику;
* регуляционно-коммуникативная. Способность помогать партнеру в беседе и принимать помощь от других, уметь решать конфликты, используя адекватные методы.

В структуру коммуникативных способностей входят компоненты:

* социальная перцепция (восприятие, понимание и оценка др. людей, самих себя, групп и т. п.); гностические умения,
* рефлексия, связанная с осознанием, систематизацией и переносом информации;
* волевые качества;
* познавательные умения, связанные с особенностями внимания, мышления и памяти;
* интеракционные умения (умение «подавать себя», умение ориентироваться на собеседника);
* восприятие и адекватное понимание разл. рода знаковых систем: вербальной и невербальной, пара- и экстралингвистической (интонации, паузы), оптико-кинетической (жесты, мимика, пантомимика); умение понимать контекст и подтекст;
* умение использовать знаковые системы в целях решения опр. коммуникативных задач.

Диагностика коммуникативных способностей осуществляется

* по степени интенсивности, активности, длительности осуществления контакта,
* широте круга общения,
* успешности решения коммуникативных задач,
* легкости и скорости формирования коммуникативных навыков и умений,
* по соотношению вербальных и невербальных компонентов (выражение лица, позы и жесты, интонация и тембр голоса, межличностное пространство и т. п.),
* по эмоциональной выразительности.

Выделяют стратегические и тактические способности:

1. Стратегические способности. Эти способности выражают возможность личности понять коммуникативную ситуацию, правильно в ней ориентироваться и в соответствии с этим сформировать определенную стратегию поведения, особенности интеллекта, особенности развития речи, особенности характера, воли, эмоциональной сферы, особенности темперамента и т.д.

2. Тактические способности. Эти способности обеспечивают участие личности в коммуникации:

-способность управлять своим поведением в общении;

-комплекс перцептивных способностей, связанных с пониманием и учетом в общении личностных особенностей другого человека, с умениями моделировать личность другого, а также связанных со способностью отражать и понимать социально-психологические характеристики группы и способностью к пониманию места и роли каждого в группе;

-способность устанавливать, поддерживать контакт, изменять его глубину, входить и выходить из него, передавать и перехватывать инициативу в общении;

-способности оптимально строить свою речь в психологическом отношении.

Развитие коммуникативных способностей

Если будучи ребенком человек не получал должной поддержки со стороны близких, и не смог приобрести опыт коммуникации, он может вырасти замкнутым и неуверенным в себе. Это значит, что его коммуникативные способности общения будут находиться на низком уровне. Выходом из этой ситуации является развитие навыков общения и поведения в обществе.

Их можно развивать в любом возрасте. Достаточно запомнить наиболее удобные и приемлемые для вас упражнения для развития коммуникативных способностей.

Упражнение "Мимика и пантомимика". Помогает сохранять эмоциональное самообладание в любой ситуации, а также научиться правильно передавать собеседнику свои переживания. Задача: встать дома перед зеркалом и продемонстрировать гнев, волнение, иронию, смех т.д.

Упражнение "Желание". Помогает отработать коммуникативные умения и навыки. Каждый человек в компании пишет на листке свое желание. Задача: заставить партнера его выполнить, не говоря о самом желании ни слова, затем продемонстрировать то, что написано на листке.

Упражнение «Выйди из скорлупы». Помогает обрести навыки убеждения. Человек, имеющий слабые коммуникативные способности встает посреди комнаты в очерченный круг. Задача товарищей выманить его из этого круга, используя для убеждения различные аргументы. Например, торговаться, предлагать или обещать что-либо взамен. Само упражнение можно снять на видеокамеру, а затем разобраться, как вел себя человек в круге, а также как развить коммуникативные способности какие техники и приемы убеждения были использованы.

Упражнение «Вопросы песней». Помогает обрести навыки самовыражения. Компания делится на две группы. Задача обеих групп общаться только в виде песен. Например, одна компания задает песней вопрос: «Я спросил у ясеня, где моя любимая?». Вторая группа отвечает «Где-то на белом свете, там, где всегда мороз». На обдумывание каждого вопроса дается не больше 30 секунд.

Коммуникативные умения и способности можно развивать в себе всю жизнь. Для этого нужно просто задаться целью стать идеальным собеседником и постоянно тренировать свои навыки. Главное не оттачивать свое мастерство на деловых партнерах. Пусть лучше это будут друзья, готовые вам помочь и поддержать в вашем желании быть интересным другим людям.

1. **Виды, правила и техники слушания.**

Виды слушания: рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное), эмпатическое. В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания.

**Нерефлексивное (пассивное) слушание** — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

**Когда применяется**. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.

**Как.**

1.Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д.

2. Тут важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один. «угу-реакции»: «да-да, угу-угу, ну конечно» и т. п.

3. Дело в том, что эмоциональное состояние человека подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает «спускаться», успокаиваться, затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, она снова падает и т. д. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник дополнительно, то, выговорившись, человек успокоится и, почувствовав это, вы уже можете общаться с ним нормально.

4. Не молчите, потому что глухое молчание у любого человек вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено.

5. Не задавайте ему уточняющих вопросов, потому что вопрос: «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут она мне говорит... а я ей отвечаю...!», только взрыв негодования у вашего партнера.

6. Не говорите партнеру: «Успокойся, не волнуйся, все уладится», — он этих слов адекватно понять не может, они его возмущают, ему кажется, что его проблему недооценивают, что его не понимают.

7. Иногда в таких случаях полезно «пристроиться» к партнеру, повторять его слова, эмоции, движения, т. е. вести себя как он, быть как бы им, разделять его чувства.

8. Если эмоции партнера направлены на вас, главная задача — не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние, которое уж точно приведет к бурному конфликту, «выяснению отношений». Ваше «Я-слушание» в этом случае можно было бы назвать словом «обида» (в этом случае вы обиделись, вам показалось, что вас обвинили в чем-то) или словами «Все равно я прав» (и тогда сказанное вам в эмоциональном тоне замечание было воспринято вами как еще одна угроза и вызвало желание дополнительно утвердиться в том, что вы правы, и вы начали бурно это доказывать!).

9. Приемы пассивного слушания будут действенны только тогда, если вы предварительно осознаете, способны ли вы без искажающих фильтров услышать ту эмоцию, которая сейчас доминирует у вашего партнера, не относя ее к себе, не заражаясь ею, не реагируя на нее личностно. Если да, то ваше слушание будет успешным, если же нет, то вы всего лишь поддадитесь тому эмоциональному напору, который исходит от вашего собеседника, и фактически явитесь объектом его манипулирования вами.

**Рефлексивное (активное) слушание** представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы.

1.Обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что вы имеете в виду?, «Пожалуйста, уточним это» и т. п.

2.Перефразирование — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял вас...», «Вы думаете, что...», «По вашему мнению...»

3.Акцент на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

4.Резюмирование - подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...» Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

Ошибки слушания,

1.Перебивание собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

2.Поспешные выводы заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

3.Поспешные возражения часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое.

4.Непрошенные советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

5. Формальное следование правилам, без реального отражения содержания разговора. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что....», но, не услышав ответа, продолжает развивать свои аргументы в пользу своей собственной точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что «техника активного слушания» не работает. Активное слушание подразумевает постоянное осознание своих «Я-слушаний» и только при наличии фильтра «Я хочу тебя понять» будет работать.

**Значение активного слушания**

1. Обеспечивается адекватная обратная связь, у собеседника возникает ощущение, что информация правильно понята.

2. Вы информируете собеседника о том, что перед ним равный ему партнер.

3. Очень поможет вам, если вам свойственна позиция «жертвы», так как это применение не только сбивает с привычной позиции авторитарного собеседника, но и поднимает вас до уровня разговора на равных, дает возможность сосредоточиться на существенных моментах разговора, а не на собственных переживаниях и опасениях.

4.Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Давайте подумаем, зачем вы рассказываете кому-то о своих проблемах? Может быть, чтобы выслушать совет, как вам вести себя в сложившейся ситуации? Или для того, чтобы вас оценили, сказали, правильно ли вы ведете себя? Или, может быть, для того, чтобы услышать, как вел себя собеседник в аналогичной ситуации? Наверно, все же нет. Если вы посмотрите на себя откровенно, то поймете, что главное в таких случаях — желание, чтобы вас поняли, разделили с вами те чувства, те переживания, которые вы испытываете. Главное, видимо, состоит именно в этом — в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Именно в этом — секрет хорошего слушания, такого, которое дает другому человеку облегчение и, как это ни неожиданно, открывает ему новые пути для понимания самого себя. **Эмпатическое слушание** позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Правила эмпатического слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстраниться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае вы можете понять то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.

2. В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но принято вами.

3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.

4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание — не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» — не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.

5. В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что партнер говорит, «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.

6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями.

1. **Толерантность как средство повышения эффективности общения.**

**Толерантность в общении** — позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей.

Значение: Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят.

Интолерантность — нетерпимостью.

проявлениями нетерпимости являются:

• предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы — представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) — национализм, шовинизм, расизм;

• насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

• экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

• эксплуатация;

• дискриминация, изоляция в обществе — по половому признаку, мигрантофобия

Нетерпимость носит зачастую не открыто высказанную позицию, а скрытую, неявную. При изучении толерантности наших студентов, например, задавали всем один и тот же вопрос: следует ли человеку соблюдать законы, должен ли человек в нашей стране подчиняться определенным правилам, нормам поведения? Почти все отвечали утвердительно. Когда же задавали вопросы более конкретные, касающиеся каждого лично (как поступить с тобой, если ты нарушил правила дорожного движения; как ты будешь действовать, если твоего друга будут наказывать за нарушение правил, и т.д.), за категоричностью правильных суждений появлялись двойственные позиции, за осуждением другого человека проступала нетерпимость. Причем речь идет не о юношеской нетерпимости, а о категоричности суждений.

Основные критерии толерантности:

• позиция на равных и учет интересов другого;

• отказ от насилия;

• осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;

• подчинение правилам, законам (не по принуждению, а по доброй воле);

• позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);

• способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;

• способность личностного выбора.

Наблюдая за невербальной коммуникацией общающихся людей, можно практически в любых ситуациях заметить выражение толерантности или интолерантности.

Невербальные проявления толерантности:

* стремление при малейшей возможности продемонстрировать партнеру невербальное согласие — кивки головой, взгляд, направленный на него, и т.д.;
* ободряющие жесты, улыбка;
* поза открытая (ноги и руки не скрещены), корпус чуть наклонен в направлении говорящего, что свидетельствует о стремлении к диалогу и сотрудничеству;
* жесты открытые, соответствуют произносимым словам, речи (конгруэнтны);
* мягкость, сомнения, а в речи чаще звучит союз «и».

Невербальные проявления конфликтности:

* напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные под мышку;
* подозрительность во взгляде;
* стремление к несогласию;
* в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»;
* протест, скепсис в мимике;
* в речи часто встречается союз «но». два вида общения, которые выделены по другому основанию — по степени активности и осознанности: ритуальное и рефлексивное общение.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.10 п.7, с.270. Выполнение заданий для самостоятельной работы:

1. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека?
3. Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики
6. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
7. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность».

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 6.Формы делового общения и их характеристики**

**Цель:** познакомить студентов с формой постановки вопросов, раскрыть понятие «деловая беседа», объяснить психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений, показать приемы аргументации. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к организации коммуникации.

**Тип урока:** лекция.

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Деловая беседа.
2. Формы постановки вопросов.
3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
4. Аргументация

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Деловая беседа.**

**Деловая беседа** - устный контакт между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций или стран для их проведения и разрешения конкретных проблем.

Значение. 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.

Функция:

— поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;

— обмен информацией;

— контроль начатых мероприятий;

— взаимное общение работников из одной деловой среды;

— поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

— поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

Структура деловой беседы:

* 1. **Подготовка к деловой беседе** включает:
* составление плана беседы на основе установления основных задач беседы,
* поиск подходящих путей для решения этих задач,
* анализа внешних и внутренних возможностей осуществления плана бесед и,
* прогноза возможного исхода беседы,
* сбора необходимой информации о будущем собеседнике,
* отбора наиболее веских аргументов для защиты своей позиции,
* выбора наиболее подходящей стратегии и тактики общения, а также давление, манипуляцию, просьбы помощи, сотрудничество.
  1. **Установление места и времени встречи**.

1. в зависимости от установок — позиций участников. Позиция «сверху» реализуется примерно так: «Я жду вас в 16 часов у себя в кабинете», но на «чужой территории» осуществление такой позиции затруднено. Позиция «снизу» осуществляется как просьба: «Мне желательно с вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?». Позиция «на равных» звучит примерно так: «Нам бы надо поговорить. Давайте согласуем место и время нашей встречи».

2. проверить свою готовность к ней, задав себе вопросы:

1) Какую главную цель я ставлю перед собой в беседе?

2) Удивился ли собеседник, когда я попросил его о встрече? Проявил недовольство?

3) Могу ли я обойтись без этого разговора?

4) Готов ли к обсуждению предполагаемой темы мой собеседник?

5) Уверен ли я в благополучном исходе разговора? Какие объективные и субъективные препятствия можно ожидать?

6) Какой исход устраивает или не устраивает меня, его, обоих? Если беседа зайдет в тупик, стоит ли пойти на компромисс?

7) Какие приемы воздействия на собеседника я буду использовать в беседе: ссылки на авторитетные мнения, на опыт других учреждений, на крайнюю важность решаемого вопроса и др.?

8) Какие вопросы я буду задавать? Какие вопросы может задать мой собеседник?

9) Как я буду себя вести, если мой собеседник: а) во всем со мной согласится; б) решительно возразит, перейдет на повышенный тон; в) не отреагирует на мои доводы; г) выскажет недоверие к моим словам, мыслям; д) попытается скрыть свое недоверие?»

Шансы на успешный исход деловой встречи возрастут, если придерживаться следующих рекомендаций:

1. первый вопрос должен быть коротким, интересным, но не дискуссионным (если требуется получить «добро» на несколько предложений, просьб, начинать лучше с наиболее выполнимого).

2. Добивайтесь оптимальной краткости в изложении мыслей.

3. Обосновывайте свои суждения. Чем убедительней доказательства, тем быстрее согласится с вами оппонент! Не употребляйте слов с двойным значением и тем более фраз, которые можно неверно истолковать.

* 1. **Начало беседы: вступление в контакт**.

1.Устанавливается в зависимости от первого впечатления (взгляд, поза, мимика и т.д.). Соответственно, «встреча гостя» может осуществляться по-разному: от подхода к человеку до легкого подъема подбородка, кивка или полного игнорирования вошедшего, углубившись в свои бумаги. И приветствие может проявляться как улыбка, кивок, рукопожатие, усаживание либо подчеркнуто недовольный вид. Это прогнозирует дальнейшее взаимодействие собеседников.

2. При несогласованности межличностных позиций (например: «Ребенок — Взрослый») установить контакт сложнее, кто-то из собеседников должен сменить тип контакта либо «Взрослый» вынужден перейти в позицию «снизу», просителя, «Ребенка». Если собеседники знакомы и возникает необходимость в каких-то «вежливых» фразах, то можно использовать стандартные фразы: «Как дела? Как настроение?», если ответ: «В порядке», то можно переходить к формулировке беседы. Если ответ: «Да так себе», то следует снять остроту состояния, чтобы человек выговорился: «А что?» — «Да, то-то...», при этом не следует вникать в подробности, достаточно оказать эмоциональную поддержку: «Ну и ну!».

3. Недопустимо «самоубийственное начало беседы», которое бывает следующих видов:

1) неуверенность, обилие извинений («Извините, если я вам помешал...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»);

2) неуважение, пренебрежение к партнеру («Давайте с вами быстренько рассмотрим...», «Я проходил случайно и заскочил к вам...»);

3) фразы «нападения» («Что за безобразие творится?»), которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию (т. е. сразу создается барьер между собеседниками). Несколько первых фраз часто оказывает решающее воздействие на желание или нежелание собеседника продолжать разговор и слушать партнера по общению.

Четыре основных приема начала беседы:

* метод снятия напряжения, цель которого — установить тесный контакт, включает несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка;
* метод зацепки — это может быть необычный вопрос, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай, краткое изложение проблемы;
* метод стимулирования воображения — постановка ряда вопросов, которые должны рассмотреться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе;
* метод прямого подхода (непосредственный переход к делу, без вступления), но он подходит для кратковременных, не очень важных деловых контактов.

Добиться положительного результата беседы помогут:

1. Ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы,
2. обращения к собеседнику по имени-отчеству,
3. проявление уважения к личности собеседника,
4. внимание к его интересам,
5. обращение за советом
6. достойным внешним видом (имеют значение одежда, поза, выражение лица, интонация голоса)
7. «присоединение» к собеседнику — к ритму его дыхания, темпу, громкости речи, к репрезентативной системе собеседника через использование слов соответствующей (визуальной, аудиальной либо кинестетической) системы.

**4. Постановка проблемы и передача информации**.

1) Цель может быть поставлена как проблема (обсудить проблему, пригласить к выработке ее решения), в этом случае ответственность за решение проблемы распределяется на обоих собеседников.

2) Цель беседы может быть поставлена и как задание, задача (дается готовое решение в сопровождении описания самой ситуации). Не только начальник, но порой и подчиненный может использовать этот подход; например, начальник цеха приходит к директору и говорит: «Для наведения порядка в цехе вы должны издать приказ о наказании нерадивых». Если цель беседы поставлена как задание, то тогда человек ответствен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена сама проблема — это его может и не волновать.

3) Порой (умышленно или неумышленно) в беседе осуществляется манипулирование собеседником, например, цель беседы поставлена внешне как проблема, но сама проблемная ситуация описывается так, что подталкивает другого человека к определенному единственному решению, т. е. вроде бы ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.

4) Встречается и «истерическая демонстрация проблемы» («Делай, что хочешь, но чтоб я больше жалоб не слышал!»), т. е. ставится цель переложить на другого человека решение и ответственность за решение проблемы.

Передача информации рекомендуется:

1. Использовать «язык» собеседника при передаче ему информации в целях сведения к минимуму потерь, возникающих в процессе разговорного общения.

2. Начинать фазу передачи информации с «Вы-подхода», т. е. человек, ведущий беседу, должен суметь поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять, учесть его интересы и цели. Тут важно следить и за формулировками фраз, например, вместо «Я бы хотел...» сказать «Вы хотите...», вместо «Я пришел к выводу...» — лучше прозвучит «Вам будет интересно узнать, что...», а фразу «Хотя вам это и неинтересно...» заменить на фразу: «Как вы, наверное, уже об этом слышали, что...»

3. Привести способ передачи информации в соответствие с мотивами и уровнем информированности собеседника, с уровнем его профессиональной компетентности. Постоянно помнить об ограниченности, несовершенстве, неясности и неточности речи и о том, что объяснимое вами никто не воспримет так, как вы сами это понимаете.

4. Стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику показать, что он знает, комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических, вопросов на размышление, переломных вопросов). Следите, чтобы ваши вопросы содержали слова «почему, зачем, когда, как?». Это исключает односложные ответы — «да» и «нет».

5. Наблюдать за реакциями собеседника, особенно за невербальными реакциями (жестами, мимикой) и, соответственно, гибко менять свое поведение (скорость, сложность изложения информации и т. п.).

Например, заметив непроизвольный жест собеседника «потирания лба, переносицы», «сведения бровей», лучше замедлить темп речи и еще раз ясно повторить ключевую информацию (собеседник испытывает затруднения в осмыслении обильной либо сложно изложенной информации); если собеседник касается кончика носа, кривит губами, начинает смотреть в сторону, то, вероятно, ваша информация вызвала у него сомнения или даже раздражение; если собеседник начинает потирать подбородок, то это непроизвольный сигнал, что он готов принять какое-то решение. Если у вас есть опасения, что это решение может не соответствовать вашим планам, то лучше невербально отсрочить принятие его решения (например, подайте ему в руки какой-то документ, бумагу, чтобы прервать его «потирание подбородка»).

Содержание речи должно отвечать следующим правилам:

1) профессиональные знания дают высокую объективность, достоверность и глубину изложения;

2) ясность позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности и недосказанности;

3) важна наглядность: максимальное использование наглядных пособий, схем, общеизвестных ассоциаций и параллелей снижает абстрактность изложения;

4) повторение основных изложений и мыслей способствует лучшему восприятию и пониманию информации;

5) элемент внезапности представляет собой продуманную, но неожиданную и необычную для собеседника увязку информации и фактов;

6) разумный объем информации позволит избежать вам занудливости, которая вызывает усталость, скуку, раздражение собеседника (французский мыслитель Вольтер отметил: «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказать все»);

7) определенная доля юмора, а порой и иронии может быть уместна, когда нужно высказывать не очень приятные для собеседника соображения или парировать его «выпады»;

8) постоянная направленность к реализации основных задач беседы способствует логичности и целеустремленности изложения;

9) ритм беседы и изложения должен быть гибок, предусматривать своеобразные «взлеты» и «спады», которые используются для передышки и осмысления информации у собеседника, но к концу беседы полезно попытаться повысить ее интенсивность.

**5. Фаза аргументации**

переплетается с фазой передачи информации, здесь формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника, но еще можно попытаться изменить складывающееся мнение (позицию).

Для достижения аргументации важно:

1. Оперировать ясными, точными и убедительными понятиями, так как убедительность можно легко «потопить» в море слов и аргументов, особенно если они неясны и неточны. Аргументы должны быть достоверными для собеседника.

2. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника: лишь холерики и сангвиники способны воспринять высокий темп и объем аргументов, но и для них доводы и доказательства, разъясненные по отдельности, намного эффективнее достигают цели, чем если их преподнести все вместе и сразу (для меланхоликов и флегматиков этот постепенный подход вовсе необходим). Не забывайте, что «излишняя убедительность» вызывает отпор со стороны собеседника, особенно если у него «агрессивная натура» (эффект бумеранга).

3. Избегать простого перечисления фактов, а вместо этого излагать преимущества или последствия, вытекающие из этих фактов, интересующих вашего собеседника.

**6. Фаза нейтрализации замечаний собеседника, или фаза опровержения**,

Если на ваши доводы последовали возражения оппонентов, то:

а) выслушивайте сразу несколько возражений; собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном;

б) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения;

в) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса;

г) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. Конкретные вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения (например, «Иван Иванович, одним словом, вы даете добро на нашу инициативу или нет?»; если последует «нет», уточните, почему).

Почему возникают замечания?

* защитные реакции,
* спортивная позиция,
* разыгрывание роли,
* несогласие по деловым критериям,
* другой подход,
* тактические раздумья.

Виды замечаний

* невысказанные замечания,
* оговорки,
* предрассудки,
* иронические замечания,
* желание показать себя,
* стремление получить дополнительную информацию,
* субъективные замечания, вызванные межличностными отношениями, — «придирки»,
* объективные замечания по сути дела,
* проблемы,
* общие сопротивления,
* «последняя попытка».

Важно

* анализ замечаний и их настоящей причины,
* выбрать подходящий прием «нейтрализации» замечаний (это могут быть ссылки на авторитеты, цитаты, переформулировка, условное согласие, одобрение + уничтожение, сравнения, сократовский метод через поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия, «эластичная оборона», отсрочка).
* Доказательство бессмысленности замечаний или эмоциональные реакции партнеров, как правило, приводят не к нейтрализации возражений, а к росту конфронтации.
* владение навыками слушания и анализ различных точек зрения, альтернатив с позиции «Взрослый — Взрослый», «на равных».
* учитывать не только мнения собеседника, но и его межличностную позицию и выбирать приемы нейтрализации замечаний.

Так, «Родитель» и «Ребенок» глухи к доводам рассудка, логики, «Ребенок» подвержен внушающим воздействиям и обращению к чувствам («Интересно!» «Перспективно!»), а для «Родителя» более убедительны мнения признанных авторитетов. «Взрослые» мало подвержены влиянию эмоциональной аргументации, зато принимают доводы логики, фактов, ответственности. Позиция «Взрослого» активизируется невербальной демонстрацией позиции «на равных», подчеркнутой серьезностью, вербальными осуждениями содержания ситуации с использованием слов: «разумно, рационально, логично, реалистично, выгодно, эффективно и т. п.». Если собеседники демонстрируют жесткую, непримиримую позицию «родительской категоричности» или «противоборства уязвленных самолюбий», то конфронтация закрывает позитивные пути решения проблемы, и последующие фазы «оценки альтернатив, поиска приемлемого решения, принятия решения, фиксации договоренности» аннулируются.

**7—8. Фазы поиска приемлемого или оптимального решения, а затем принятия окончательного решения**

Могут осуществляться

* в стиле сотрудничества, равноправия и взаимной ответственности,
* в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным либо вынужденным согласием, подчинением другого собеседника.

Надо

* Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Сохраняйте спокойствие, умение анализировать исходя из своих позиций.
* Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.
* Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом.
* Учет характера собеседника. Если перед вами флегматик, не раздражайтесь медлительностью принятия решения или вовсе откладыванием его, назначением новой встречи (попытки эмоционально или логически «давить» на флегматика с целью ускорить принятие решения часто безуспешны). Помните, что с помощью полуправды и «тонких манипуляций» можно вынудить собеседника на какое-то решение, но нельзя создать корректных деловых отношений.
* Не сдавайтесь слишком легко на милость собеседника до тех пор, пока либо не испробуете все возможные методы форсирования, либо пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».

**9—10. Фиксация договоренности и выход из контакта**

Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи о сути решения, протокол решения.

установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника.

Выход из контакта осуществляется вначале невербально — изменяется поза, человек отводит глаза, встает — и завершается речевым прощанием «До свидания»

**11. Самоанализ итогов и хода встречи** позволяет осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения, при этом полезно ответить себе на такие вопросы:

1. Последовательно ли вы вели основную линию разговора? Удалось ли вам предусмотреть контрдоводы другой стороны?

2. Не навязали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке решений? Если да, то вы посеяли в собеседнике семена неудовлетворенности, досады, и при дальнейших встречах они могут возрасти.

3. Основательны ли были ваши замечания и возражения? Не были ли они субъективны, не отразилось ли в них ваше настроение?

4. Удалось ли вам быть тактичным на всем протяжении разговора?

5. Сумели ли вы достичь максимальной пользы для дела? Удалось ли вам достичь намеченных целей или, на худой конец, хотя бы запасной, альтернативной цели? Если нет, то почему это произошло?

6. Как следует в дальнейшем строить взаимодействия с данным партнером?»

Инициатива в деловом общении определяется тем, кто задал тип контакта, определил форму постановки цели, выдвинул принятую идею решения, кто подвел итоги обсуждения, тот в большей степени несет и ответственность за разрешение проблемы. Существует правило «Вовремя отдай инициативу», что особенно необходимо при разговоре начальника с подчиненным, т. е. важно дать возможность подчиненному высказать свое мнение, полезно, чтобы подчиненный сам окончательно сформулировал решение, даже если оно предложено начальником, поскольку это повышает активность, снимает отчуждение и формальное отношение («от сих и до сих») подчиненного к проблеме.

1. **Формы постановки вопросов.**

**Закрытые вопросы** — вопросы, на которые в вопроснике приведены полные наборы всех возможных вариантов ответов. Это удобная для респондента форма. Прочитав вопрос и варианты ответов, респондент обводит код варианта, который в наибольшей степени совпадает с его личным мнением. Закрытые вопросы, в свою очередь, подразделяются на альтернативные и не альтернативные.

**Открытые вопросы** не содержат каких-либо подсказок и дают возможность респонденту выразить свое мнение в привычной для него форме. Такие вопросы иногда позволяют собрать более богатую по содержанию информацию (особенно когда есть намерение проанализировать лексический запас респондентов). Открытые вопросы — незаменимый инструмент в случаях, когда необходимо получить сведения о структуре представлений, конструктивности мышления и словарном запасе опрашиваемых, однако подобные цели редко ставятся в маркетинговых исследованиях. К тому же открытые вопросы требуют предварительной формализации для перевода в числовую форму пе­ред вводом в компьютер, что влечет дополнительные затраты времени и сил, чаще не оправдывающие себя.

**Альтернативные вопросы** предполагают выбор респондентом одно­го варианта ответа из набора предлагаемых. При статистической обработке сумма ответов на все вопросы (включая вариант «нет ответа») всегда будет составлять 100 %, т. е. точно совпадать с объемом выборки. Типичными альтернативными вопросами являются вопросы о социально-демографических характеристиках опрашиваемых (пол, возраст, образование, социально-профессиональный статус, размер среднеду­шевого дохода за конкретный период времени).

**Неалътернативные вопросы** (или, как их еще называют, «вопро­сы-меню») предусматривают возможность выбора нескольких вариантов ответов, поэтому общая сумма удельного веса ответов может превышать 100%.

Существуют и **полузакрытые вопросы**. Они применяются, как пра­вило, когда исследователь, задавая закрытый вопрос, не уверен, что предлагаемый им набор ответов является полным или исчерпывающим. В этом случае список вариантов ответов обычно завершается версией «что еще...» («другие варианты»), и в нем резервируется место для того, чтобы респондент привел свою собственную версию ответа.



К системе вопросов предъявляются следующие требования: вопросы должны быть:

• четко сформулированы;

• взаимосвязаны;

• в совокупности исчерпывать тему;

• не противоречить друг другу;

• в принципе разрешимы, т.е. иметь ответ;

• последовательны, не содержать "скачков": сначала освещаются более крупные, объемные стороны темы, затем — ее детали.

1. **Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.**

**Дискуссия** — процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений участников по сути решаемой проблемы). Выделяют этапы деловой дискуссии:

1) вступление в контакт;

2) постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);

3) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;

4) выдвижение альтернативных вариантов;

5) конфронтация участников;

6) обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;

7) установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы. Возможны различные способы вступления в контакт: «пристройка сверху» — «снизу» — «на равных» (через позу, взгляд, темп речи, инициативу). Например, выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом или отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами олицетворяют «доминирование сверху», и, напротив, приниженная поза, постоянные движения глаз вверх-вниз, быстрый темп речи свойственны при позиции «подчинения снизу». Раскованность, мышечная освобожденность, синхронизация темпа речи, равенство ее громкости демонстрируют общение «на равных».

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение участников к нему. Способность понимать предметные позиции партнеров (т. е. представление о ситуации, о проблеме) и свою собственную предметную позицию — необходимое условие успеха делового общения.

В дискуссии велика роль ведущего. Он должен:

1 — сформулировать цель и тему дискуссии (что обсуждается, зачем нужна дискуссия, в какой степени следует решить проблему).

Целью дискуссии может быть: 1) сбор и упорядочивание информации но обсуждаемой проблеме; 2) поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование; 3) выбор оптимальной альтернативы.

2 — установить время дискуссии (20—30—40 минут или более);

3 — заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия);

4 — добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы;

5 — организовать обмен мнениями (желающим или по кругу);

6 — активизировать пассивных (обратиться к молчащему с вопросом, с просьбой помочь);

7 — собрать максимум предложений по решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников);

8 — не допускать отклонений от темы (тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии);

9 — уточнять неясные положения, пресекать оценочные суждения о личности участников;

10 — помогать группе прийти к согласованному мнению;

11 — в конце — четкое подведение итогов, формулировка выводов, спектра решений, сопоставление целей дискуссии с полученными результатами; следует подчеркнуть вклад каждого в общий итог, похвалить, поблагодарить участников.

При публичном выступлении могут возникать типичные затруднения:

1 — нелогичность (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументированность излагаемого материала, отсутствие ясности и четкости в достижении поставленных целей);

2 — проблема самовыражения (недостаточная эмоциональность, зажатость, монотонность выступления, несоответствие внутреннего состояния и внешних признаков);

3 — эгоцентризм (не учитывается плюрализм мнений; неспособность понять иное, чужое мнение);

4 — некомпетентность (недостаток информации, некомпетентность в конкретных вопросах);

5 — проблема контакта (трудности контакта с аудиторией, не удается расположить слушателей убеждением и т. п.);

6 — проблема самоконтроля (трудно преодолеть волнение, неумение вести себя и т. п.);

7 — проблема выхода из контакта (сумбурность и незавершенность выступления, плохое окончание и неудачный выход из разговора).

Рекомендация человеку, публично защищающему свое мнение, — лично вести дискуссию в том случае, если вы заранее продумаете возможные вопросы оппонентов и постараетесь предвидеть сложные ситуации, которые могут возникнуть и смутить вас. Сложные ситуации возникают, когда докладчику адресуются:

1) наивные вопросы и критика авторитетных людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что, опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые болезненно реагируют на это);

2) ироничные вопросы с «подковыркой» молодых жизнерадостных людей, желающих повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценки важности обсуждаемого вопроса);

3) сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (лучше ответить: «Нельзя объять необъятное» или «Решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»);

4) вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а также вопросы несуразные и критика тех, кто невнимательно слушал и недопонял суть обсуждаемого дела (здесь важно не впадать в шок от замечаний оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь это уже объяснял!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось...»);

5) вопросы-замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (может помочь ответ: «По мере того как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);

6) вопросы, принижающие значимость проблемы или полученных результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а оценив степень провокационное™ вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

Во время выступления эпизодически оценивайте себя «со стороны», свой тон, позу, жесты, наличие «слов-паразитов», расслабляйте «мышечные зажимы». Во избежание досадных недоразумений четко оговорите значение употребляемых терминов, не следует рассчитывать, что вас должны понимать «с полуслова», учитывайте степень подготовленности аудитории в обсуждаемом вопросе. Для того чтобы подать информацию наглядно и ярко, прибегайте к простым житейским примерам, конкретным фактам, даже общеизвестным поговоркам, притчам.

1. **Аргументация**

Первое правило (правило Гомера)

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный (слабыми аргументами вообще не пользуйтесь, они приносят вред, а не пользу). Сила (слабость) аргументов должна определяться не с точки зрения выступающего, а с точки зрения лица, принимающего решение.

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей: 1) сильные, 2) слабые и 3) несостоятельные. Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию.

**1. Сильные аргументы**

Они не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Это прежде всего:

— точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, вытекающие из них;

— законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;

— экспериментально проверенные выводы;

— заключения экспертов;

— цитаты из публичных заявлений, книг признанных в данной сфере авторитетов;

— показания свидетелей и очевидцев событий;

— статистическая информация, если сбор ее, обработка и обобщение сделаны профессионалами-статистиками.

**2. Слабые аргументы**

Они вызывают сомнения оппонентов, клиентов, сотрудников. К таким аргументам относятся:

— умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;

— уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе. Например: «Вода? Я пил ее однажды. Она не утоляет жажды»);

— ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям;

— аналогии и непоказательные примеры;

— доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;

— тенденциозно подобранные отступления, афоризмы, изречения;

— доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений;

— выводы из неполных статистических данных.

3. Несостоятельные аргументы

Они позволяют разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их. Ими бывают:

— суждения на основе подтасованных фактов;

— ссылки на сомнительные, непроверенные источники;

— потерявшие силу решения;

— домыслы, догадки, предположения, измышления;

— доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество;

— выводы, сделанные из фиктивных документов;

— выдаваемые авансом посулы и обещания;

— ложные заявления и показания;

— подлог и фальсификация того, о чем говорится.

Итак, вот рекомендации, которые помогут сделать речь убедительнее:

1. В ходе аргументации используйте только те доводы, которые вы и оппонент понимаете одинаково.

2. Если довод не принимается, найдите причину этого и далее в разговоре на нем не настаивайте.

3. Не преуменьшайте значимость сильных доводов противника, лучше, наоборот, подчеркните их важность и свое правильное понимание.

4. Свои аргументы, не связанные с тем, что говорил противник или партнер, приводите после того, как вы ответили на его доводы.

5. Точнее соизмеряйте темп аргументации с особенностями темперамента партнера.

6. Излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно.

7. Приведите один-два ярких аргумента и, если достигнут желаемый эффект, ограничьтесь этим.

**Законы аргументации и убеждения**

1. Закон встраивания (внедрения) Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не вбивать (ломая ее), не излагать их параллельно.

2. Закон общности языка мышления. Если хотите, чтобы вас слышали, говорите на языке основных информационных и репрезентативных систем оппонента.

3. Закон минимализации аргументов. Помните об ограниченности человеческого восприятия (пять-семь аргументов), поэтому ограничивайте число аргументов. Лучше, если их будет не более трех-четырех.

4. Закон объективности и доказательности. Используйте в качестве аргументов только те, что принимает ваш оппонент. Не путайте факты и мнения.

5. Закон диалектичности (единства противоположностей). Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Этим вы придаете своим аргументам больший вес, так как двусторонний обзор (плюсы и минусы) лишает их легковесности и обезоруживает оппонента.

6. Закон демонстрации равенства и уважения. Подавайте аргументы, демонстрируя уважение к оппоненту и его позиции. Помните, что «друга» убедить легче, чем «врага».

7. Закон авторитета. Ссылки на авторитет, известный вашему оппоненту и воспринимаемый им тоже как авторитет, усиливают воздействие ваших аргументов. Ищите авторитетное подкрепление им.

8. Закон рефрейминга. Не отвергайте доводы партнера, а, признавая их правомерность, переоценивайте их силу и значимость. Усиливайте значимость потерь в случае принятия его позиции или уменьшайте значимость выгод, ожидаемых партнером.

9. Закон постепенности. Не стремитесь быстро переубедить оппонента, лучше идти постепенными, но последовательными шагами.

10. Закон обратной связи. Подавайте обратную связь в виде оценки состояния оппонента, описания своего эмоционального состояния. Принимайте на себя персональную ответственность за недоразумение и непонимание.

11. Закон этичности. В процессе аргументации не допускайте неэтичное поведение (агрессия, обман, высокомерие, манипуляции и т. д.), не задевайте «больные места» оппонента.

Приведем девять диагнозов и рецептов поведения на совещании и собрании, на переговорах и беседах с партнерами.

Диагноз 1. Оппонент раздувает проблему, выводит ее за границы дискуссии (разговора, спора), «размазывая» проблему, и умертвляет в зародыше новое.

Рецепт. Напомните о рамках дискуссии, о ее цели. Попросите еще раз уточнить его антитезис и верните разговор в прежнее русло.

Диагноз 2. Он охватывает мелочи (второстепенные факты), не затрагивая основного тезиса.

Рецепт. Спросите, не забыл ли он цель разговора, свою собственную цель. Верните его к спорной проблеме.

Диагноз 3. Оппонент пытается перехватить инициативу в выборе темы разговора: а) подменяет принципиальные вопросы мелочами, б) выдвигает тезисы не по существу проблемы, в) предлагает контрпроблему, игнорирует ваши аргументы.

Рецепт. Предусмотрите заранее возражения соперника, изучите их мотивы, позиции для того, чтобы: а) указать собеседнику на его уход от спорного вопроса, б) спросить его, какую мысль он доказывал, в) попросить высказать отношение к твоей аргументации.

Диагноз 4. Противник допускает намеки, компрометирующие вас. Тем самым он ставит под сомнение вашу мысль или предложение. Его цели: а) перенести критику на вас, на вашу личность, б) приписать вам явно нелепые высказывания.

Рецепт. Не исключайте комплиментов в адрес соперника, выигрывайте доброжелательностью, демонстрируйте свою объективность. Для этого: а) скажите, что умная мысль может светиться и в темной комнате, б) не пытайтесь оправдаться, в) не проявляйте резких эмоций, г) не поддавайтесь на провокацию.

Диагноз 5. Он намеренно уводит вас к ложным выводам, подтасовывает факты для того, чтобы впоследствии уличить вас в безграмотности и дилетантстве.

Рецепт. Прекратите обмен мнениями, похвалите собеседника за глубину анализа и попросите его сделать обобщающий вывод.

Диагноз 6. Оппонент скрывает резко отрицательное отношение к вашей позиции или к вам под маской доброжелательности.

Рецепт. Остроумно сорвите его маску, напомните факт подобной «доброжелательности» прежде и его результат, раскройте его замысел всем присутствующим.

Диагноз 7. Он уличает вас в некомпетентности, играет на ваших ошибках и недоработках, игнорирует факты «за» и «против», тенденциозно толкует ваши слова.

Рецепт. Не проявляйте излишней деликатности. Спросите, о чем конкретно идет речь, ради чего. Попросите высказать его соображения, как выйти из затруднения.

Диагноз 8. Противник постоянно меняет позицию, крутит вокруг да около, пытается найти что-то третье.

Рецепт. Не настаивайте на признании, согласии и поддержке вашего предложения. Он — чья-то марионетка. Сверните разговор, который все равно ни к чему не приведет.

Диагноз 9. Вас грубо одергивают во время разговора (вашей речи, ваших рассуждений).

Рецепт. Не давайте волю своим чувствам. Это — попытка соперника вывести вас из равновесия. По возможности будьте сатиричны, ироничны, саркастичны по отношению к нему, попробуйте спародировать его поведение (разыграйте пародию).

**Второе правило (правило Сократа)**

Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он наверняка без затруднения ответит вам «да». 2400 лет существует это правило и проверено на практике (оказывается, когда человек говорит слово «да», в его кровь поступают эндорфины («гормоны удовольствия»), а получив две порции «гормонов удовольствия», собеседник настраивается благожелательно и ему психологически легче сказать «да», чем «нет»).

**Третье правило (правило Паскаля)**

Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо», сохранить достоинство. «Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции». (Покажите, что предлагаемое вами удовлетворяет какую-то из потребностей собеседника.)

**Четвертое правило**

Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего. Высокое должностное или социальное положение, компетентность, авторитетность, поддержка коллектива повышают статус человека и степень убедительности его аргументов.

**Пятое правило**

Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус проявлением признаков неуверенности, излишних извинений (фразы: «Извините, если я помешал», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...» снижают статус).

**Шестое правило**

Не принижайте статус собеседника, ибо любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику вызывает негативную реакцию.

**Седьмое правило**

К аргументам приятного нам собеседника мы относимся благосклонно, к аргументам неприятного — с предубеждением. Приятное впечатление создается многими факторами: уважительным отношением, умением выслушать, грамотной речью, приятными манерами, внешностью и т. д.

**Восьмое правило**

Желая переубедить, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом.

**Девятое правило**

Проявите эмпатию, постарайтесь понять эмоциональное состояние другого человека, представить ход его мыслей, поставить себя на его место, сопереживать ему.

**Десятое правило**

Будьте хорошим слушателем, чтобы понять ход мыслей собеседника.

**Одиннадцатое правило**

Проверяйте, правильно ли вы понимаете собеседника.

**Двенадцатое правило**

Избегайте слов, действий, могущих привести к конфликту.

**Тринадцатое правило**

Следите за мимикой, жестами, позами — своими и собеседника.

Для повышения эффективности взаимодействия и понимания собеседников важно уметь своевременно заметить и учесть сигналы тела для типичных ситуаций и переговоров:

1. Вовлеченность, интерес.

Основное правило: чем больше тело «раскрывается» и чем больше голова и туловище партнера наклоняются к вам, тем более он вовлечен, и наоборот.

Усиливающееся внимание к партнеру и душевная активность в этом направлении: движение вперед головы и верхней части тела, т. е. наклон к партнеру, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице, увеличивающийся темп движений, так сказать, «активная» посадка на краешке стула, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, открытая жестикуляция рук и кистей (усмешка), ускоряющаяся речь и жестикуляция рук и кистей.

Более или менее некритическое отношение, полное согласие, доверительность, признание другого: расслабленная посадка головы, часто с наклоном назад, наклон головы вбок (посадка нога на ногу), широкая, удобная поза, спокойный, твердый, открытый и прямой взгляд в глаза партнера, открытая, свободная улыбка, на несколько мгновений закрываемые глаза, при этом чуть обозначенный кивок головой.

Наступившая готовность к активным действиям, воля к душевной работе: резкое вскидывание головы, ранее сравнительно расслабленное тело приобретает отчетливые признаки напряжения, например, верхняя часть туловища переходит из удобно откинутой на спинку кресла позиции в свободную, прямую посадку.

2. Отвлечение из-за убывающего интереса.

Основное правило: чем больше партнер «закрывает» или «скрывает» части своего тела, чем более он отклоняется назад или отворачивается, тем сильнее отвлечение, если не отказ или защита!

Бесцельное, пассивное состояние: движение назад, отклонение верхней части тела, а также головы, «закрытая» поза рук и кистей, замедленный темп движений, смена активного участия в разговоре какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, то же — в демонстративно-ленивой позе, например, партнер барабанит пальцами по столу, наклон набок головы и (или) верхней части тела, неясное, расплывчатое подчеркивание слов или акцентирование; замедляющаяся скорость речи и жестикуляция.

3. Внутреннее беспокойство, неуверенность, сомнение, недоверие.

Внутреннее беспокойство, наступившая нервозность, нервное напряжение: продолжающиеся ритмические движения пальцев, ног, ступней или рук, часто с очень малой амплитудой (тогда беспокойство и напряжение еще негативного рода), ритмически нарушенные движения повторяющегося характера (ерзанье по сиденью взад-вперед, неравномерное постукивание пальцем, вращение сигаретной пачки и т. п., прищуривание).

4. Задумчивость, раздумья, обстоятельные размышления.

Взгляд вдаль при известной расслабленности, руки, заложенные за спину, медленное потирание лба стирающим движением, приоткрытые пальцы касаются рта, при этом взгляд в неопределенное пространство, закрытые на несколько мгновений глаза, язык проводится вдоль края губ, малоподвижная, но относительно богатая мимика при неактивной установке.

5. Усиливающееся отвлечение, отвращение, защита активного или пассивного рода.

Общее: отворачивание лица от партнера, отклонение тела назад, при этом — вытягивание рук ладонями вперед. Удивление, нежелание, возбуждение, гнев, ярость: более или менее сильное напряжение, сильные удары ладонью или костяшками пальцев по столу, вертикальные складки на лбу, оскаливание зубов, «гримаса протеста, ошеломления», стискивание челюстей, неуместные сильные и монотонные движения, покраснения, повышение громкости голоса.

Решительность, готовность к борьбе, агрессивность: сильное напряжение (стоя — приподнимание вверх, сидя — в напряженной готовности вскочить), руки резко и напряженно засовываются в карманы с последующей напряженностью в плечевом поясе, кисти рук сжимаются в кулаки, вертикальные складки на лбу, взгляд исподлобья, твердый взгляд на партнера, подчеркнуто закрытый или сжатый рот.

Люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать, а те, кто обычно держат руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего критичны и самокритичны. Люди, находящиеся в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядя вверх или в том направлении, куда они идут.

Люди, занятые решением каких-либо проблем, часто ходят в медитативной позе: голова опущена, руки сцеплены за спиной.

Самодовольных, склонных к помпезности людей можно узнать по походке: подбородок задран, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, ноги словно деревянные. Походка словно рассчитана на то, чтобы произвести впечатление.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.9 п.2, с.202. Выполнение заданий:

Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

Определите значение аргументов для принятия решения.

Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.

Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).

Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С..В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 7. Конфликт: его сущность и основные характеристики**

**Цель:** познакомить студентов с понятием «конфликт», показать значение конфликта в жизни общества, его исторические основы, раскрыть понятие, виды, формы конфликта. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к конфликтологии.

**Тип урока**: лекция.

**Оборудование**: И.Е. Ворожейкин «Конфликтология», схемы, С.П.Акутина «Методы профилактики и разрешение конфликтных ситуаций в образовательной среде».

**Ход урока.**

* 1. **Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**
     + 1. История учений о конфликте
       2. Основные черты конфликта
       3. Понятие конфликта
       4. Функции конфликта
       5. Виды конфликта
       6. Невербальные проявления конфликта
       7. Стратегия разрешения конфликта

**II. Сообщение новой темы.**

**1. История учений о конфликте**

В мифах и преданиях, идеях и высказываниях философов, историков, писателей прошлых веков содержатся многочисленные и порой довольно глубокие замечания о причинах всевозможных конфликтов и путях их преодоления. Тогда основным средством разрешения конфликтов считалось применение «священной» власти старейшин, вождей Первые попытки рационального осмысления природы социального конфликта принадлежат древнегреческим философам.

**Подготовка сообщений студентов об исторических основах конфликтологии**по учебнику И.Е. Ворожейкина «Конфликтология», С.П. Акутина «Методы профилактики и разрешение конфликтных ситуаций в образовательной среде».

1. **Основные черты конфликта.**

**1.Явление социальное, порождаемое самой природой общественной жизни**.

* Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нем.
* Социальные связи, свойственные обществу, имеют устойчивый характер и воспроизводятся в историческом процессе, переходя от одного поколения людей к другому.
* Они реальны, поскольку осуществляются при совместной деятельности в определенное время и для достижения конкретных целей.
* Эти связи и отношения устанавливаются не по чьей-либо прихоти, а объективно, под воздействием тех условий, в которых человек существует, совершает поступки, творит
* Каждый индивид, рождаясь, застает оформленную структуру ранее сложившихся связей и по мере своей социализации включается в нее, усваивает ставшие к тому времени доступными людям знания и ценности, определившиеся нормы поведения.
* Каждый конфликт должен восприниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей.
* Общество по самой своей природе не может быть абсолютно совершенным, идеальным, бесконфликтным.

**2.Конфликт — явление осознанное, действие обдуманное.** Человек принципиально отличается от других живых существ тем, что его намерения и поступки направляются не врожденными инстинктами, не «меркой своего вида», а программой, целевыми установками, которые вырабатываются им самим в процессе своей жизнедеятельности. Человек наделен специфическим, только ему присущим качеством — разумом, способностью отражать реально существующий мир и общественно-историческую практику.

**3.Конфликт — явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее.** Конфликтные ситуации возникают во всех сферах общественной жизни — будь то экономика, политика, быт, культура или идеология. Причинами их могут быть, в частности, условия хозяйствования, стечение неблагоприятных для функционирования организации обстоятельств; проблемы трудовой мотивации, связанные с оплатой труда, содержанием и престижностью работы, отношениями в коллективе между отдельными лицами и социальными группами; структурные нестыковки, обрывы в коммуникативных связях, недовольство работников решениями администрации; эмоциональные всплески, вызываемые различиями в темпераменте, характере и манере поведения совместно работающих людей, их возрасте и жизненном опыте, нравственных представлениях, уровне образования, квалификации и общей культуры.

**4.Прогнозируемое явление, подверженное регулированию.**

Во-первых, противостояние в нем выразителей несовпадающих интересов и целей служит для них одновременно и связующим звеном. Ведь стороны сталкиваются друг с другом в определенной социальной среде, объективные условия и субъективные устремления непременно чем-то объединяют конфликтующих. Простое тому подтверждение: в конфликте между предпринимателем и нанятым им работником по поводу заработка последнего незримо присутствуют, по крайней мере, два важных сопутствующих условия — общее положение об отношениях работодателей и лиц наемного труда, регулируемых устным соглашением или письменным контрактом; действующие в государстве установления о минимальном размере оплаты труда и прожиточном минимуме. Указанные моменты заключают в себе предпосылки и возможность урегулирования конфликта.

Во-вторых, любой участник конфликтного противостояния так или иначе должен аргументировать свою позицию, обосновывать притязания и мобилизовывать силы для реализации выдвигаемых им требований. Ему приходится анализировать складывающуюся ситуацию, строить прогнозы, взвешивать последствия, намечать планы, принимать решения, добиваться их осуществления, корректировать свое поведение и действия, умерять эмоции, т.е. пускать в ход весь арсенал управленческих средств, который во многом служит улаживанию конфликта.

**3. Понятие конфликта**

Не существует единого подхода и общей формулы.

Психологи рассматривают конфликт как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном фоне.

Социологи больше склонны характеризовать конфликт как предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств.

Юристами конфликт обычно трактуется как противоборство субъектов (носителей) противоречий, противодействие сторон, преследующих несовпадающие или взаимно исключающие друг друга цели. Специалисты по вопросам управления чаще определяют конфликт как универсальный способ взаимодействия сложных систем, ^преодоления противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами.

Среди зарубежных ученых и специалистов по управлению истолкование сущности конфликта как борьбы за ценности и определенные претензии на социальный статус, власть, материальные и духовные блага — борьбы, участники которой стремятся ослабить, нейтрализовать или даже уничтожить соперника. Конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами; каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Отечественные издания об основах менеджмента описывают конфликт в качестве столкновения противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей.

**Конфликт —** это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

Конфликты в реальной жизни выступают способом общения и взаимодействия людей, инструментом развития социальных систем, организаций. Такой подход помогает отличать конфликт от иных противоречий — отсутствия простого согласия, несовпадения позиций, противоположности мнений по той или иной жизненно важной проблеме.

Пример первый. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что, если она к определенному сроку не обеспечит погашение многомесячной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная акция конфликтом?

Ответ на поставленный вопрос может быть один; «Нет». Дело в том, что пока отсутствуют реакция, действия администрации, не может быть противоборства сторон, а стало быть, и конфликта.

Пример второй. Двое коллег — служащих страхового общества — во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, является ли введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки — ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций.

Можно ли считать этот спор конфликтом? Также нет, поскольку в данном случае имеет место лишь расхождение во взглядах. Ни одна из сторон, участвующих в споре, не настаивает на своем мнении и не навязывает его другой.

Пример третий. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая — за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта? Безусловно, да. Каждая сторона активно продвигает свой проект и препятствует рассмотрению других предложений.

**Конфликт** (от лат. - столкновение) - возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п. Конфликтная ситуация, таким образом, предполагает обязательное наличие субъектов и объектов конфликта. Однако, чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой.

**Предмет и основные составляющие конфликта**

Основой конфликта является конфликтная ситуация, в которой присутствуют:

предмет конфликта - противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить;

объект конфликта - проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею;

субъект конфликта - конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.

Оппоненты - участники конфликта. Ими в конфликтной ситуации могут выступать отдельные лица, группы людей, организации. Субъект конфликта и оппоненты в одной и той же конфликтной ситуации связаны определенными отношениями, при этом каждый из оппонентов часто претендует на единоличное манипулирование субъектом.

Манипулирование субъектом - скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на субъект отношений с целью достижения определенного результата, значимого для личности.

Отношения между субъектом и оппонентами зависят, в первую очередь, от степени предрасположенности субъекта конфликта к манипулированию. Но, чтобы конфликт произошел, должны последовать действия со стороны оппонентов, направленные на субъект. Эти действия называют инцидентом.

**4.Функции конфликта**

Положительными, функционально полезными результатами конфликта считаются решение той проблемы, которая породила противоречие и вызвала столкновение, с учетом взаимных интересов и целей всех сторон, а также достижение понимания и доверия, укрепление партнерских отношений и сотрудничества, преодоление конформизма, покорности, стремления к превосходству.

К отрицательным, дисфункциональным последствиям конфликта относятся неудовлетворенность людей общим делом, уход от решения назревших проблем, нарастание враждебности в межличностных и межгрупповых отношениях, ослабление сплоченности сотрудников и т.п.

По своему содержанию функции конфликта охватывают как материальную сферу (связаны с экономическими интересами, выгодой или потерями), так и духовно-нравственную сферу (способны повышать или ослаблять социальную активность, поощрять или подавлять оптимизм, воодушевление людей).

1. Одна из основных функций конфликта —интегрирующий эффект, влияет на устойчивость и стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, соотношение индивидуальных и коллективных интересов, переналадку управленческого механизма. Интеграция приводит к объединению совместных усилий на основе согласования взаимных интересов.

**Пример.**В отделе маркетинга фирмы вспыхнула ссора, переросшая в острый эмоциональный конфликт: один из сотрудников назвал другого — специалиста с инженерно-экономическим образованием и большим стажем практической работы — обидным словом «халтурщик», имея в виду, что тот, не довольствуясь своим высоким окладом, постоянно озабочен приработками на стороне и перекладыванием выполнения части своих прямых обязанностей на сослуживцев. Сотрудники отдела оказали «возмутителю спокойствия» дружную поддержку, и руководство фирмы было вынуждено перевести его оппонента на другую работу. Конфликт, очевидно, не обошелся без негативного последствия — необходимости поиска надлежащей замены опытному работнику. Но возобладал позитивный результат, так как сотрудники отдела проявили солидарность с тем из коллег, который выступил выразителем общих интересов, осудил недобросовестное отношение к делу и стремление к выгоде для себя за счет других. И это еще больше укрепило их сплоченность, усилило значимость правил группового поведения.

1. Важнейшая функция конфликта — активизация социальных связей, придание взаимодействию людей и их отношениям большей динамичности и мобильности. Это сказывается на темпах социально-экономического развития как в обществе, так и в пределах отдельно взятой организации, определяет ту или иную степень делового настроя. Пример тому — трудовой коллектив, представляющий собой, как правило, компактную, возникающую в рамках отдельного предприятия (организации, учреждения), относительно устойчивую социальную общность. Обычно он объединяет людей, заинтересованных в согласованных усилиях для достижения общественно полезных и личностно значимых целей. Его основными признаками являются, с одной стороны, так называемый соединенный труд, т.е. отвечающая потребностям общества и каждого участника коллектива совместная деятельность, а с другой — интегрирующие цели, нравственные принципы и нормы, организационное и функциональное единство, общеприемлемые условия и способы взаимодействия.
2. Конфликт, если он протекает на здоровой основе, укрепляет базу солидарности и сотрудничества людей, занятых совместным делом, удовлетворения их потребности в уважении к себе и общественном признании, обеспечивая тем самым выбор приемлемых для большинства правил поведения. В пределах конкретной организации такой конфликт улучшает социально-психологический климат в коллективе, ослабляет или вовсе устраняет напряженность, приносит профилактический эффект очищения атмосферы межличностных и межгрупповых отношений, создает условия, которые благоприятствуют хорошему настроению и социальному оптимизму персонала.
3. Конфликт, как правило, расширяет возможности получения информации о состоянии организации, качествах людей, занятых совместной деятельностью. Он, безусловно, обогащает кругозор участников конфликта и повышает уровень их осведомленности друг о друге, может служить источником жизненного опыта, средством обучения и воспитания, а также зондирования настроений
4. Конфликтная ситуация создает дополнительные возможности |для предания огласке более полных и достоверных сведений как о проблемах, требующих решения, так и о людях, от которых зависит принятие надлежащих мер, о присущих им интеллектуальных, эмоциональных и волевых качествах.
5. Столкновение в конфликте позволяет оппонентам лучше узнать друг друга, устанавливать взаимопонимание и находить «общий язык», обогащать практику делового сотрудничества. Более полная информированность, достигаемая благодаря развертыванию конфликта, способствует установлению нормального общения, выявлению общих представлений об истинном положении вещей, согласованию взаимных интересов и обязательств сторон.
6. Профилактика (предотвращение) разрушительных противоборств. Достигая разрядки напряженности между участниками конфликта, улаживая возникшие и обострившиеся разногласия, удается избежать столкновений со значительным материальным ущербом и нравственными потерями, длительным разладом в коллективе, выбивающим всю организацию из нормальной колеи. К примеру, недостаточное внимание к своевременному урегулированию Коллективных трудовых споров, социальных конфликтов на почве ^Задержки выплаты заработной платы, недооценка примирительных .Процедур могут обернуться общим социально-трудовым конфликтом ^вплоть до ее крайней формы — забастовки.
7. Мыслители Древнего мира и средневековья усматривали в конфликтах некое средство к взаимопониманию и доброму согласию, как средство разрешения социальных противоречий и поддержания равновесия в общественном устройстве.
8. Конфликты обеспечивают общее прогрессивное движение общественной жизни, способствуют сохранению единства социальных образований, утверждению общезначимых норм и социальных ценностей.
9. В процессе общественного развития определяется состояние динамического равновесия, когда несовпадающие интересы различных социальных групп взаимно уравновешиваются с помощью возникающих и разрешаемых конфликтов.
10. Конфликт - нормальное социальное явление. Природе самого человека и общества присущи биологические, психологические, социальные и другие факторы, которые неизбежно порождают многочисленные и разнообразные конфликтные ситуации.

При любом исходе последствия конфликта оказывают определенное влияние на организацию и ее персонал. В этом воздействии, как в фокусе, проявляются функции и значение конфликта, его высокая целесообразность или, напротив, крайняя нецелесообразность. Важно, соблюдая научный подход и объективность, избежать преувеличений; в оценке и позитивных, и негативных последствий случившегося конфликтного столкновения. Основная задача состоит в том, чтобы придать конфликту по возможности функционально-положительный характер, свести к минимуму неизбежный ушерб от его негативных последствий.

**5. Классификация конфликтов**

Конфликты отличаются большим разнообразием. Их классификация нужна для изучения предмета в ее целостности, всех конфликтных проявлений. Подходы к классификации могут быть самыми разными. Социологи: социально-экономический, национально-этнический и политический.

Юристы: семейно-бытовые, культурные и социально-трудовые, хозяйственных, финансовых и имущественных

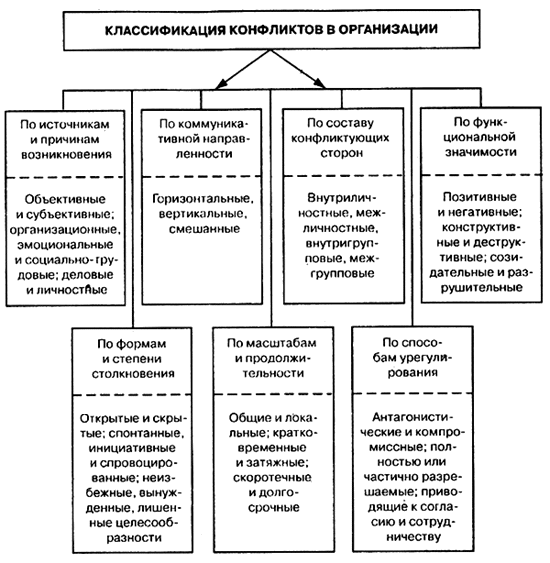
Менеджеры: отдельного человека, социальной группы (коллектива) и общества в целом.

По формам: социально-экономические, этнические, межнациональные, политические, идеологические, религиозные, военные, юридические, семейные, социально-бытовые и иные типы конфликтов.

Они выделяются по семи наиболее существенным **признакам**

* источникам и непосредственным причинам возникновения,
* формам и степени конфликтного столкновения,
* коммуникативной направленности,
* масштабам и продолжительности,
* составу конфликтующих сторон,
* способам урегулирования,
* функциональной значимости - т.е. восприятию результатов, о чем уже шла речь в связи с характеристикой функций конфликта.

Рис. 2.1. Признаки, типы и виды конфликтов



**6. Невербальные проявления конфликта**

**Невербальное общение** — это [коммуникационное взаимодействие](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) между индивидами без использования [слов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BA) (передача информации или влияние друг на друга через образы, [интонации](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_(%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0)), [жесты](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%8B), [мимику](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0), [пантомимику](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1), изменение [мизансцены](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%B0) общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Функции невербального общения

1) опережающая (относительно речи) манифестация психологического содержания общения;

2) установление и поддержание оптимального уровня психологической близости между общающимися;

3) маскировка некоторых черт личности и ее состояний;

4) отражение статусно-ролевых отношений;

5) индикация эмоциональных состояний личности;

6) экономия речевого сообщения;

7) уточнение содержания высказывания;

8) усиление эмоциональной насыщенности сказанного;

9) разрядка общающихся, регуляция процесса возбуждения;

10) отражение общей психомоторной активности субъекта".

Между речевым и неречевым сообщениями возможны три типа соотношений.

1. Неречевое сообщение *согласуется* с речевым, поддерживает или усиливает его (например, симпатия к данному человеку, выраженная словесно, подчеркивается объятиями).

2. Неречевое сообщение *противоречит* речевому (например, женщина сообщает, что она счастлива в браке, и при этом качает головой из стороны в сторону, как будто отрицая собственные слова). Эксперименты М. Аргайла показали, что в случаях, когда текст речевого сообщения вступал в противоречие с его неречевым оформлением, речевое сообщение слушатель игнорировал.

Неречевое поведение меньше подвержено влиянию условностей, лучше выражает истинные чувства и мотивы. Поэтому мы часто совершенно неосознанно больше доверяем интонации, естественности звучания голоса, мимике, жестикуляции, чем буквальному содержанию сообщения.

3. Неречевое сообщение *касается совершенно иного предмета,* чем речевое. Например, несколько человек говорят о погоде, а на неречевом уровне происходит коммуникация, касающаяся отношений между этими людьми. Этот внутренний добавочный смысл коммуникации может оказаться на самом деле основным - тем подтекстом, который нежелательно или невозможно в данной ситуации сформулировать в словах и высказать напрямик

Таким образом, для того, чтобы *лучше понимать других людей и быть для них более понятным самому, необходимо владеть неречевыми средствами общения: умением передавать (кодировать, выражать) бессловесную информацию и умением воспринимать ("читать") ее".*(Методы практической психологии общения: Учебное пособие / под ред. В.П. Захарова и Е.В. Сидоренко -Л., 1990).

***Табл.1 Каналы невербальной коммуникации человека***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1. Оптический канал***  • поза  • жесты  • мимика лица  • походка  • одежда  • косметика  • украшения  • прическа  • пантомимика  • нервно-мускульный грим | **2. *Акустический канал***  • громкость голоса  • темп речи  • высота, тембр голоса  • интонация  • пауза  • плач, причитания  • смех, хохот  • кашель  • аплодисменты  • стук | ***3. Тактильно-кинестезический канал***  • рукопожатие  • поцелуй  • поглаживания  • объятия  • похлопывание  **4. *Контакт глаз***  • направление взгляда  • чистота  • ритм | **5. *Ольфакторный канал***  • запах тела  • запах косметики  • запах окружающей среды  **6. *Пространственно-***  ***временной канал***  • пространство  • "барьеры"  • взаимное расположение  • временная точность  • длительность контакта |

**Уровни анализа невербального общения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Типы и виды**[**коммуникаций**](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F)) | **Области научного знания и группы** | **Приемы и средства** |
| 1. [Фонационные средства](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) | а) [экстралингвистика](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%AD%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1) (внеречевая система)  б) [паралингвистика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0) (околоречевая система) в) [просодия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%8F) | * пауза; [темп речи](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%BF_%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B8); вздох; [плач](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%87); [кашель](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%88%D0%B5%D0%BB%D1%8C); [гелоскопия](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%93%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1) * [вокальные качества голоса](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0_%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%B0&action=edit&redlink=1); диапазон; [тембр](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B1%D1%80) * [фразовое ударение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5_%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [синтагматическое ударение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%B3%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5_%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [логическое ударение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5_%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5); [тон](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D0%BD_(%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0)); [интонация](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_(%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0)). |
| 2. Оптико–кинетические средства | а) [выразительные движения](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D1%8B%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%B4%D0%B2%D0%B8%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1) б) [физиогномика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D0%BE%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0) в) [окулесика](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9E%D0%BA%D1%83%D0%BB%D0%B5%D1%81%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1" \o "Окулесика (страница отсутствует)) или окуломантия | * [мимика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0); [жесты](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%8B); позы; [осанка](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B0); [походка](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%BA%D0%B0) * внешние признаки лица: [нос](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%81), [уши](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D1%85%D0%BE), [глаза](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B7%D0%B0); [френология](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) * направление взгляда, длительность и частота |
| 3. [Знако](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BA" \o "Знак)–[символические](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BC%D0%B2%D0%BE%D0%BB) средства | а) [системология](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F" \o "Системология) б) [графология](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) в) [актоника](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1" \o "Актоника (страница отсутствует)) г) [гастика](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%93%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1" \o "Гастика (страница отсутствует)) д) [хирософия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%B8%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F" \o "Хирософия) и [подомантия](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1" \o "Подомантия (страница отсутствует))   е) [стерномантия](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A1%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1" \o "Стерномантия (страница отсутствует)) ж) [онихомантия](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9E%D0%BD%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1" \o "Онихомантия (страница отсутствует)) з) [нумерология](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D1%83%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) и) [молеософия](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1" \o "Молеософия (страница отсутствует)) | * предметы, окружающие человека в жизни * [особенности почерка](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D0%BF%D0%BE%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1) * [поступки](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BE%D0%BA) человека * [пища](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B8%D1%89%D0%B0), [напитки](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%BA%D0%B8) * особенности формы [рук](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D1%83%D0%BA%D0%B0), флексорных линий и холмов на ладони; [дерматоглифика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0); линии на ступнях ноги * особенности формы и объёма [груди](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B4%D1%8C) [женщины](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D0%BD%D1%89%D0%B8%D0%BD%D0%B0) * особенности формы и цвета [ногтей](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D0%B3%D1%82%D0%B8) * [дата рождения](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%94%D0%B0%D1%82%D0%B0_%D1%80%D0%BE%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1), [фамилия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B0%D0%BC%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%8F) и [имя](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BC%D1%8F) человека * [родинки](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%BA%D0%B0) |
| 4. [Тактильные средства](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D1%89%D1%83%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F) ([обоняние](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D0%BE%D0%BD%D1%8F%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [осязание](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%81%D1%8F%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5), [слух](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BB%D1%83%D1%85) и [вкус](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BA%D1%83%D1%81)) | а) гаптика или [такесика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%81%D0%B8%D0%BA%D0%B0" \o "Такесика) б) [сенсорика](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A1%D0%B5%D0%BD%D1%81%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1" \o "Сенсорика (страница отсутствует)) в) [аускультация](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%83%D1%81%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F)  г) [одорика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F" \o "Одорология) (ольфакция) | * [прикосновения](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1) * чувственное восприятие человека другой культуры * слуховое восприятие звуков и аудиальное поведение * [запахи](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%BF%D0%B0%D1%85) парфюма, табака, еды… |
| 5. Пространственно–[времен- ные](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%80%D0%B5%D0%BC%D1%8F" \o "Время) средства | а) [проксемика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0" \o "Проксемика)  б) [хронемика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0" \o "Хронемика) | * расположение собеседников и [дистанция](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%8F) между ними * способ использования [времени](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%80%D0%B5%D0%BC%D1%8F_(%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0)): монохронный тип (возможен только один вид деятельности в одно и тоже время) и полихронный (несколько дел) |

Важными составляющими подавляющей и избегательной стратегий контакта являются эмоциональные состояния недовольства и непринятия (отрицания), а также эмоции страха, стыда, обиды и гнева.

**Жесты недовольства** обычно сопровождаются опущенной головой и отворачиванием. Типичные реакции недовольства: напряжения в лице, спине, плечах, глаза в землю, лицо в сторону. Другие, более мягкие, типичные знаки: суженный взгляд или взгляд сбоку; нахмуренные (опущенные и сходящиеся в центре) брови; крепко сжатые рот, губы, челюсти; вялый взгляд; озабоченная гримаса, губы, готовые при этом испустить вздох "О-о-о"; усмешка половиной рта. О недовольстве сообщают: пальцы, барабанящие по столу; жест "боль в шее".

Невербальные **знаки непринятия или отрицания** выражают негативное отношение к человеку. Отклонение тела назад, скрещенные руки и ноги, наклон головы вперед, взгляд исподлобья - типичный набор жестов непринятия. Очень откровенная поза отрицания - отворачивание. В зависимости от ситуации и интенсивности эмоций все тело, верхняя его часть или только голова, или, наоборот, лишь ноги или ступни, направленные в сторону от собеседника, часто по направлению к выходу, выражают намерение закончить разговор и уйти. При этом закрытые глаза, сжатые губы или искривленное лицо усиливают выражение протеста. Все эти жесты отвержения означают нежелание смотреть, прикасаться, слушать собеседника.

Непринятие и негативность может выражать только ступня, резко или слегка приподнятая над поверхностью пола либо нервно постукивающая по полу.

Крепко сжатые руки тоже выражают непринятие разной интенсивности. У этого жеста три основные позиции: руки сжаты непосредственно перед лицом и опираются на локти, образуя пирамиду; лежат на столе или на коленях; опущены. Чем выше человек держит сжатые руки, тем более он негативен.

Потирая ухо, человек выражает нежелание слушать то, что говорят. Этот жест является утонченной версией детского - "закрыть ладошками уши", означающего отказ слушать упреки родителей. Другие варианты: легкое почесывание ушной раковины, погружение кончика пальца в ухо, подергивание мочки или перегибание ушной раковины.

Когда человеку не нравится то, что было сказано, но он стесняется выразить свое несогласие открыто, он попытается убрать невидимую нитку или пушинку с одежды.

**Специфический жест несогласия** - пожимание плечами. При этом движение одного плеча вверх и назад может выражать желание воспрепятствовать тому, что происходит. Однако жест плечами неоднозначен. В зависимости от ситуации он может означать непринятие, уклонение, намерение избавиться от чего-либо раздражающего или, наоборот, пассивность, беспомощность, отсутствие всякого намерения сопротивляться, а иногда просто сопровождает высказывание: "Это не моя вина".

Менее типичны, но довольно выразительны и другие жесты: полуприкрытые глаза, создающие ощущение взгляда сверху; взгляд снизу при напряженно склоненной голове ("набычившись"), который выражает не только недовольство, но и скрытую готовность к борьбе; взгляд, направленный в бесконечность, "сквозь глаза" партнера, подчеркивающий неуважение.

Непринятие можно распознать и в улыбке. Иногда человек улыбается, потому что "должен" или этого требуют обстоятельства. Тогда уголки рта раздвигаются несколько искусственно, а губы тесно сомкнуты и оттого кажутся тоньше. Такая улыбка может скрывать насмешку или злорадство, если лицо, для улыбающегося не очень приятное, попало в затруднительную ситуацию.

Грубые, невежливые знаки непринятия: плевок, высунутый язык, свист, зевок, закрывание ноздрей пальцами.

Плевок - это знак отвращения, неуважения, презрения, однако для подростков это одновременно и знак мужественности.

Высунутый язык может означать презрение и насмешку. При этом язык лежит расслаблено на нижней губе, как лопата, или напряжен и высовывается, как копье. Сопровождаемый шумным звуком "Бе-е-е", этот жест выражает несогласие сделать то, что предлагают или требуют.

Свист (или мурлыкание мелодии) - дерзкий знак, выражающий открытое неповиновение, игнорирование, оскорбление.

Зевок означает, что речь собеседника скучна и неинтересна.

Закрывая ноздри пальцами, человек выражает презрение, неуважение, подчеркивая, что тот, кому адресован этот жест, - мерзкий тип, близость с ним неприятна, недопустима.

Обычно подавляющая и избегательная стратегии контакта сопровождаются интенсивным переживанием негативных эмоций:

**страха, который побуждает к подавлению и избеганию;**

**вины, сопровождающей модель осуждения;**

**раздражения - распространенной формы гнева;**

**обиды, которая обычно идет в паре с виной;**

**стыда.**

**Страх** обычно выражают следующие невербальные знаки:

вытянутая вперед или втянутая в плечи голова;

отклонение верхней части тела и головы назад, "стягивание себя" - попытка стать меньше, втянуть голову, согнуться, уйти в себя, сжаться;

горизонтальные складки на лбу, иногда - одновременно вертикальные и горизонтальные, переходящие друг в друга "складки нужды";

расширение зрачка, широко открытые глаза;

резкое повторяющееся усиленное и неравномерное мигание; взгляд сбоку при широко раскрытых глазах; слишком быстрые, торопливые движения глаз;

побеление кожи; прямой указательный палец касается края губ; слишком быстрый, поспешный, торопливый и нервный темп движений;

слабая мелодия речи, одинаковая высота тона.

**Стыд** можно прочесть по следующим невербальным сигналам:

высоко поднятые или согнутые вперед плечи и слегка сгорбленная спина, втянутый в себя подбородок и подтянутые к себе части тела;

жалкий вид: тесно стоящие ноги, лежащие рядом руки и направленный в пол взгляд;

верхняя часть тела подпирается руками, опирающимися на что-то внизу;

пустой взгляд, уставленный при этом в какую-то определенную точку;

моргание, нетвердый или уклоняющийся взгляд; неуверенная или робкая улыбка;

покраснение;

одна или обе руки в карманах; движение руки, закрывающее лицо или его часть;

закрытая посадка, посадка в готовности вскочить;

неясное, расплывчатое произношение.

**Вина** - это обычно:

"собачий" взгляд снизу вверх;

уклоняющийся взгляд;

опускание глаз во время разговора.

**Гнев** обычно сопровождается следующими выразительными знаками:

сильное напряжение;

взгляд направлен в бесконечность "сквозь" глаза партнера; взгляд снизу при склоненной

голове;

подчеркнуто прямой, твердый взгляд;

раздувание крыльев носа;

подчеркнуто закрытый или сжатый рот;

сжатые напряженные челюсти, выдвинутый вперед подбородок;

покраснение;

вертикальные складки на лбу;

оскаливание зубов;

стискивание челюстей;

руки резко и напряженно засовываются в карманы с последующей напряженностью в плечевом поясе, кисти рук сжимаются в кулаки;

неуместно сильные и монотонные движения, повышение громкости голоса.

Реакции гнева обычно подавляются и скрываются человеком. Но о тщательно скрываемой, подавляющей угрозе может сообщить даже улыбка. При этом нижние зубы обнажены больше верхних, взгляд долгий и жесткий, глаза широко открыты, брови опущены и образуют одну горизонтальную линию. В более остром случае нижняя челюсть выдвигается вперед, поза напряжена, тело наклоняется к предполагаемой жертве.

**Сигналами внутреннего конфликта** могут быть: подавленная или смущенная улыбка, покашливания, покачивания тела из стороны в сторону, сядет, облокотившись на стол локтями, вотчаянии зажав голову ладонями. Отчаяние смешивается с гневом, и человек колотит себя кулаком по голове, бедру, сжимает пальцы рук - похрустывание суставами пальцев. Типично женский знак внутреннего конфликта - игра с кольцом или с сумочкой. Женщина крутит колечко на пальце, передвигая его сверху вниз и обратно, снимает с одного пальца, надевает на другой - и так до бесконечности. Все эти действия ослабляют напряжение и помогают найти выход из противоречивой ситуации. Той же цели служат беспрестанное открывание и закрывание сумочки, особенно если она с застежкой или молнией.

Сопутствующими состояниями внутреннего конфликта являются: сомнение, беспокойство, беспомощность.

**Сомнение** можно прочитать по особой улыбке. Так, если уголки рта лишь слегка приподнимаются, улыбка несмело вспыхивает и быстро гаснет - это сигнал неуверенности и колебаний. В другом варианте: нижняя губа, обнимающая нижние зубы улыбающегося, неподвижные мускулы вокруг глаз и слегка приподнятые брови. Наконец, улыбка сомневающегося может быть кривой, когда один уголок рта приподнят, а другой опущен. Другие выразительные знаки сомнения: рука, касающаяся или легко потирающая нос, либо прикрывающая его рукой; пальцы, подергивающие кончик уха; указательный палец, прижатый к губам или касающийся глаз, рта, подбородка; медленное стирающее движение по лбу; массирующие друг друга пальцы рук.

**Беспокойство**, вызванное внутренним конфликтом, сопровождается мышечным напряжением, которое сковывает все тело. Движения при этом торопливые, угловатые, неритмичные. Стоя, человек приподнимается и опускается на носках, сидя слегка раскачивается. Голова при этом втянута в плечи, иногда чуть вытянута вперед, словно предчувствуя опасность. Лицо напряжено, рот сжат, он отводит взгляд, рассматривая кончики пальцев, носки туфель, одежду, окружающие предметы, часто моргают, особенно когда рассказывают о значимых ситуациях, когда чувство тревоги усиливается.

Руки при этом тоже достаточно выразительны. Они буквально не находят себе места: касаются лица, шеи, волос (при этом характерны поглаживающие или расчесывающие движения). Поглаживания, потирания лба, век, подбородка помогают успокоиться и сообщают тому, кто рядом, о потребности в защите, ласке, прикосновении.

Сигналы **напряженности**: покусывание суставов пальцев, ногтей, накручивание волос на палец, заняты чем-то другим: играют часами, карандашом, теребят край одежды, пуговицу и т.п.

О крайней степени беспокойства говорят крепко сжимающие, иногда тискающие или пощипывающие друг друга руки, пальцы, часто переплетенные, а порой даже побелевшие от напряжения.

Иногда руки переплетены на груди, ладони при этом сжимают плечевые суставы или спрятаны в карманы. Руки могут быть заведены за спину, одна при этом с силой сжимает другую за запястье, предплечье или плечо.

Ноги скрещены, сжаты, переплетены или цепляются за ножку стула. Одна нога или обе носком или пяткой отбивают такт напряженной мелодии, звучащей внутри.

Речь обеспокоенного человека прерывиста, неритмична, слишком тихая или слишком громкая. Покашливания, паузы - тоже знаки внутреннего напряжения.

**Беспомощность** выражает крайнюю степень конфликта: все черты лица - уголки глаз, губ и даже щеки - как будто устремлены вниз. Расслабленная вялая осанка, ниспадающие вперед плечи, сутулая спина, шаркающая "провисающая" походка дополняют картину беспомощности.

Полуприкрытые "занавешенные" глаза, носогубные "складки нужды", неопределенное пожимание плечами, неравномерный ритм речи, неясное произношение - все это сигналы беспомощности: человек устал от борьбы (часто внутренней) и "опустил руки".

**7. Стратегия разрешения конфликта**

Стиль поведения в конфликте совпадает по значению со способом его разрешения. Следовательно, путь к урегулированию конфликтов лежит через пять способов: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.

1. Настойчивость (принуждение). Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. При этом он либо игнорирует ту «цену» в своих отношениях с партнером, которая будет заплачена в результате его действий, либо просто не задумывается над этим. Принято считать, что чем более долговременные отношения связывают участников взаимодействия (как например, в семье или организации), тем более целесообразно заботиться не только о сиюминутном выигрыше, но и о сохранении взаимоотношений. Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть.

Этот стиль может быть эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

2. Уход (уклонение). Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

3. Приспособление (уступчивость) предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда он при «тактическом проигрыше», но не гарантирован «стратегический выигрыш». Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

4. Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми решениями». Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

5. Сотрудничество (решение проблемы). Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При такой ситуации участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально-психологические особенности участников конфликта, менеджер должен применять различные межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным.

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами:

**1. Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов (рис):**

1) возникновение разногласий;

2) возрастание напряженности в отношениях;

3) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;

4) собственно конфликтное взаимодействие, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;

5) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию, и восстановление нормальных отношений между людьми.

Если менеджер «входит и управляет конфликтом» в начальной фазе, он разрешается на 92 %; если на фазе подъема — на 46 %, а на стадии пика — менее 5 %, на стадии спада — около 20 %, на стадии вторичный период роста — менее 7 %, на стадии вторичного пика — менее 2 %.

**2. Выясните скрытые и явные причины конфликта**, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

**3. Определите проблему** в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

**4. Сконцентрируйте внимание** на интересах, а не на позициях. Наша позиция — это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы — это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы — это наши желания и заботы. Именно в них — ключ к решению проблемы.

**5. Делайте разграничения** между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). «Ваша проблема — не вина других», — утверждают известные американские специалисты по управлению конфликтами Р. Фишер и У. Юри. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

**6. Справедливо и непредвзято** относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

**7. Не расширяйте предмет** конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

**8. Придерживайтесь правила** «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.9 п.2, 3с.202

Выполнение заданий: вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 8. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.**

**Цель:** познакомить студентов с особенностями эмоционального реагирования в конфликтах, раскрыть понятия «гнев», «агрессия», объяснить приемы разрядки эмоций, правила поведения в конфликтах, показать влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к саморегуляции.

**Тип урока**: лекция.

**Оборудование**: Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
2. Гнев и агрессия.
3. Разрядка эмоций.
4. Правила поведения в конфликтах.
5. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.**

Конфликт всегда протекает в следующей последовательности:

а) Постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта борьбы;

б) Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации;

в) Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта, в сторону его ужесточения, вовлечения в конфликт новых лиц;

г) Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может оказать как мобилизующее, так и дезорганизующее влияние на поведение участников конфликта;

д) Изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом». В основе различных типологий и классификаций конфликтного взаимодействия лежат различные основания.

Типы межличностных конфликтов.

**1.Чувственно-аффективный тип**. Конфликт начинается с острого, эмоционально и неприятного для партнера вопроса. Второй партнер, испытывая неприязненные, враждебные чувства к первому, стремится игнорировать все, что связано с мнениями, оценками, вкусами, предпочтениями первого из них, не отвечает на его вопросы, игнорируя его, избегает дружеского взаимопонимания с партнером, сводя свое общение с ним до минимума, необходимого и формального. В возникающем вследствие этого конфликте выявляются две особенности.

Первая из них заключается в том, что конфликтная ситуация разворачивается постепенно, раздражение и озлобленность нагнетаются как бы исподволь, не сразу приводя к конфликтному взаимодействию.

Вторая особенность состоит в том, что конфликтное взаимодействие в данном случае выражает разную направленность позиций соперников. Первый из них, стремящийся получить ответы на свои вопросы и не получающий их, начинает раздражаться, злиться и выражать все более неприязненные отношения ко второму, вступает в состояние, не позволяющее ему контролировать свои слова и поступки. Второй же, напротив, стремится всячески уйти от непосредственного взаимодействия с первым, игнорируя его слова, чувства, эмоции. Его игнорирующая позиция усиливает отрицательную эмоциональную реакцию партнера и провоцирует тем самым возникновение межличностного конфликтного взаимодействия.

**2.Бескомпромиссный тип** характеризуется тем, что он начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу. В ходе перерастания конфликтной ситуации в реальное конфликтное взаимодействие обе стороны в данном случае продолжают высказывать друг другу свое недовольство, выдвигают все новые претензии и обвинения в адрес партнера. В таком конфликте его деструктивная функция, как правило, по мере развертывания взаимодействия между враждующими партнерами усиливается, а соперники делают все назло друг другу.

**3.Эмоционально невыдержанный тип** начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия. Для него характерно эмоциональное недовольство и неудовлетворенность партнеров друг другом, высказываемые откровенно, порой в резкой форме в процессе конфликтного общения. Начинающийся конфликт характеризуется, как правило, отсутствием стремления спокойно разобраться в причинах возникшего недоброжелательства и нежеланием понять своего партнера. Его стремление обидеть, унизить партнера проявляется в демонстративном и деструктивном поведении, которое, к тому же, часто не контролируется с его стороны. Для его партнера, вступившего с ним в конфликтное взаимодействие, свойственно непонимание причин конфликта и оценка поведения другого как неправильного. Такой конфликт носит затяжной характер и приводит к взаимной формализации межличностного взаимодействия, которое характеризуется свернутостью процесса общения до минимально необходимого.

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

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

Особенностям эмоционального реагирования в конфликтной ситуации.

**Тревога** – психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника. Это эмоциональное состояние характеризуется напряжением, ожиданием неблагополучного развития событий. Оно включает комплекс эмоций: страх, горе, стыд, вину, интерес и возбуждение.

**Тревожность** – склонность индивида к переживанию тревоги: может стать устойчивой чертой личности – воспринимать угрозы своему «Я» в различных ситуациях и реагировать на них усилением тревоги. В конфликтной ситуации тревожность такой личности обусловливает определенные реакции: всяческие попытки ухода от опасной ситуации – как в виде вербальной или физической агрессии, так и в виде ступора, оцепенения, неспособности к анализу. Тревожная личность воспринимает мир как несущий потенциальную опасность и любой ценой стремится к спокойствию, избегая конфликтов и не отстаивая своих интересов. Тревожность может стать причиной повышенной конфликтности личности. Повышенный уровень тревоги ведет к появлению защитных механизмов, которые помогают избавиться от тревоги.

**Эмоциональная ригидность** выражается в заторможенности, косности эмоциональных откликов на меняющийся объект. Мысли, действия, эмоции текущего конфликта возникают не только под воздействием происходящего в данный момент, но и под влиянием глубинных подсознательных процессов. Если мы ограничиваем выражение таких эмоций, как страх, гнев, то снижаем нашу способность адекватно воспринимать действительность.

Контроль эмоций осуществляется большей частью неосознанно. Люди с повышенным контролем за отрицательными эмоциями и люди с пониженным или нормальным контролем будут по-разному выражать их (эмоции) в ситуации конфликта. И внешние выражения эмоции (экспрессии) будут различными, и это не способствует конструктивному разрешению конфликта.

1. **Гнев и агрессия.**

Агрессивное поведение - одна из форм реагирования оппонентов на конфликтную ситуацию Она вызывает негативные последствия и требует адекватных мер противостояния.

**Гнев** — отрицательно окрашенный аффект, направленный против испытываемой несправедливости, и сопровождающийся желанием устранить её.

**Агрессия** (от лат. aggredi – нападать) – индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Значение.

стремление содействовать посредством лучшего понимания агрессивных действий предотвращению и сдерживанию явных актов насилия. Ибо террористические акты (как в странах, где идет гражданская война, так и там, где она отсутствует), новые формы преступности (такие, как ограбление банков, угон самолетов, захват заложников, шантаж), влияние сцен насилия, ежедневно «с доставкой на дом» получаемых населением от средств массовой информации, вызывают все большую обеспокоенность международной общественности.

**Подготовка сообщений студентов по истории изучения проблемы агрессии.**

Одним из спорных моментов пока еще остается вопрос: является ли гнев достаточным, необходимым или просто благоприятствующим условием агрессивного поведения?

Берковитц считает гнев решающим опосредующим - звеном между фрустрацией и агрессией. Гнев, необходим, но не достаточен, ибо для наступления враждебной агрессии требуются еще запускающие раздражители как факторы направления действия.

Бандура трактует гнев как один из компонентов общего возбуждения, которое способствует агрессии, только если в данных ситуационных условиях агрессия доминирует, а ее предвосхищаемые последствия не оказываются в целом чересчур неблагоприятными.

Современное состояние исследований. Эмоциональные состояния, переживаемые в форме гнева, выполняют функцию не только побуждения, но и направления, усиливая интенсивность обращенных на вызвавшую гнев причину агрессии, а также ускоряя ее совершение. Гнев повышает готовность к агрессии.

Однако не решен ряд вопросов. Повышает ли гнев агрессию и тогда, когда субъекту нетрудно предугадать ее негативные последствия? И могут ли состояния эмоционального возбуждения, вызванные источниками, отличными от фрустрации или нападения, суммироваться с наличным аффектом гнева и вести к усилению интенсивности результирующей агрессии? Каковы условия, ведущие к такого рода (ошибочной) атрибуции состояния эмоционального возбуждения? Положительная роль гнева.

По мере усиления агрессии увеличивается страх перед ее последствиями. Предвидя возможность сильного возмездия, человек постарается сдержаться. Субъект может также опасаться зайти слишком далеко и наказать другого чересчур сильно, что вызовет угрызения совести или осуждение со стороны окружающих (негативная оценка другими людьми). Гнев максимальной силы кажется испытуемым неуместно высоким и поэтому приводит к процессу торможения.

1. **Разрядка эмоций.**

Здоровая агрессивность бывает нужна. Умение взорваться агрессивностью в любую секунду и в следующую секунду уже безмятежно улыбнуться - показатель высокого уровня владения собой и собственными эмоциями.

Как выплескивать эмоции правильно

Если же вы будете подавлять свои эмоции, это плохо отразится на вашем здоровье». Кастрюля с паром, которая взорвется, если его не выпустить. Гнев, разрастаясь, принесет беду.

Почему выплеск агрессии не считается эффективным методом

Первое: желание сбросить напряжение через выплескивание агрессии очень похоже на попытки расслабиться с помощью алкоголя. Привыкание, нарастание дозы.

Второе: женщины в гневе оскорбляют других и усугубляют ситуацию, мужчина себя не разряжает, а накручивает и заряжает, и дело может закончиться не облегчением, а дракой.

Третье: метод быстро перестает работать, облегчает внутреннее состояние только на первых порах, пока такая разрядка для человека нечто новое. Метод разрядки перестает работать, а привычка орать остается, превращаясь только в психопатическое поведение.

"Когда мой младший брат был чем-нибудь рассержен, он начинал пинать ногами мебель. Наша мать говорила, что таким образом он «выпускает пар». Теперь ему исполнилось 32 года, и, если его что-то раздражает, он по-прежнему вымещает свою злобу на мебели. Но кроме того, он стал бить свою жену, своих детей, свою кошку и крушить все, что попадается на его пути" - так ответила одна читательница на рекомендацию психолога дать ребенку специальный "мешок для битья", чтобы помочь ему справиться со вспышками раздражения.

Итого: как метод снижения агрессивности, разрядка агрессии и выплеск негативных эмоций не эффективны. Полезно и нормально свою обиду проговорить, полезно разрядить напряжение физической активностью (спорт, помыть посуду, отдраить полы),

Развитые, душевно здоровые и душевно взрослые люди решают этот вопрос без особых проблем.   
У реалистически мыслящего человека, привыкшего в первую очередь думать, а не переживать, бурные негативные эмоции появляются не часто. У воспитанного человека возникшие негативные эмоции не превращаются в бурю, с ними несложно совладать, они вполне управляемы. Не нужно ничего выплескивать тому, кто себя не разжигает: происшедшее можно понять, а то, что вас тревожит или бесит, можно проговорить. Сдержанность в поведении, способность сдерживать свои негативные чувства - показатель внутренней культуры и воспитанности, обязательный атрибут делового и просто успешного человека.

Как относиться к выплеску эмоций детьми

К выплеску эмоций детьми нужно относиться так же, как и в выплеску эмоций взрослыми людьми. Дети еще плохо умеют управлять собой, а управлять своими эмоциями дети умеют лучше взрослых, и поощрять будущее истерическое поведение не следует.

Ситуация из жизни. Родители утром еще дремлют, приходит сын два года, рассердился на что-то и требовательно плачет. Родители благодушно, спокойно ему говорят: «Ты очень громко кричишь, это не надо. Ты иди в свою комнату, там это проплачь, а потом сюда приходи, когда успокоишься». Сын послушно идет, плачет там, возвращается спокойный.

Некоторые дети любят просто покричать. Радостные крики детей пусть раздаются в вашем доме чаще, а недовольные и пустые крики не поощряйте.

Побегать - хорошо. Поплакать в удовольствие - не вредно и нормально. А кричать свою злость - лишне, тем более что детям это быстро начинает нравиться.

Если ребенок кричит, но внутри у него напряжения нет - то легче и правильнее его отвлечь, и никакого выплескивания ему не нужно.

Есть еще один хитрый прием: эмоции не запрещать, но потребовать от детей физически, телесно держать себя позитивно. Поскольку эмоции запускаются и поддерживаются в первую очередь рисунком лица и тела, то позитивный рисунок лица и тела снимает негатив сам по себе.

Пишет мой студент: "Вижу: моя дочь переживает, согнулась в комочек и плачет навзрыд. Попробовал с нею поговорить - не получается, дочь плачет взахлеб и говорит, что не может остановиться. Я сказал, что плакать она может сколько угодно, но поправил ей спину и предложил ей поднять голову. Подняла... Спустя минуту она уже была спокойна: удивленно сказала, что в таком положении плакать не получается".

Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения

1. Всегда разделяйте человека и проблему

2. Представьте на своем месте другого человека.

3. Можно представить и такую картину. Между вами и вашим партнером стеклянная стена. Вы видите его раздраженные жесты, но не слы­шите, что он говорит. Отпадет нужда отвечать тоже «рычанием». Выберите какую-то деталь в его туалете (плохо пришитую пуговицу, сбив­шийся набок галстук и т. п.), посмотрите внимательно на нее, скажите задумчиво: «Вы потеряете пуговицу, а в продаже таких нет». Услыши­те в ответ: «Какая к черту пуговица!» Покажите: «Вот эта».

4. Вы закипели от гнева, готовы высказать партнеру обидные слова, но пересильте себя: спокойно, вы уверены в себе, вы владеете собой. Улыбнитесь или изобразите улыбку мышечно. Представьте, какая смешная у вас улыбка.

ТРИ МЕТОДА САМОУСПОКОЕНИЯ.

1. РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ ГНЕВА. Этот метод требует прежде все­го осмыслить причину, породившую гнев, и придать ей другое значение.

Поищите что-либо положительное в том, что случилось.

В гневе, как правило, человек почти ничего не добивается. Очень ли важно для меня то, чего я не достиг?

Проанализируйте, те ли мотивы и намерения имел ваш партнер, о которых вы думаете?

Проверьте себя еще раз и мысленно спросите, все ли вы сделали, чтобы ваш партнер не повел себя грубо и оскорбительно.

2. ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ГНЕВА.

Конфликтная ситуация проигрывалась в воображении, и тем самым гасила бы гнев. Для визуализации надо расслабиться, сосредо­точиться на внутренних ощущениях и привести в норму дыхание. Можно рекомендовать следующие варианты визуализации гнева:

1) уменьшите в росте человека, вызвавшего ваш гнев. Пусть он бу­дет карликом, гномом или букашкой;

2) постарайтесь увидеть этого человека в смешном виде;

3) представьте гнев в виде пучка энергии, который уходит сквозь вас в землю;

4) придумайте сцену воображаемого реванша по отношению к ваше­му обидчику и насладитесь мщением (только в воображении, конечно).

3. РЕЛАКСАЦИЯ

1. **Правила поведения в конфликтах.**

Конфликт — это конфликтная ситуация + инцидент.

Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Разрешить конфликт — это значит:

1) устранить конфликтную ситуацию и 2) исчерпать инцидент.

Методика переговоров:

1) договориться о встрече с человеком, с кем вы конфликтуете;

2) организовать место встречи;

3) встреча;

4) соглашение.

ВЫХОД ИЗ конфликта.

1. Разрешение конфликта, поиск такого решения, которое устроило бы обе стороны и сняло внутреннее напряжение.

2. Сохранение, своего достоинства.

3. Продолжение отношений с партнером. Ведь вы не желаете превратить его во «врага».

Очень часто конфликтующие стремятся бессознательно к совершенно противоположным целям, не думая об интересах противника, не заботясь о своем «лице» и не желая иметь никаких дел со своим «обидчиком» в дальнейшем.

Первый признак «мудрого» поведения — **«открытость» ума**. Человек с «открытым» умом настроен на понимание доводов и аргументов, которые ему самому не пришли бы в голову. Он как бы «открыт» для восприятия того, что не видит сам по своей позиции. Он допускает многоальтернативный подход и понимает, что лучше иметь выбор. Включайтесь в конфликт последним. Он не ограничивает свое восприятие и ориентируется не только на «здесь и сейчас», но и заглядывает вперед, предвидя и анализируя последствия. Он не ограничен анализом прошлого (не ищет причины данного конфликта и его виновников), а занимается поиском выхода, то есть ориентирован на будущее — что делать? Он допускает противоречия и спокойно к ним относится. Видит, что любая позиция или предложение в конфликте несут в себе как выгоды, так и потери.

Второй признак «мудрости» **— позитивное отношение к оппоненту**.

Как обычно ведут себя люди в конфликте по отношению к другим? Это — столкновение интересов, ценностей. Конфликт всегда возникает, когда ущемляют интересы, либо нам кажется, что их ущемляют. И тот, кто это делает, — враг. Что мы видим у врага? Худшую часть его личности. Как мы относимся к врагам? С подозрением, настороженностью. «Мудрый» человек в отличие от «незрелого» даже в конфликте пытается увидеть «друга» и лучшую часть его личности. И это рационально. С кем легче договариваться: с врагом или другом? Друг не агрессивен, он настроен на взаимопонимание, он хочет договариваться, он открыт и не подозревает вас в нечестных намерениях и т. д. Прежде чем убеждать в чем-то человека или договариваться с ним при противоречивых интересах, прикажите себе «полюбить» его. Подумайте о его достоинствах, о его благородстве, о всех хороших проявлениях его личности. И с этим настроением вступайте во взаимодействие с ним.

**Третий признак «мудрого» человека — рациональное мышление.**

Что доминирует у «незрелого» человека в процессе конфликта? Разум или эмоции? Безусловно, эмоции.

К чему это ведет? К аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои действия. К смешению дела и отношений к оппоненту. Человек как бы застревает на выяснении своих отношений. А дело (поиск выхода из конфликта, сама проблема) стоит и не решается. Если конфликт не разрешается, то разрывается либо сильно ухудшаются (на какое-то время) отношения. У «мудрого» человека разум контролирует эмоции. И он отдается не стихии и порывам, а дипломатии и трезвым мыслям. Он умеет отделять свои отношения, эмоции от самой проблемы и не смешивает их.Он решает две самостоятельные задачи. Одна — найти разрешение конфликта. Вторая — упорядочить при этом свои взаимоотношения с оппонентом. Главное — найти решение. И важно сохранить хорошие отношения, даже если решение конфликта не найдено. К поиску решения можно вернуться и позднее.

**Четвертый признак «зрелости» — сотрудничество.**

Типичное поведение (по статистике оно составляет 77 % всех случаев) в конфликте — стремление к односторонним выигрышам, ориентация на стандартную победу, где есть победитель и побежденный.

Из этого проистекает желание надавить и самоутвердиться, навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны. Исключается уважение к личности партнера, равенство с ним, принятие и учет его интересов и целей. Ориентация на победу, где оба стали бы победителями, отсутствует. В результате — тупик в отношениях. Только ориентация на равенство и сотрудничество дает выход из конфликта.

**Пятый признак «мудрости» - терпимость.**

Незрелый человек нетерпим к людям, их особенностям. Его раздражают их эмоции, непонимание, иная позиция или точка отсчета, другие ценности. «Мудрый» всегда терпим. Он признает право людей быть такими, какие они есть, и их право думать так, как они думают. Даже если оппоненты проявляют деструктивное поведение, «мудрый» воспринимает это как беду человека, а не его вину.

**Кодекс поведения в конфликте**

Шестнадцать правил:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек, независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.

Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства: Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?»

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните 6 том, что вас связывало в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее...Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы — грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

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

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на пер-вом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу — «детская») неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — «взрослая»). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает оппонента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать.

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. Замолчите первым.

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчите!.. Прекратите!», а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать, как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

13. Не характеризуйте состояние оппонента.

Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку!... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Уходя, не хлопайте дверью.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

15. Говори, когда партнер остыл.

Если вы замолчали и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.

Выразите свое уважение и расположение клиенту и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера. Найти нового, надежного, неконфликтного — тоже задачка не из легких в условиях конкуренции.

**11 табу в конфликтной ситуации**

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.

2. Приписывать ему низменные ими плохие намерения.

3. Демонстрировать знаки превосходства.

4. Обвинять и приписывать ответственность только клиенту.

5. Игнорировать его интересы.

6. Видеть все только со своей позиции.

7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад.

8. Преувеличивать свои заслуги.

9. Раздражаться, кричать, нападать.

10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера. П. Обрушивать на партнера множество претензий.

**Десять типичных ошибок конфликтующего человека:**

1. Отстаивает свою точку зрения и не думает, как решить проблему.

2. Ведет себя негибко, не способен изменить тактику, переключиться на другое.

3. Нетерпим к инакомыслию, не может перейти на другую позицию, пойти на компромисс.

4. Мыслит стереотипно, стремится втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил.

5. Отвлекается от основной цели на другие, побочные, уходит в сторону от главной проблемы.

6. Видит только один путь решения или одну альтернативу, а не их многовариантность.

7. Работает только в предметной области, не может рефлективно анализировать и двигаться к взаимодействию.

8. Создает препятствия для свободной творческой полемики, генерированию идей, излишне критикует, нагнетает страх и т. п.

9. Без нужды соглашается с мнением других, если они уступают, приспосабливаются или уходят от решения проблемы.

10. Боится риска.

В психологическом плане устранение причин конфликта тесно связано с воздействием на мотивацию участников и предполагает выдвижение контрмотивов, которые устранили бы первоначальные агрессивные намерения противоположной стороны.

Каковы же **пути предотвращения конфликтов** на межличностном уровне общения? Возьмем, к примеру, семейные, в частности, супружеские взаимоотношения. Существуют многочисленные рекомендации по предотвращению и разрешению семейных ссор и конфликтов. Вот некоторые из них.

1. Если чувствуете, что «созреваете» для конфликта, то предупредите супругу(а), например, так: «Прости, но я сегодня перенервничал(а), очень устал, не готов говорить на эту тему. Давай через час? Я пойду немного пройдусь. Тебе что-нибудь надо купить в магазине?».

2. Стремитесь чувствовать, когда супруг находится в состоянии усталости, нервозности, и своевременно «разрядить» его отрицательные эмоции, сказать друг другу ласковые слова, утешить, дать возможность выговорить накопившееся недовольство, повозмущаться вместе. Ласка, поцелуй, нежность исключают назревающую ссору.

3. Еще до того как недовольство выльется в столкновение, старайтесь найти и устранить его главную причину. Для этого требуется в подходящий момент мягко и тактично рассказать друг другу обо всем, что вызывает беспокойство, неудовлетворенность.

4. Не обнажайте перед посторонними свои конфликты, противоречия. Наедине, а не при людях, анализируйте свое поведение, разбирайтесь, кто прав, а кто виноват.

5. Не позволяйте вмешиваться в конфликт ни родителям, ни собственным детям, ни тем более посторонним. Не рассказывайте про собственного мужа или жену порочащие их истории, факты, не жалуйтесь на их недостатки.

6. Помните, что умен не тот, кто прав, а кто понимает, когда надо остановиться в возникшем споре, чтобы не допустить его разрастания, «перехода на личности».

7. При разрешении спора не пользуйтесь «волевыми аргументами» типа: «Я так хочу!», «Как сказал, так и будет!», «Не уступишь — хуже будет».

8. Говорите только о самом разногласии, только о самом предмете спора. Старайтесь не обобщать и не вспоминать прежние промахи («Ты всегда так...»).

9. Избегайте делать контрвыпад на замечание («А ты сам...»).

10. Не позволяйте даже в пылу ссоры бранных слов. Думайте не о том, чтобы «ударить» побольнее, а об убедительности аргументов, ибо резкость вызывает ответную резкость.

11. Чтобы спор не перерос в конфликт, чтобы вежливость не уступила место злобным обвинениям, представьте, что спор слышит посторонний человек, мнением которого вы дорожите (например, ваш начальник, коллега, знакомый). Наверняка вы станете говорить на тон ниже. Ведь в присутствии другого человека вы вряд ли позволите потерять от возбуждения голову, накричать, оскорбить кого-то.

12. Если в ходе ссоры вы поняли, что действительно неправы, будет самым уместным открыто признать свою вину. Самокритичность всегда вызывает уважение! (Другому супругу, в свою очередь, не стоит добиваться «безоговорочной капитуляции» — удовлетворитесь достигнутым и покажите, что конфликт исчерпан.)

13. Если вы осознаете бессмысленность ссоры и желаете ее прекратить, а человек, с которым вы спорите, еще находится во власти агрессии и отвечает на дружеский шаг очередным выпадом, не следует отступать от своей «мирной линии». Спокойный, доброжелательный тон даст возможность партнеру остыть, одуматься. Если же он не идет на примирение, прекратите разговор, не откликайтесь на его выпады (но не превратите такой прием в настоящую игру «в молчанку»).

14. Если спор зашел так далеко, что грозит семейной катастрофой, попытайтесь пересилить себя и признать свою вину, подчинитесь другой стороне, даже если уверены в своей правоте. (Позже, успокоившись, партнер оценит ваше великодушие, истина восторжествует.)

В случае невозможности предотвращения конфликта и вступления его в зрелую стадию встает задача разрешения и благополучного завершения. Завершение и разрешение конфликта — неоднородные понятия: первое более широкое, чем второе. Под завершением конфликта понимается всякое его окончание, прекращение по любым причинам. Разрешением же конфликта является только то или иное положительное действие (решение) самих участников либо третьей стороны, прекращающее противоборство мирными или силовыми средствами.

Уже было отмечено, что в основе конфликта лежат противоречия между интересами субъектов. Поэтому устранение этих противоречий является наиболее результативным путем разрешения конфликта. Основные способы устранения противоречий, лежащих в основе конфликта, следующие:

— устранение объекта конфликта;

— раздел объекта конфликта между сторонами;

— установление очередности или иных правил обоюдного использования объекта;

— компенсация одной из сторон за передачу объекта другой стороне;

— разведение сторон конфликта;

— перенос отношений сторон в другую плоскость, предполагающую выявление у них общего интереса.

Существуют определенные правила и приемы разрешения конфликтов. Например, в случае служебного конфликта можно воспользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Следует уяснить ситуацию и ответить себе на такие вопросы:

а) насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки яростного ожесточения одной или обеих сторон?

б) достижению каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?

в) с каким именно личностным барьером — установки темперамента характера, «нервозности» или другими — вы столкнулись?

г) что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

2. Первому сделать шаг к нормализации взаимоотношений, тем более, что в конфликте чаще всего виноваты обе стороны (хотя кто-то и был инициатором). Открыто взять на себя долю вины (особенно если в споре был высокий удельный вес эмоций) и предложить спокойно отыскать приемлемое для обеих сторон решение.

3. Иногда следует прямо сказать человеку, что он препятствует чему-то очень важному для общего дела или даже для вас лично («От вас зависит дело, которому я отдал 10 лет своей жизни!»).

4. Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассматривать деловую, а не эмоциональную сторону конфликта

Таким образом, подводя итог, можно сделать ряд выводов следующего содержания.

1. Конфликты возникают в случае обострения противоречий между противодействующими сторонами, которые преследуют различные потребности и интересы, мотивы деятельности.

2. Основные причины конфликтов — социально-экономические, социально-психологические и социально-демографические причины.

3. Причины конфликтов коренятся также в таких субъективных факторах, как характеры людей, их настроения и вкусы.

4. Развитие конфликта сопровождается изменяющимся поведением его участников.

5. Основными моделями поведения в конфликте и соответствующими им типами субъектов являются: деструктивный, конформистский и конструктивный типы.

6. Наиболее рациональным отношением к конфликту будет его предотвращение на ранней стадии развития.

1. **Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.**

**Толерантность** — это готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть, инаковость, это фактор, стабилизирующий систему (личность, общество) изнутри.

Толерантность личности связана с устойчивостью к внешним воздействиям и внутренней устойчивостью. В конфликтной ситуации она позволяет сначала осознанно и объективно отнестись к ней, а затем предпринимать обоснованные действия. В связи с этим толерантность предлагается рассматривать как ценность, установку и личностное качество.

Толерантность является и социально-психологическим фактором, который направляет межличностные отношения в обществе к сотрудничеству, связывает индивидов между собой, а также способствует усвоению норм, традиций, культурно-исторического наследия и т. п. Как результат развития и саморазвития она способствует принятию другого, сохранению внутреннего равновесия. По направленности можно выделить следующие ее разновидности:

□ внешнюю толерантность (к другим) — сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции; способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения, учитывать различные аспекты и аргументы; как социальное качество она обеспечивает культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей- либо воле и т. п.;

□ внутреннюю толерантность (внутреннюю устойчивость) — способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать в этих условиях. Толерантность как фактор устойчивости системы, который может быть рассмотрен как ценность, установка и личностное качество, играет немаловажную роль в предупреждении конфликтных ситуаций, в которых личность может оказаться в тот или иной момент. Она также определяет действия личности в самом конфликте и в процессе его разрешения. Эффективность поведения толерантной личности в конфликтной ситуации в сравнении с интолерантной значительно выше, и это не удивительно. Толерантная личность отличается психологической устойчивостью — стрессоустойчивостью, конфликтоустойчивостью.

Например, в процессе общения толерантность проявляется в зрелой, самостоятельной позиции личности, имеющей собственные ценности и интересы. В этом случае человек проявляет готовность защищать свое «Я» неконфликтными способами. Одновременно он с уважением относится к позициям и ценностям других людей, пусть даже оппонентов в конфликте, четко осознает объективные и субъективные трудности, возникающие в процессе общения, и своевременно на них реагирует.

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.8 п.1-6, с.167-185

Выполнение заданий: Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»

**Конспект урока по дисциплине «Психология общения»**

**Автор Вислобокова С.В., преподаватель ГБ ПОУ «Борисоглебское музыкальное училище»**

**Борисоглебск**

**2021**

**Тема 9. Общие сведения об этической культуре**

**Цель:** познакомить студентов категориями этики и нормами морали, раскрыть понятия «этика», «мораль», объяснить моральные принципы и нормы как основы эффективного общения, показать взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Развивать умение работать с литературой. Воспитывать интерес к этической культуре.

**Тип урока:** лекция.

**Оборудование:** Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления

**Ход урока.**

**I. Организационный момент. Сообщение темы и цели урока. План.**

1. Понятие: этика и мораль.
2. Категории этики.
3. Нормы морали.
4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
5. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
6. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

**II. Сообщение новой темы.**

1. **Понятие: этика и мораль.**

Этика – это философская дисциплина, объектом изучения которой является мораль.

Мораль (лат.moralitas, отmoralis) – относящийся к нраву, характеру, складу души, привычкам; mores– нравы, обычаи, мода, поведение. Латинское слово «мораль» этимологически совпадает с греческим «этика» и было образовано по аналогии с ним.

В обычном общении люди часто не делают различия между понятиями «этика» и «мораль», но в философской, специальной и профессиональной литературе под ними понимаются разные вещи. Мораль– это то, что изучает этика, то, что она описывает и предписывает, это формы сознания людей (индивидуальная, групповая, общественная, корпоративная), способы мироощущения, переживания и восприятия, которые являются ценными, уникальными и неповторимыми для каждого отдельного человека и доступны для понимания и обозрения только ему самому (любовь, дружба, братство, отношения с Богом, милосердие); это вид отношений в обществе и между людьми, а также отношения между общественными институтами и структурами и пр.

Термин «мораль» употребляется также для характеристики:

• тех форм поведения и деятельности, которые считаются правильными или неправильными;

• правил и стандартов, которыми руководствуются при осуществлении деятельности;

• ценностей, которые существуют в сознании, внедряются в сознание и могут реализовываться в определенных формах поведения.

Для описания сложного мира моральных явлений за свою долгую, более чем 2500-летнюю историю существования этика выработала особый язык, знание которого позволяет людям выделять, опознавать (идентифицировать), анализировать моральные переживания, чувства, проблемы, принципы, ценности, нормы, идеалы, а также конструировать кодексы, правила, разрешать проблемы, принимать решения, разрабатывать принципы, транслировать ценности и идеалы. Если вы не знакомы с этим языком, мир морали останется для вас недоступным.

1. **Категории этики.**

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

Категории этики – не только теоретические конструкции. То, что образует формальный аппарат теории, в то же время существует в стихийно формирующемся сознании общества. К примеру, категория справедливости, содержание которой получило истолкование еще у Аристотеля, существует в сознании каждого человека, сознании любого общества, социальной группы.

При всем разнообразии подходов к определению системы этических категорий можно выделить общепризнанные, наиболее важные в теоретическом и практическом отношении категории:

– добро и зло;

– благо;

– справедливость;

– долг;

– совесть;

– ответственность;

– достоинство и честь.

К категориям этики относят также смысл жизни, счастье и др.

1. **Нормы морали.**

Норм морали было написано много за всю историю человечества, но основные из них появляются в большинстве религий и учений.

Моральные нормы отличны от обычаев и правовых норм.

Обычаи - это исторически сложившийся стереотип массового поведения в конкретной ситуации. Обычаи отличаются от моральных норм:

следование обычаю предполагает беспрекословное и буквальное подчинение его требованиям, в то время как моральные нормы предполагают осмысленный и свободный выбор человека;

обычаи различны для разных народов, эпох, социальных групп, тогда как мораль универсальна — она задает общие нормы для всего человечества;

исполнение обычаев нередко основано на привычке и страхе перед неодобрением окружающих, а мораль основывается на чувстве долга и поддерживается чувством стыда и угрызениями совести.

Благоразумие. Это способность руководствоваться разумом, а не порывом, то есть думать, прежде чем делать.

Воздержание. Касается не только брачных отношений, но и еды, развлечений и прочих удовольствий. Издревле обилие материальных ценностей считается тормозом для развития духовных ценностей. Наш великий пост – одно из проявлений этой моральной нормы.

Справедливость. Принцип «не рой яму другому, сам попадешь», который направлен на развитие уважения к другим людям.

Стойкость. Умение переносить неудачи (как говорится, что нас не убивает, делает нас сильнее).

Трудолюбие. Труд всегда поощрялся в обществе, поэтому эта норма закономерна.

Смирение. Смирение – это умение вовремя остановиться. Это родственница благоразумия с упором на саморазвитие и самосозерцание.

Вежливость. Вежливые люди всегда ценились, так как худой мир, как известно, лучше доброй ссоры; а вежливость – основа дипломатии.

1. **Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения**
2. **Деловой этикет в профессиональной деятельности.**
3. **Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений**

III. Закрепление темы урока по вопросам плана.

IV. Подведение итогов урока. Выставление оценок.

V. Д/З: Столяренко Л.Д. Гл.8 п.7-9, с.188-194

Выполнение заданий: Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности