



## **УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности: 39.02.01 Социальная работа

(базовой подготовки)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский педагогический колледж»

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**  
по дисциплине  
ОГСЭ.05 Психология общения  
по специальности: 39.02.01 Социальная работа  
(базовой подготовки)

Магнитогорск, 2021

Автор-составитель: Белоусова Е.В., преподаватель ГБПОУ «Магнитогорский педагогический колледж»

Учебное пособие по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 39.02.01 Социальная работа. Пособие адресовано студентам очной формы обучения, а также для обучения с использованием дистанционных образовательных технологий на удаленном доступе.

Учебное пособие рассмотрено и одобрено на заседании кафедры социальных дисциплин (протокол № 4 от 30.11.2021 г.), согласованы научно-методическим советом ГБПОУ «Магнитогорский педагогический колледж» (протокол № 5 от 20.12.2021 г.).

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Наименование разделов</b>	<b>стр.</b>
Введение	4
Образовательный маршрут	7
Содержание дисциплины	8
Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	79
Глоссарий	81
Информационное обеспечение дисциплины	100

## **УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!**

Учебное пособие по дисциплине «Психология общения» создано Вам в помощь для работы на занятиях, а также при освоении программы дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий на удаленном доступе, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

Учебное пособие по дисциплине включает теоретический блок, перечень практических занятий, задания для самостоятельного изучения тем дисциплины, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации (зачет).

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в учебном пособии перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия, используемые при изучении содержания дисциплины, приведены в глоссарии.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для допуска к зачету, поэтому в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая домашнюю работу, тестирование, подготовку докладов с презентациями и др.

По итогам изучения дисциплины проводится зачет. Зачет проходит в форме теста, вопросы для подготовки к которому приведены в конце учебного пособия.

В результате освоения дисциплины Вы должны **уметь**:

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

В результате освоения дисциплины Вы должны **знать**:

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

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК):

Название ОК	Результат, который Вы должны получить после изучения содержания дисциплины
ОК 1 - Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии;</li> <li>– Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>– Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>– Участие в профессиональных конкурсах, конференциях, профильных и предметных олимпиадах;</li> <li>– Наличие положительных отзывов по итогам практики.</li> </ul>
ОК 6 - Работать в	- Демонстрация коммуникативной компетентности

<p>коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>при взаимодействии с однокурсниками, преподавателями, членами администрации, руководителями практики, социальными партнерами в ходе обучения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация взаимодействия, взаимопомощи и поддержки между всеми участниками образовательного процесса;</li> <li>- Наличие лидерских качеств;</li> <li>- Бесконфликтность в формальном и неформальном общении.</li> <li>- Применение техник и приемов эффективного общения в неформальном общении, учебной и профессиональной деятельности.</li> </ul>
<p>ОК 7 - Брать на себя ответственность за работу у членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выбор и применение методов и приемов мотивации участников в разных видах деятельности.</li> <li>- Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценки информации в зависимости от объекта профессиональной деятельности;</li> <li>- Проявление ответственности при выполнении профессиональных задач;</li> <li>- Организация деятельности в группе в соответствии с профессиональными целями и задачами;</li> <li>- Обоснованность постановки цели, выбора и применения коммуникативных методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- Полнота и доступность распоряжений, рекомендаций членам команды, потребителю в устной и письменной форме.</li> </ul>
<p>ОК 8 - Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Повышение уровня профессиональной зрелости.</li> <li>- Выполнение профессиональных задач, способствующих профессиональному и личностному развитию.</li> <li>- Планирование повышения личностного и квалификационного уровня;</li> <li>- Реализация программы самообразования.</li> </ul>

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи	Количество
Практические занятия	8
Точки рубежного контроля	5
Итоговая аттестация (при наличии)	Диф.зачет



# СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## РАЗДЕЛ 1. Основные закономерности процесса общения

### Тема 1.1. Характеристика процесса общения

**Основные понятия и термины по теме:** общение, деятельность, коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения; коммуникативная компетентность, коммуникация, вербальные и невербальные средства общения; императивное, манипулятивное, диалогическое общение, массовое и межличностное общение; информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная модели общения.

**План изучения темы** (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Введение. Предмет, основные понятия курса. Структура общения.
2. Основные функции общения.
3. Виды общения.
4. Стороны общения.

### Краткое изложение теоретических вопросов:

**1.1.1** Способность общаться друг с другом — одно из величайших, если не самое главное, приобретение человека в ходе эволюции. Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать и позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к успеху.

Общение — это социально-психологическое явление, которое вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм

жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью. Слово «общение» происходит от латинского *communis*, означающего «общество, община, общий». Для того чтобы с кем-то обменяться информацией, необходимо прежде вступить в контакт, в общение, а затем попытаться достичь единого понимания в процессе совместной деятельности.

Общение — это процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

В едином процессе общения социальные психологи (Б. Д. Парыгин, Г.М.Андреева) выделяют три стороны или функции: коммуникативную (передача, получение и обмен информацией); интерактивную (взаимодействие); перцептивную (восприятие и понимание или взаимопонимание). Отсюда, общение можно представить в виде своеобразной пирамиды, состоящей из нескольких граней. Каждая грань имеет самостоятельное значение и в разное время и в разных ситуациях может превалировать. Однако полноценным общение становится лишь тогда, когда проявляются все грани одновременно: обмен информацией, взаимодействие с другими людьми, понимание и познание их, а также переживание, возникающее в ходе общения. Именно психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь и взаимодействие для решения разных задач, но и взаимный обмен эмоциями, сопереживание, сострадание.

Общение пронизывает всю человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как потребность в еде, одежде, воде и т.п. Известно, что в условиях изгнания из общества, т.е. полного одиночества, у человека уже на шестой день начинаются галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами и, если остается в изоляции, погибает. Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным.

Важно также определить предметную область общения. В психологической литературе практически отсутствует четкое разделение понятий, включаемых в

общение, что приводит к определенной путанице. Предметная область общения зависит от следующих значений термина

«общение»:

- объединение, создание общности, целостности;
- передача сообщений, обмен вербальной и невербальной информацией;
- встречное движение, взаимопроникновение, способствующее взаимопониманию.

Такие характеристики важны как для определения предмета группового и массового общения, его содержания, так и для межличностного общения. Кроме того, понятие «общение» не только указывает на межличностный характер взаимодействия, но и относится к деятельности особого рода, в результате которой возникает психологический контакт между участниками общения. Таким образом, возникающая в результате контакта и вступления во взаимодействие между людьми своеобразная психологическая окраска отношений является важнейшей характеристикой межличностного общения.

Общение — сложный многогранный процесс, изучаемый разными науками. Социология рассматривает общение как человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям.

Коммуникативная компетентность, т.е. совокупность знаний, умений и навыков эффективного общения, — это то, чему необходимо специально обучать, используя при этом интенсивные технологии в условиях интерактивного взаимодействия. Исследования ученых по проблемам коммуникации свидетельствуют, что научение таким умениям должно начинаться уже в школе, лицее и уж тем более быть обязательным предметом в вузе, так как умение общаться является важнейшей, а иногда и профилирующей составляющей для большинства профессий в системе человеческих отношений.

**Цель общения** – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей.

У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

### **Структура общения**

Структура общения как коммуникативной деятельности:

- 1) субъект общения — коммуникатор;
- 2) объект общения — реципиент;
- 3) предмет общения — содержательная часть отправляемой информации;
- 4) действия общения — единицы коммуникативной активности;
- 5) средства общения — операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
- 6) продукт общения — образование материального и духовного характера, как итог общения.

#### **1.1.2. Основные функции общения**

Функции представляют собой важные свойства, которые разделяют проявления общения.

Всего выделяют шесть функций:

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

Понимая механизмы общения, человек начинает иначе смотреть на этот важнейший социальный инструмент, который позволяет совершенствоваться и

достигать поставленных целей.

### **1.1.3. Уровни общения.**

**Макроуровень:** общение представляет собой сложную сеть взаимосвязей индивида с

другими людьми и социальными группами и рассматривается как важный аспект образа жизни человека (процесс общения изучается в интервалах времени, сравниваются, сопоставляются с продолжительностью человеческой жизни, при этом акцент делается на анализе психического развития индивида);

**Мезауровень :** общение рассматривается как совокупность целенаправленных, логически завершенных контактов или ситуаций взаимодействия, которые меняются и в которых оказываются люди в процессе жизнедеятельности на конкретных временных отрезках своей жизни (акцент делается на содержательных компонентах ситуаций общения - «в связи с чем» и «с какой целью»; вокруг этого предмета общения раскрывается динамика общения, анализируются вербальные и невербальные средства, этапы общения);

**Микроуровень:** внимание сосредоточивается на анализе элементарных единиц общения как взаимодействия поведенческих актов (взаимодействие охватывает действие одного партнера и противодействие другого, например «вопрос - ответ», «сообщение информации — отношение к ней» и т.п.)

### **Виды общения**

Говоря об общении, выделяют цели, виды, структуру, функции. Именно виды являются одной из главных характеристик, которая позволяет указать на самую суть контакта с другим человеком или людьми. Среди них можно перечислить следующие:

**1. Формальное общение** — общение, при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции. При этом стремление понять собеседника отсутствует.

2. **Примитивное общение** — общение, при котором люди оценивают друг друга как

мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.

3. **Формально—ролевое общение** — общение, построенное на соотношении социальных ролей.

4. **Деловое общение** — общение, виды и функции которого учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.

5. **Духовное, межличностное общение друзей** - общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга.

6. **Манипулятивное общение** — общение, целью которого является получение выгоды.

7. **Светское общение** — общение беспредметное, при котором говорят то, что принято, а не то, что думают.

#### **1.1.4 Стороны общения.**

Можно выделить три стороны общения: интерактивную, коммуникативную и перцептивную.

**Интерактивная сторона** общения проявляется во взаимодействии людей друг с другом, т. е. обмене информацией, побуждениями, действиями.

Цель взаимодействия состоит в удовлетворении своих потребностей, интересов, реализации целей, планов, намерений.

#### **Типы взаимодействия:**

1) положительные — взаимодействия, направленные на организацию совместной деятельности:

а) кооперация;

б) согласие;

в) приспособление;

г) ассоциация;

2) отрицательные — взаимодействия, направленные на нарушение совместной Деятельности, создание для неё препятствий:

а) конкуренция;

б) конфликт;

в) оппозиция;

г) диссоциация.

**Факторы, влияющие на тип взаимодействия:**

1) степень единства подходов к решению проблем;

2) понимание обязанностей и прав;

3) способы решения возникающих проблем и др.

**Перцептивная сторона** общения выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.

**Элементы социальной перцепции в структуре общения:**

1) субъект межличностного восприятия — тот, кто воспринимает (изучает) в процессе

общения;

2) объект восприятия — тот, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания — включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

В процессе общения человек выступает сразу в двух ипостасях: как объект и как субъект познания.

**Факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия:**

1) особенности субъекта:

а) половые различия: женщины точнее идентифицируют эмоциональные состояния,

достоинства и недостатки личности, мужчины — уровень интеллекта;

б) возраст;

- в) темперамент: экстраверты точнее воспринимают, интроверты — оценивают;
  - г) социальный интеллект: чем выше уровень социальных и общих знаний, тем точнее оценка при восприятии;
  - д) психическое состояние;
  - е) состояние здоровья;
  - ж) установки — предшествующая оценка объектов восприятия;
  - з) ценностные ориентации;
  - и) уровень социально-психологической компетентности и т. д.
- 2) особенности объекта:
- а) физический облик: антропологические (рост, телосложение, цвет кожи и т. д.), физиологические (дыхание, кровообращение), функциональные (осанка, поза и походка) и паралингвистические (мимика, жесты и телодвижения) особенности личности;
  - б) социальный облик: социальная роль, внешний облик, проксемические особенности общения (расстояние и расположение общающихся), речевые и экстралингвистические характеристики (семантика, грамматика и фонетика), деятельностные особенности.
- 3) отношения между субъектом и объектом восприятия;
- 4) ситуация, в которой происходит перцепция.

**Коммуникативная сторона общения** – заключается в передаче информации между общающимися.

**Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

**Средства коммуникации.**

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых



систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная - использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор

ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) – Канал

КОМУ? (направлено сообщение) – Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

**Невербальная коммуникация.** Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.)

1) Оптико-кинетические (это то, что человек «прочитывает» на расстоянии – жесты, мимика, пантомимика)

Жест – это движение рук или кистей рук, они классифицируются на основе функций, которые выполняют: коммуникативные (заменяющие речь), описательные (их смысл понятен только при словах), жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека.

Мимика – это движение мышц лица.

Пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

2) Проксимика (организация пространства и времени коммуникативного процесса)

3) Визуальный контакт. Визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.

Презентация на тему "**Общение: понятие, структура**" <https://nsportal.ru/npo-spo/sotsialnye-nauki/library/2014/04/16/prezentatsiya-na-temu-obshchenie-ponyatie-struktura-i>

Презентация на тему "**Общение: понятие, виды, функции, стороны, средства общения**" <https://infourok.ru/prezentaciya-po-discipline-psihologiya-obscheniya-na-temu-struktura-obscheniya-1191728.html>

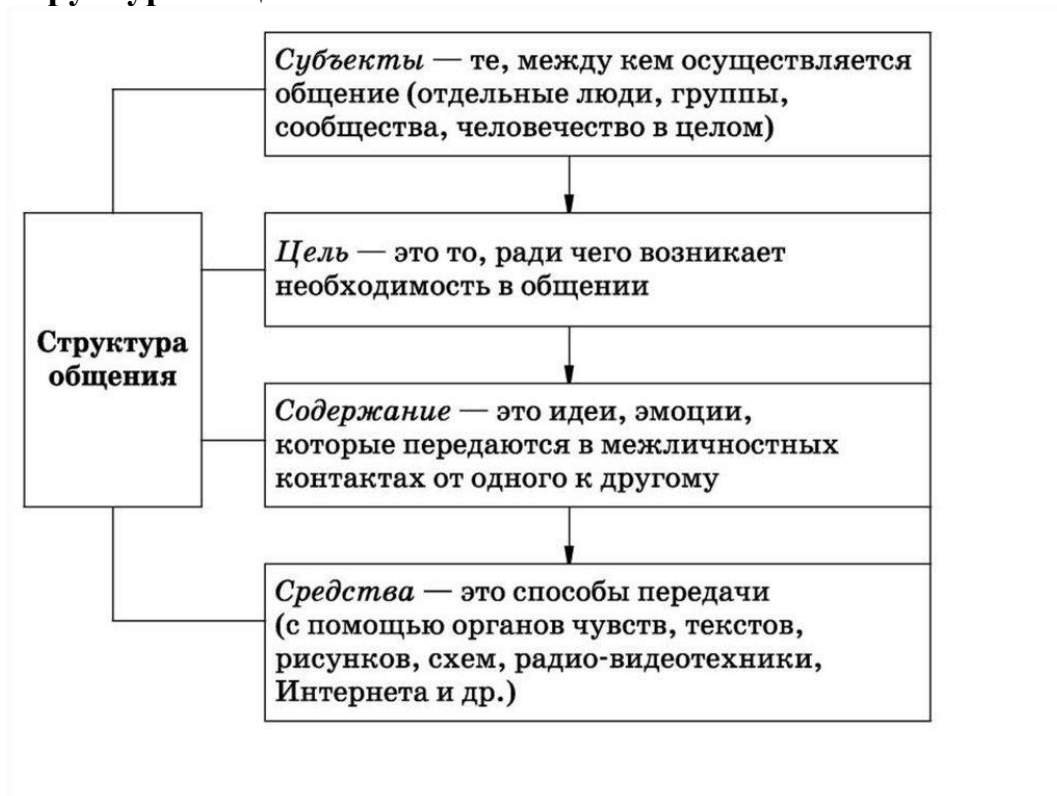
## РАЗДЕЛ 1. Схемы

### Тема 1.1

#### Характеристика процесса общения



## Структура общения



## Виды общения



## Задания для самостоятельного выполнения:

1. Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
2. Реферат «Взаимосвязь общения и деятельности».

## **Контрольная работа по теме «Характеристика процесса общения»**

Ответьте на вопросы:

1. Что входит в структуру общения?
2. В чем выражается интерактивная сторона общения?
3. Типы взаимодействия – перечислить, охарактеризовать.
4. Перечислите факторы, влияющие на тип взаимодействия.
5. В чем выражается перцептивная сторона общения?
6. Перечислите факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия.
7. Основные функции общения
8. Уровни общения – перечислить, охарактеризовать.
9. Перечислите виды общения, приведите примеры.

## **РАЗДЕЛ 2. Восприятие и познание людьми друг друга**

### **Тема 2.1. Взаимодействие в общении**

**Основные понятия и термины по теме:** интеракция, межличностные отношения, манипулирование, формальное, неформальное общение, стратегии взаимодействия, тактики, координация, согласование, партнерство, совместимость, срабатываемость, Я-концепция, самооценка, конкуренция, команда.

### **План изучения темы**

1. Понятие социального взаимодействия.
2. Виды социальных взаимодействий.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.
4. Психологическая структура взаимопонимания
5. Стили взаимодействия.
6. Типы взаимодействия в процессе общения

### **Краткое изложение теоретических вопросов:**

**2.1.1. Социальное взаимодействие** — это процесс обмена социальными действиями между двумя акторами (участниками взаимодействия) и более.

Следует различать социальное действие и социальное взаимодействие.

**Социальное действие** - это любое проявление социальной активности, ориентированное на других людей. Социальное взаимодействие — это процесс обмена социальными действиями между двумя социальными субъектами и более, процесс непосредственного или опосредованного воздействия этих субъектов друг на друга. При этом социальное действие может быть инициировано самим социальным субъектом (индивидом, группой) и тогда оно рассматривается как «вызов», а может быть реакцией на социальные действия других как «ответ на вызов».

Социальное взаимодействие является основной жизненной потребностью человека, поскольку человек, лишь взаимодействуя с другими людьми, может удовлетворить подавляющее большинство своих потребностей и интересов, реализовать свои ценностные и поведенческие интенции. Важнейшим компонентом социального взаимодействия является предсказуемость взаимных ожиданий или, иначе говоря, взаимопонимание между акторами. Если акторы «говорят на разных языках» и преследуют взаимоисключающие цели и интересы, то результаты такого взаимодействия вряд ли будут положительными.

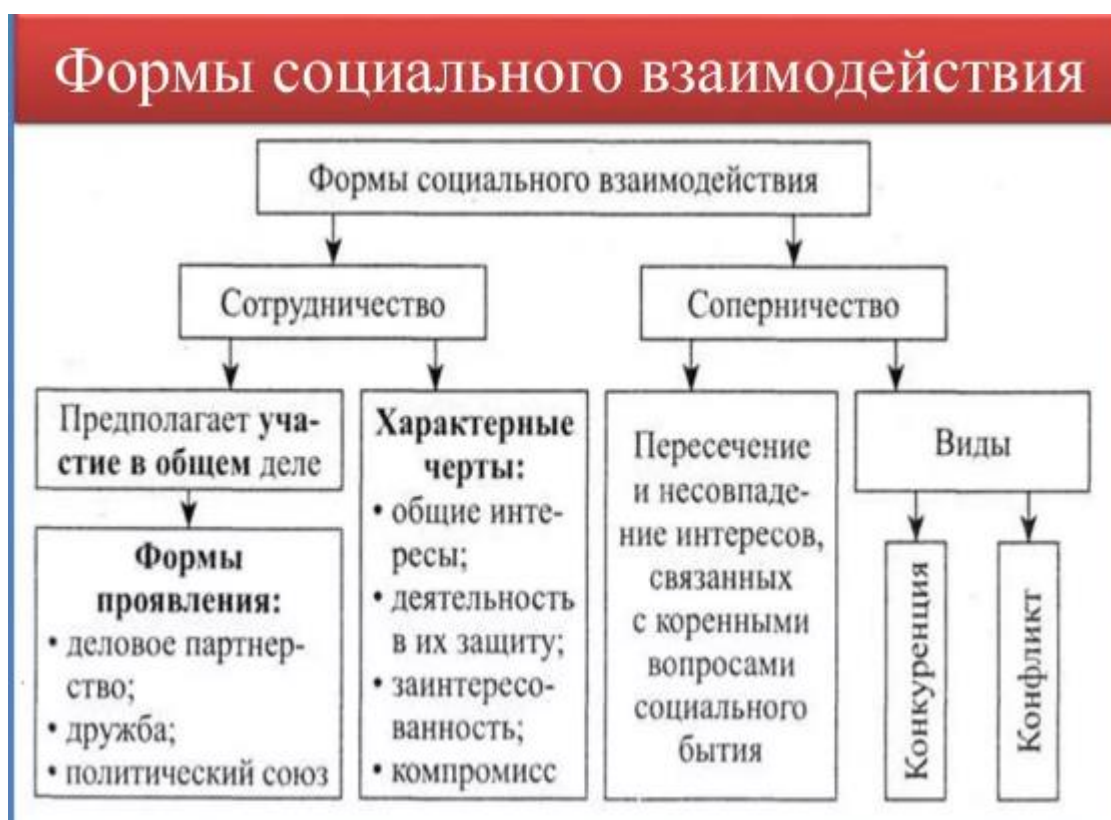
**Взаимодействие** - это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников — интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

**Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками:**

1. Оно **предметно**, т. е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;

2. Оно **внешне выражено**, а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает **обмен символами**, знаками, которые **расшифровываются противоположной стороной**;
3. Оно **ситуативно**, т. е. обычно **привязано** к какой-то конкретной **ситуации**, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);
4. Оно выражает **субъективные намерения участников**.

### 2.1.2 Можно выделить три основные формы взаимодействия:



1. Кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
  2. Конкуренция — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);
  3. Конфликт — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.
- П. Сорокин рассматривал взаимодействие как обмен, и на этом основании выделял три типа социального взаимодействия:
1. Обмен идеями (любыми представлениями, сведениями, убеждениями, мнениями и т. д.);

2. Обмен волевыми импульсами, при которых люди согласуют свои действия для достижения общих целей;
3. Обмен чувствами, когда люди объединяются или разделяются на основании своего эмоционального отношения к чему-либо (любви, ненависти, презрения, осуждения и т. д.).

### **Роли и ролевые ожидания человека**

Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, «исполняемых» общающимися людьми. В психологии под ролью понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т.д.).

Субъект выступает в роли учителя или ученика, врача или больного, взрослого или ребенка, начальника или подчиненного, матери или бабушки, мужчины или женщины, гостя или хозяина и т.д. и каждая роль должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.

Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения.

Например: являясь по своей служебной роли директором, он, заболев, выполняет все предписания врача, оказываясь в роли больного; вместе с тем в домашней обстановке он сохраняет роль послушного сына своей престарелой матери.

Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение – ролевые конфликты.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения соответствующего определенному образцу. То, как роль исполняется, подвержено социальному контролю, обязательно получает

общественную оценку, и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Например: родители должны быть добрыми, ласковыми, снисходительными к детским провинностям – это отвечает ролевым ожиданиям и социально одобряется, признается достойным всяческого поощрения. Но избыток, «перебор» родительской ласки, подмечается окружающими и подвергается решительному осуждению.

Итак, необходимым условием успешности процесса общения является соответствие взаимодействующих людей ожиданиям друг друга.

Способность и умение человека безошибочно точно приписывать другим ожидания того, что они готовы от него услышать или в нем увидеть, называется тактом.

Из этого, разумеется, не следует, что такой тактичный человек всегда и во всех случаях должен следовать этим ожиданиям. Если возникает ситуация, в которой принципы и убеждения субъекта вступают в резкое противоречие с тем, что от него, как понимает, ожидают окружающие, он, проявляя принципиальность, может и не заботиться о том, насколько тактично его поведение. Легендарная фраза Галилея «А все-таки она вертится!» не может, разумеется, рассматриваться как нарушение такта по отношению к инквизиторам, ожидавшим то него полного и безоговорочного отречения, а является лишь свидетельством высочайшей принципиальности, научной честности и гражданского мужества.

Однако в повседневных жизненных ситуациях ошибочное приписывание ожиданий или их игнорирование является бестактностью – это деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся и иногда создающая конфликтные ситуации. Бестактное поведение может иметь сравнительно безобидный характер.

### **2.1.3 Механизмы взаимопонимания в общении.**

Презентация



### **2.1.4 Психологическая структура взаимопонимания**

В психологической науке взаимопонимание рассматривается как комплексный феномен, состоящий, по крайней мере, из четырех компонентов.

Во-первых, взаимопонимание — это согласование индивидуальных точек зрения на объект понимания — природного явления, социального события, обсуждаемой темы и т.п. Объектом понимания всегда является и фрагмент предметного или виртуального мира и субъективное отражение этого фрагмента.

Во-вторых, взаимопонимание обязательно включает понимание себя. Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой стороны, чем более полно раскрывается другой человек, тем более полным становится и представление о самом себе. К. Маркс, писал: "Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку".

В-третьих, обсуждаемый феномен включает понимание партнера по общению. Понимание субъектом другого — это понимание целей, мыслей, личностных черт партнера, а также его ценностно-смысловой позиции. По мнению немецких психологов Б. Роземанна и М. Керреса: "Понимание другого должно означать, хотя и всегда частичное, представление о его мыслях и мире чувств, прослеживание мотивов поступков и объяснение ценностных представлений" .

Наконец, в-четвертых, существует социально-рефлексивный компонент взаимопонимания: представления субъекта о том, как партнер по общению понимает его. В западной психологии основательно изучены три главных источника знаний, опираясь на которые люди формируют социально-рефлексивные представления о себе и понимании их другими:

1. Первый источник коренится в теории социального сравнения. В ее основе лежит предположение о том, что при оценке себя, своего поведения и возможностей субъект сравнивает себя с другими людьми, особенно подобными себе.
2. Второй источник знаний о себе — отраженная оценка, или "отраженное Я". В этом случае люди получают сведения о себе через прямую оценивающую обратную связь от значимых других или через ярлыки, навешиваемые на них другими.
3. Третий источник самопознания — поведенческое самовосприятие. Люди иногда ведут себя как внешние наблюдатели и используют смысл собственных действий для заключений о себе. Более того, люди нередко выступают как наблюдатели своего внутреннего мира (например, мыслей и чувств) и используют содержание наблюдений для выводов о себе.

В представлении о возможностях и границах взаимопонимания можно различать несколько подходов. В одних случаях социологи и психологи исходят из представления о неограниченных возможностях взаимопонимания между людьми, нередко даже отождествляя его с процессом информационного общения. Так, Т. Шибутани склонен к отождествлению взаимопонимания с коммуникацией. Коммуникацию он характеризует как обмен информацией, благодаря которому согласие развивается или разрушается. При этом уровень взаимопонимания рассматривается как важнейший критерий коммуникабельности общающихся индивидов.

В какой-то мере близка к этому и точка зрения профессора Мичиганского университета Т. Ньюкома, который, хотя и различает понятия коммуникации и согласия, однако вместе с тем рассматривает коммуникацию как связь, имеющую своим следствием возрастание степени согласия общающихся между собой индивидов.

Но если, с точки зрения Т. Шибутани и Т. Ньюкома, согласие и взаимопонимание заложены уже в самом акте информационного общения людей, то с точки зрения экзистенциализма как философского течения, взаимопонимание или

коммуникабельность в процессе общения скорее редкое исключение, чем правило в человеческом общении .

Экзистенциализм исходит от романтического идеала "тотальной" или "непосредственной" коммуникации, которая может быть истолкована как абсолютное взаимопонимание или родство душ.

Утверждая принципиальную герметичность и некоммуникабельность человека, экзистенциалисты абсолютизируют такие реальные явления, как:

1. уникальность, неповторимость индивидуальных переживаний;
2. внутреннюю расчлененность жизненного опыта и множественность образов рефлексивного "Я" субъекта;
3. рефлексивно-игровой характер общения, при котором поведение лица зависит от особенностей партнеров и ситуации, а в его самосознании разграничиваются "фасад" и "кулисы", различные "представляемые" и "ложные" "Я" и т.п. (И.С. Кон).

Конечно, уникальность и неповторимость индивидуальных переживаний человека, равно как и сложность, структурная многогранность его самосознания являются весьма существенными, но отнюдь не непреодолимыми барьерами на пути взаимного понимания людьми друг друга.

Для эффективной совместной деятельности одного понимания человека человеком недостаточно. Нужно нечто такое, что обеспечивало бы психологическое единство их взаимодействия. Таким фактором как раз и выступает взаимопонимание.

Существует множество подходов к осмыслению и трактовке феномена взаимопонимания у отечественных ученых (Андреевой Г.М., Бодалева А.А., Давыдова Г.А., Обозова Н.Н. и др.) Обобщая все имеющиеся точки зрения, можно прийти к выводу, что взаимопонимание — это социально-психологический феномен, сущность которого проявляется:

- 1) в согласовании индивидуального осмысления предмета общения;
- 2) взаимоприемлемой двусторонней оценке и принятии целей, мотивов и установок партнеров по взаимодействию, в ходе которых наблюдается близость

или схожесть (полная или частичная) когнитивного, эмоционального и поведенческого реагирования на приемлемые для них способы достижения результатов совместной деятельности.

Взаимопонимание людей вместе с тем выступает таким уровнем их взаимодействия, при котором они осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

Для взаимопонимания недостаточно совместной деятельности — нужно взаимодействие. Оно исключает свой антипод — взаимодействие, с появлением которого возникают недопонимание, а потом и непонимание человека человеком.

Источниками (причинами) недопонимания могут быть:

- отсутствие или искажение восприятия людьми друг друга;
- различия в структуре подачи и восприятия речевых и иных сигналов;
- дефицит времени для умственной переработки получаемых и выдаваемых сведений;
- умышленное или случайное искажение передаваемой информации;
- отсутствие возможности исправить ошибку или уточнить данные;
- отсутствие единого понятийного аппарата для оценки личностных качеств партнера, контекста его речи и поведения;
- нарушение правил взаимодействия в процессе выполнения конкретной задачи;
- потеря или перенос на другую цель совместных действий и др.

# Психологическая структура



## 2.1.5 Стили взаимодействия

презентация

<https://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/obshchepedagogicheskie-tehnologii/2015/05/18/stili-vzaimodeystviya>

## 2.1.6 Типы взаимодействия в процессе общения

**Типы взаимодействия:**

- 1) положительные — взаимодействия, направленные на организацию совместной деятельности:
  - а) кооперация;
  - б) согласие;
  - в) приспособление;
  - г) ассоциация;
- 2) отрицательные — взаимодействия, направленные на нарушение совместной

деятельности, создание для неё препятствий:

- а) конкуренция;
- б) конфликт;
- в) оппозиция;
- г) диссоциация.

Презентация «Взаимодействие в общении»

<http://900igr.net/prezentacija/psikhologija/vzaimodejstvija-v-protssesse-obschenija-70723/vzaimodejstvija-v-protssesse-obschenija-1.html>

### **Практические занятия**

1. Методы исследования умения взаимодействовать – подготовить сообщение
2. Типы социальных ролей – составить таблицу

Определение стилей взаимодействия.

Определить свой стиль.

<http://www.vashpsixolog.ru/psychodiagnostic-school-psychologist/113-diagnosis-pedkollektiva/1101-opredelenie-stilya-mezhlichnostnogo-vzaimodejstviya-svmaksimov-yua-lobejko>

3. Характеристика механизмов «заражение», «внушение», «убеждение» и «подражание» - сделать опорный конспект

### **Задания для самостоятельного выполнения**

1. Реферат по теме «Использование различных механизмов в общении».
2. Реферат по теме «Типы социальных ролей».

### **Контрольная работа по теме 2.1 «Взаимодействие в общении»**

Ответьте на вопросы:

1. Что такое социальное взаимодействие?
2. Какие бывают виды социальных взаимодействий?
3. Перечислите и охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в общении.

4. Стили взаимодействия – перечислите, приведите примеры.

## **Тема 2.2. Этика общения**

**Основные понятия и термины по теме:** культура общения, этика, этикет, репутация, реноме, манеры, корпоративный имидж, корпоративная этика, деловой этикет.

### **План изучения темы:**

1. Этика и культура общения. Этические принципы общения.
2. Деловое общение.

### **Краткое изложение теоретических вопросов:**

#### **2.2.1. Этика общения и культура общения. Этические принципы общения.**

В общении между людьми всегда были и есть негласные правила, которых старается придерживаться почти каждый человек. Для начала давайте разберемся, что такое этика общения и культура общения. Это совокупность определенных рекомендаций и советов, как вести себя человеку во время общения с другими людьми.

Этика межличностного общения – наука довольно непростая. Если вы сомневаетесь, как правильно поступить в определенной ситуации, попробуйте представить себя на месте коллеги. По отношению к своим сослуживцам, вы должны быть всегда очень вежливыми и тактичными. Коллектив, в котором атмосфера дружеская и доброжелательная, добьется многого, и ваша общая работа будет продуктивной и качественной. **Деловая этика** представляет собой совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности. Такая этика позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам поведения.

**Этические принципы и нормы поведения деловых людей** – это общепринятые в деловом мире принципы поведения. К ним относятся: свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность и др.

**Этика общения** - учение о морали, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу.

***Позитивные и негативные ценности.***

**Позитивные ценности** — ценности, ориентирующие работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей.

**Негативные ценности** — ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с деловыми партнерами.

**Этические нормы** являются социальными, так как, не имеют юридической силы, но включают понимание людьми таких категорий, как добро и зло, нравственность и безнравственность, справедливость и несправедливость и др.

**Корпоративная этика** — это культура поведения сотрудников компании, их убеждения, традиции, уровень взаимоотношений между руководителями среднего звена (менеджерами) и рабочими, между компанией, ее клиентами и партнерами.

### **Служебный этикет.**

В различных профессиональных группах есть свои дополнительные требования к поведению, свои идеалы. **Служебный этикет** – это профессиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

Культура служебного общения включает ряд общих моментов - правил служебного этикета. Так, неумение вести служебный разговор, неумение вести себя на работе, кроме потери времени многих людей, приносит массу неприятных моментов, в частности, риск быть неправильно понятым, создание психологической напряженности и даже нервных срывов у сослуживцев, что никогда не способствует делу. Чтобы избежать подобных эксцессов, достаточно бывает соблюдать на службе хотя и формальные, но совершенно обязательные



требования: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, предварительную подготовку к докладу и четкие выводы. **Мораль** – это свод правил, предписаний, заповедей, включающих табу, запреты на определённые действия, слова и поступки людей.

**Этика** – это тоже свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения. **Корпоративная этика** может заключаться в фирменных традициях, символах, легендах, передаваемых устно каждому новичку данного трудового коллектива.

**Экономическая (деловая, рыночная) этика** - это совокупность норм поведения предпринимателя, требования, предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику. Экономическая этика - это адаптированные к практическим нуждам бизнесмена сведения об этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека.

**Деловая этика** - это этика ведения переговоров с партнерами, этика составления документации, использование этических методов конкуренции и другие аспекты. Деловая этика - совокупность этических норм и принципов, которыми руководствуются работники фирмы в своей деятельности. Деловой этикет - порядок поведения работников компании, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.

**Корпоративная культура** (в англоязычном варианте - "корпоративная идентичность") – свод норм, правил, принципов и ценностей, основанных на истории компании, ее миссии и предназначении; месте, занимаемом компанией в социально-экономическом устройстве страны. Это совокупность всех параметров, которыми определяется поведение работников компании в их взаимоотношениях между собой, с клиентами компании, другими компаниями на рынке, органами власти и субъектами гражданского общества.

**Корпоративный дух** - общее корпоративное "Я", объединяющее в себе индивидуальные особенности работников компании через механизмы самоидентификации, сплочения, осознания работниками общности целей компании, сведения к минимуму различий между личными и общими целями. Корпоративный дух отражает неуклонное желание работников достичь единой цели, стремление к общему успеху.

**Корпоративная культура** используется во всех сферах деятельности фирмы и во всех видах взаимоотношений работников фирмы, как между собой, так и с её клиентами, её партнерами, органами власти, субъектами рынка и гражданского общества.

Корпоративная культура должна стать неотъемлемым атрибутом поведения всех работников компании - от ее высшего руководства до работников линейного уровня.

**Культура поведения** — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т. е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

**Презентация по теме «Этика и культура общения. Этические принципы общения»:** <https://ppt-online.org/201699>

### **1.2.2 Деловое общение.**

**Деловым общением** называют сложный многоплановый процесс формирования контактов между индивидами, которые связаны между собой профессиональными интересами, работой или служебной деятельностью. Участники

коммуникационных взаимодействий выступают в официальном статусе и направлены на достижение результатов, решение конкретных задач.

**Деловое общение** – форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на взаимодействие с лицами или группой лиц (организация) для осуществления взаимовыгодных результатов.

Характерной особенностью процесса коммуникативного взаимодействия является его регламентированность, что означает подчиненность установленным рамкам, определяющимися национальными традициями и культурными обычаями, профессиональными этическими нормами.

Особенности делового общения выражаются в подчинении общим требованиям, которые заключаются в приветливом и предупредительном отношении абсолютно ко всем коллегам по труду, партнерам по службе, вне зависимости от личных предпочтений, настроения, симпатий или антипатий.

Регламентированность делового общения выражается также в культуре речи.

Деловое общение и речь должны соответствовать разработанным социумом нормам языкового поведения, грамматике и стилистике, типовым готовым "формулам", позволяющим образовывать этикетные ситуации приветствия, благодарности и т. п., например, "здравствуйте". Все устойчивые этикетные конструкции обязательно выбираются с учетом возрастных и социально-психологических характеристик.

К формам деловых коммуникаций относятся:

- деловые беседы, совещания, переговоры;
- публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- пресс-конференции;
- дискуссии, дебаты, прения;
- презентации;
- деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Процесс и результаты деловых коммуникаций оформляются документально в виде деловых писем, протоколов, приказов, договоров, постановлений и т.д.

**Этика делового общения.** Люди принимающие участие в деловом общении придерживаются официального стиля общения и ориентированы на решение и достижение поставленных задач. Культура делового общения всегда уместна.

### **Роль делового общения.**

Навыки успешного делового общения и понимание особенностей личности собеседника, его интересов, следует считать определяющим фактором в процессе ведения деловых встреч. **Этика делового общения** преобладает не только в деловых переговорах, но и в повседневной жизни - позволяя эффективно взаимодействовать с окружающими.

**Особенности делового общения** заключаются в том, что собеседник в процессе диалога выступает как значимая личность; Заинтересованность людей, в процессе делового взаимодействия, характеризует хорошее взаимопонимание в поставленных задачах; Первостепенная задача делового общения — продуктивное и эффективное сотрудничество.

Процесс делового общения часто является важным фактором в какой-либо совместной деятельности людей и служит методом улучшения качества и результата их взаимодействия. Содержанием такого взаимодействия является то, чем люди заняты, что является для них общей задачей, а не личные проблемы, которые касаются их внутреннего мира.

### **Нормы делового общения.**

Под нормами подразумевается наличие регламента, то есть формальное следование определенным правилам, которые определяются особенностями менталитета и стиля поведения, сложившимися на данной территории, а также профессиональными этическими принципами делового общения, устоявшимися в данном профессиональном круге лиц.

## **Виды делового общения.**

Деловое общение условно делится на два вида:

- 1. Прямое** (непосредственный прямой контакт. С глазу на глаз или телефонный разговор.)
- 2. Косвенное** (когда в процессе взаимодействия существует некая временная задержка, то есть электронные письма, деловые записки, коммерческие предложения и т.д.).

Прямое деловое общение обладает большей эффективностью, силой психологического внушения и воздействия, косвенное деловое общение, к сожалению, не обладает столь большим потенциалом, в нем действуют скорее формальные факторы, нежели чем личностное участие. Наиболее чаще всего применяемым видом прямого делового общения является деловая беседа. Под деловой беседой понимают межличностный вербальный диалог нескольких участников с целью разрешения поставленных деловых задач или налаживания деловых отношений.

Деловое общение отличают от неформального тем, что в его процессе установлены конкретные цели и задачи, которые требуют определенного результата, что не позволяет нам пренебречь процессом взаимодействия с собеседником или несколькими участниками в любой момент.

Ни один из людей, который крутится в сфере бизнеса в настоящее время не может избежать процесса делового взаимодействия, будь это собственный персонал фирмы, партнеры по бизнесу, представители власти, сотрудники судебных или правовых служб, и все это требует наработанных навыков и знаний в области психологии делового общения.

Качества и навыки позволяющие адекватно и правильно вести себя во время беседы – одно из ключевых составляющих успеха делового человека. Умение продуктивно реализовывать этот процесс делового общения является одним из

первых необходимых навыков для того, кто хочет добиться успеха в деловой и личной сфере.

**Презентация по теме «Деловое общение»:** <https://infourok.ru/prezentaciya-temi-delovoe-obschenie-626698.html>

### **Задания для самостоятельного выполнения:**

1. Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
2. Реферат «Основные нормы и правила современного этикета».

### **Контрольная работа по теме «Этика общения»**

Ответьте на вопросы:

1. Что такое «этика общения»?
2. Дайте определение «позитивные» и «негативные ценности», приведите примеры.
3. Что такое этические нормы? Приведите примеры.
4. Что такое корпоративная этика?

## **РАЗДЕЛ 3. Оптимизация процесса общения**

### **Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей**

**Основные понятия и термины по теме:** деловое общение, деловая беседа, диалог, монолог, публичное выступление, аргументация, деловая корреспонденция, публичная презентация.

### **План изучения темы**

1. Правила ведения беседы.
2. Этика поведения.
3. Техника активного слушания.
4. Методы исследования и развития коммуникативных способностей

## **Краткое изложение теоретических вопросов:**

### **Ведение деловой беседы**

**3.1.1. Деловая беседа** - это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела. В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Подлинное значение такого рода делового общения в нашем обществе в полной мере начинает осознаваться только сейчас, в связи с переходом отечественной экономики на рыночные отношения. В стране с каждым годом появляется все больше и больше предприимчивых и способных деловых людей. В то же время опыта предпринимательской деятельности и прежде всего умения вести успешный деловой разговор у них явно недостаточно, что существенно снижает их деловую активность. Поэтому имеет смысл рассмотреть деловую беседу более подробно, чтобы наметить пути ее более рационального проведения. Деловые беседы обладают многими достоинствами, которых лишены собрания, обмен письменной информацией, телефонные разговоры. Они, во-первых, проводятся в тесном контакте, позволяющем сосредоточить внимание на одном собеседнике или очень ограниченной группе людей. Во-вторых, предполагают непосредственное общение. В-третьих, создают условия для установления личных взаимоотношений, которые могут стать впоследствии основой неформальных контактов, т.е. позволяют собеседникам лучше узнать друг друга, что облегчает их общение в дальнейшем. Деловая беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем чтобы он с ней согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач беседы - убедить собеседника принять конкретное предложение. Деловая беседа выполняет ряд очень важных функций. К их числу следует отнести:

1. взаимное общение работников из одной деловой среды;

2. совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;
3. контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
4. поддержание деловых контактов;
5. стимулирование деловой активности.

Но важен не только чисто прагматический эффект деловой беседы. Во время беседы вы можете получить оперативную деловую информацию. Она способствует расширению интеллектуальных возможностей и активизации коллективного разума ее участников при принятии важных управленческих решений. Основными этапами деловой беседы являются: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений и завершение беседы. Не существует единых безошибочных правил подготовки к деловой беседе. Однако будет полезно указать на следующий вариант схемы такой подготовки: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование. Место беседы выбирается с учетом его влияния на ожидаемый результат.

### **Функции и структура деловой беседы:**

Основными функциями деловой беседы являются:

- поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- обмен информацией;
- контроль начатых мероприятий;
- взаимное общение в заданной среде;
- поиск и оперативная разработка идей;
- поддержание контактов на требуемом уровне.

**Структура беседы** включает следующие составляющие:

- подготовка к беседе;
- установление места и времени встречи;
- начало беседы, вступление в контакт;



- постановка проблемы передачи информации;
- аргументирование; — опровержение доводов собеседника;
- анализ альтернатив;
- поиск оптимального или альтернативного варианта;
- принятие решения;
- фиксация договоренностей;
- выход из контакта;
- анализ результата беседы, своей тактики общения.

**Подготовка к деловой беседе включает составление ее плана на основе:**

- установления основных задач;
- поиска подходящих путей для решения этих задач;
- анализа внешних и внутренних возможностей осуществления плана;
- прогноза возможного исхода беседы;
- сбора необходимой информации о будущем собеседнике;
- выбора наиболее подходящей стратегии и тактики общения (давления, манипуляции, просьбы, помощи, сотрудничества)

### **Основные приемы начала беседы**

1. Прием снятия напряжения заключается в нескольких приятных фразах личного характера, легкой шутке.
2. Прием «зацепки» — это может быть необычный вопрос, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай, краткое изложение проблемы.
3. Прием «стимулирования воображения» — постановка ряда вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе.

Опровержение доводов собеседника предполагает, в частности, что если на ваши доводы последовали возражения, то: — выслушивайте сразу несколько возражений: собеседник раздражается, если его перебивать, да еще на самом главном; — не спешите с ответом, пока не поймете сути возражений; — выясните, действительно ли возражения вызвали разные точки зрения или, может быть, вы не точно сформулировали суть вопроса; — задавайте вопросы так, чтобы

собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа.

**Выход из контакта** — также важный элемент делового общения. Итоги беседы должны быть резюмированы. Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника.

**Аргументирование** — наиболее трудная фаза деловой беседы. Оно требует профессиональных знаний и общей эрудиции, концентрации внимания, выдержки, решительности и корректности. При этом мы во многом зависим от собеседника. Ведь именно ему в конце концов решать, принимает он наши аргументы или нет.

В структуру аргументации входят тезис, аргументы и демонстрация.

**Тезис** — это формулировка вашей позиции (вашего мнения, вашего предложения другой стороне и т. д.)

**Аргументы** — это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите, чтобы обосновать свою точку зрения. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.

**Демонстрация** — это связь тезиса и аргумента (т. е. процесс доказывания, убеждения).

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение своего собеседника. **Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых важнейших правил:**

1. Следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами;
2. Говорите правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите;
3. Темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника;

4. Аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику.  
Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами;
5. Следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы — наглядными; если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

#### **Критерии оценки аргументов:**

1. Хорошие аргументы должны основываться на фактах. Поэтому из списка своих доводов сразу можно исключить те, которые вы не можете подкрепить фактическими данными.
2. Ваши аргументы должны иметь самое прямое отношение к делу. Если это не так, отбросьте их.
3. Ваши аргументы должны быть актуальны для оппонентов, поэтому необходимо заранее выяснить, насколько они могут быть интересны и своевременны для них.

В современной научной и учебной литературе освещается ряд риторических методов аргументирования. Рассмотрим наиболее значимые для ситуаций делового межличностного общения.

**Переговоры** - это далеко не простой процесс. Как это ни банально звучит, современному менеджеру нужно обязательно владеть техникой ведения переговоров и тщательно к ним готовиться.

Умение договориться необходимо в любой жизненной ситуации, не только в работе. И если у вас от природы этого дара нет, то его можно приобрести, так сказать, по сходной цене, зная некоторые закономерности. Успешные переговоры могут принести огромную выгоду и в материальном, и в моральном плане, изменить будущее как одного человека, так и всей компании в целом.

Деловые переговоры - это не только сфера расширения бизнеса, но и важнейшая часть PR-деятельности организации, формирующая и эффективно поддерживающая ее имидж.

Успешное и профессиональное ведение переговоров расширяет положительное информационное поле о фирме, способствует привлечению к ней внимания потенциальных клиентов и партнеров.

### **Этапы ведения переговоров**

Первый этап - уточнение интересов, позиций, целей и т.д. участников переговоров.

Второй этап - обсуждение позиций - главное на этом этапе - аргументация предлагаемых решений.

Третий этап - согласование позиций.

Четвертый (заключительный) этап - стороны приступают к редактированию текста.

Деловая переписка занимает значительное место в документальном массиве учреждений. Являясь связующим звеном с внешними организациями, она один из необходимых элементов ведения любой предпринимательской деятельности. Переписка занимает около 80% входящей и исходящей документации.

**Виды деловой переписки** и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факс, телефонограмма) определяются способами передачи деловой информации, которые подразделяются на два основных вида: почтовая связь и электронная связь. Переписку отличает широкое видовое разнообразие: от имеющих нормативный характер писем и телеграмм государственных органов до обращений граждан и типовых заявок. Содержанием переписки могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, соглашения, напоминания, требования, разъяснения, подтверждения, просьбы, рекомендации, гарантии и т. д.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования:

1. Письма оформляются на специальных бланках – бланках для писем и подписываются руководителем организации или его заместителями в рамках предоставленной им компетенции;
2. Письма должны составляться грамотно, аккуратно, без грубых помарок, исправлений;

3. Независимо от содержания письмо должно излагаться спокойным, выдержанным, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения;

4. Содержать объективные сведения об излагаемых событиях и фактах, в необходимых случаях иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

**Деловая переписка представлена письмами различного назначения.** В силу своего разнообразия этот вид документов наиболее свободен и наименее стандартизирован в пределах следующих единых требований, то есть, в письмах должна присутствовать – ясность, простота изложения, полнота информации, уважительный тон изложений (требования делового этикета), грамотность.

Официально-деловая переписка по тематическому признаку делится на деловую (деловое письмо) и коммерческую (коммерческое письмо). Переписка, с помощью которой оформляют экономические, правовые, коммерческие и другие формы деятельности, называют деловой корреспонденцией. Письма, составляемые при заключении и выполнении коммерческих сделок, по вопросам сбыта и снабжения, имеющие правовую силу, относятся к коммерческой корреспонденции (например, письмо-запрос, письмо-напоминание (оферта), письмо-претензия).

По функциональному признаку письма можно разделить на требующие и не требующие ответа.

По признаку адресата письма делят на обычные и циркулярные (направляются из одной организации в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций).

**По особенностям композиции письма делятся** на одноаспектные (посвящены решению одного вопроса) и многоаспектные, рассматривающие несколько вопросов.

По ряду причин текст делового письма целесообразно составлять по плану. При отсутствии опыта и избытке отрицательных эмоций (например, в конфликтных ситуациях) это поможет корректно изложить вопрос. Один из методов

составления плана сообщения сводится к работе в следующей последовательности:

1. Сбор базы данных из фактического материала – документов, иллюстраций, статистических и других показателей по теме сообщения;
2. Формулирование выводов на основе базы данных;
3. Использование выводов в качестве плана для составления текста.

### **3.1.2 Этика поведения**

Культура человека складывается из двух частей: внутренней и внешней.

**Внутренняя культура** – это знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность, профессиональная подготовка).

**Внешняя культура** – это культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой.

Внешняя культура в отдельных случаях может быть не связана с внутренней культурой и даже противоречивей. Культурный и дельный человек может быть элементарно невоспитан. И, напротив, внешне воспитанный человек может быть пустой, безнравственный, без глубокой внутренней культуры.

Внешнюю культуру называют по-разному: культурой поведения, этикетом, хорошими манерами, правилами хорошего тона, благовоспитанностью, культурностью, это говорит о том, что в зависимости от конкретной задачи люди акцентируют внимание на какой-то одной стороне внешней культуры: чаще всего на знании правил поведения и их соблюдении, либо на степени вкуса, такта, мастерства в овладении внешней культурой.

Внешняя культура состоит из двух частей: того, что идет от общественного мнения (разных общепринятых правил, этикета), и того, что идет от совести человека (деликатность, вкус, манеры).

Существуют правила поведения разного уровня:

- уровень общечеловеческих правил, принятый в современном обществе;

- уровень национальных правил;
- уровень правил, принятых в данной местности;
- уровень правил, принятых в том или ином общественном слое (в среде рабочих, в среде интеллигенции и т.д.);
- уровень правил, принятых в том или ином профессиональном сообществе или общественной организации (медицинских работников, юристов, военных и т.д.);
- уровень правил, принятых в том или ином учреждении (образовательном, медицинском, государственном)

Если говорить о том, что идет от совести человека, то здесь тоже можно наблюдать большое разнообразие типов поведения: и деликатность и хамство, и хорошие и дурные манеры, и хороший и плохой вкус.

Человек может не знать тех или иных правил поведения, принятых в данном сообществе. Но если он обладает развитым интеллектом и развитой совестью, то может в какой-то мере компенсировать это незнание чутьем, интуицией, основанными на врожденных или приобретенных деликатности, такте

### **Этические принципы общения: как правильно общаться.**

#### **— Золотое правило разговорной речи.**

Существует так называемое золотое правило общения, суть которого заключается в том, что к другим следует относиться так, как хотелось бы, чтобы другие относились к вам. Это правило можно распространить на любые ситуации. Таким образом, рассматриваются следующие основные этические принципы общения:

- 1) альтруизм (готовность чем-то пожертвовать ради другого),
- 2) добродетельность (установление отношений с окружающими с позиций добра и блага),
- 3) требовательность (предъявление требований к себе и окружающим к выполнению морального долга, ответственность),
- 4) справедливость,
- 5) паритетность (равенство между людьми) и т.д.

Благодаря доброжелательности, искренности и открытости возникает доверие между людьми, без которого общение невозможно. В общении также проявляются следующие моральные качества человека: честность, правдивость, доброта, уважительное отношение к окружающим, забота о других, вежливость и т.д.

Также этические принципы общения затрагивают и содержание самой речи. Она должна быть логичной, понятной обеим сторонам, вежливой, содержательной, правдивой и целесообразной. Вопрос с краткостью как сестрой таланта каждый решает сам. Кому-то краткая речь кажется неестественной (это зависит только от личностных характеристик человека).

### **Морально-этические принципы при общении между людьми.**

Некоторым может показаться, что они совершенно свободны от навязанных обществом правил, в том числе и во время общения. Но рано или поздно становится ясно, что для успешного завершения разговора, да и просто для получения удовольствия от беседы некоторые нормы все-таки придется принимать во внимание.

А главным этическим принципом общения является соблюдение паритетности, то есть признание равенства партнеров, поддержание уважительной атмосферы во время беседы.

Правда, понимание необходимости следования этому правилу приходит не сразу, кто-то приобретает это знание в процессе воспитания, а кому-то приходится доходить до всего своим умом. В любом случае, морально-этические принципы являются определяющими в поведении человека. Именно они отвечают за манеру речи, отношение к собеседнику и потребность личности в совершении определенных действий.

В формировании основных принципов общения высшую регулятивную функцию выполняют компоненты нравственного здоровья – моральные убеждения, привычки, качества, действия и способности. Поэтому при высоком уровне культуры человек имеет возможности систематически бороться с



отрицательными чертами своего характера, делая взаимодействие с другими людьми более приятным для обеих сторон.

То есть соблюдение общих этических принципов общения позволяет человеку во время взаимодействия с другими проявлять гуманность – сопереживать, сочувствовать, проявлять доброту, порядочность и милосердие. Такое поведение позволяет продемонстрировать человеку, насколько ценными для него являются те или иные контакты.

**Основными этическими принципами общения считают:**

- 1) самоуважение и проявление уважения к собеседникам;
- 2) терпимость и социальную справедливость;
- 3) морально этические принципы
- 4) гуманизацию и демократизацию отношений;
- 5) непредвзятое отношение к партнерам;
- 6) признание неприкосновенности личного достоинства каждого человека;
- 7) честность;
- 8) понимание интересов собеседников.

**Этика общения** проявляется в манере правильно говорить. Важными аспектами являются также интонация, язык, дистанция и поведение индивида. Правильно себя подать может помочь изучение общепринятых правил культуры общения.

На что стоит обратить внимание при коммуникации:

- Расстояние между собеседниками.

Культура общения диктует свои нормы. Например, для незнакомых или малознакомых людей оптимальной дистанцией принято считать расстояние в 2 вытянутые руки. Помимо соображений личного пространства и комфорта это имеет и практическое значение для этикета общения – любой собеседник может спокойно уйти, никто никому не загораживает проход и не держит за пуговицы.

- Путаница.

Если в ходе общения вы перепутали имя или забыли его, достаточно извиниться один раз. Коротко попросить прощения можно и в том случае, если вы споткнулись или затянули паузу в разговоре.

- Сплетни.

Особый дискомфорт приносят сплетники на мероприятиях. Для того чтобы не попасть в дурную или щекотливую ситуацию, не стоит обсуждать никого из присутствующих. Это является признаком дурного тона и не одобряется этикетом общения.

- Тема разговора.

Правильно подобранная тема беседы – залог успеха. В культуре общения считается недопустимым долгая акцентуация разговора на своих снах, воспоминаниях, детях или супруге, привычках, болезнях, сплетнях, вкусовых или сексуальных предпочтениях.

Религия и политика вообще не должны затрагиваться, так как аспекты мировоззрения являются очень смущающими для большинства людей.

В том случае, если собеседник выражает яркие признаки раздражения от выбранной темы, стоит извиниться и перевести разговор в более нейтральную.

Тактичность Этика общения накладывает однозначный запрет на использования языка, незнакомого для окружающих вас людей. Даже если вы говорите со своим давним знакомым в компании других. Это вопиющая бестактность!

- Следует избегать жаргонных словечек и профессиональной терминологии. При знакомстве с представителем какой-либо профессии (строителем, врачом или юристом), не принято просить у них совет. При возникновении такой необходимости стоит договориться о личной встрече в другое время. Таким образом, этикет общения будет соблюден.

- Терпение.

Не всегда тема разговора может быть вам интересна. Если собеседник посчитал нужным донести какую-то информацию, его необходимо выслушать. Если она неприятна, можно незаметно перевести разговор в другое русло. Прерывать

собеседника на полуслове – признак дурного тона. Также как и демонстрировать явное раздражение, нетерпение и злость.

Делать замечания не считается корректным и допускается лишь в исключительных случаях. Этими случаями, как гласит этикет общения, является грубость в отношении вас или ваших близких, сплетни, затрагивание личных вопросов без разрешения, критика.

- Проявление интереса.

Пристально и непрерывно рассматривать человека нельзя. Особенно смущающим является взгляд на другого во время еды.

- Юмор

Иногда возникает желание разрядить обстановку или подкрепить свои слова чем-то приятным или яркой шуткой. Любые анекдоты, забавные истории, стишки уместны в небольших дозах и только в соответствии с конкретной темой.

- Демонстрация своего превосходства

Никому не нравится ощущать себя глупее своего собеседника. Поэтому подавлять своего собеседника эрудицией – не лучший вариант. Переоценивание и восхваление своих возможностей тоже вряд ли найдет своих поклонников.

В случае, если вы в чем-то не разбираетесь, не надо стесняться. Согласно этике общения, это можно озвучить и попросить объяснить. Люди любят проявление интереса к ним, а также возможность открыть что-то новое для своего собеседника.

- Искренность

Этика общения предполагает уважительное отношение к собеседнику. В том случае, если случилась беда или недоразумение, очень важны слова поддержки. Но использовать стереотипные фразы и всем известные мудрые советы – признак дурного тона. Попробуйте войти в ситуацию, найти искренние слова поддержки для человека. Это показывает ваше уважение к нему, заинтересованность в его личности и благодарность за открытость.

- Правильное обращение

Этика общения подразумевает правильное обращение к другому человеку, ведь именно с него начинается коммуникация. Очень важно учитывать возрастные, половые и статусные особенности в таком тонком деле. Иначе есть риск начать общение с неприятной ноты.

- «Вы» и «ты»

Этические нормы общения предполагают обращение на «ты» только к самым близким людям и детям младше 12 лет., а со всеми остальными использовать формулировку «Вы». Даже в том случае, если человек одного с вами возраста.

- Демонстрация родства

В обществе не всегда приветствуется чрезмерное акцентирование на близких отношениях двух или более людей. Для того чтобы не привлекать внимание, в обществе посторонних людей, близких друзей или родственников называют по имени.

- Переход к неофициальному общению

Совершать переход с «Вы» на «ты» необходимо медленно и очень тактично. Как гласит речевой этикет и культура общения, лучше, если инициатива будет исходить от женщины или человека, старшего по возрасту или социальному положению.

**3.1.3 Рефлексивное (активное) слушание** представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

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

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

При отражении чувств акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

При резюмировании 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.

### **Техники, которые мешают активному слушанию:**

*1. Негативная оценка* — принижение партнера. Используются высказывания, принижающие личность партнера. Принижение партнера может принимать различные формы:

- а) прямое оскорбление (например, «глупец», «мерзавец»);
- б) негативная оценка в рамках благопристойности (что фактически равносильно тому, что обозвать человека дураком, невеждой), например:

### *2. Игнорирование*

Собеседник не принимает во внимание того, что говорит партнер, пренебрегает его высказываниями. С помощью игнорирования можно унижить человека не только словами, но и без слов. Этот прием чрезвычайно болезнен для человека и оставляет долгую обиду, особенно, если применяется в присутствии других.

Недаром одним из самых сильных воздействий на личность является бойкот со стороны группы, общества. Психологический смысл этой техники в том, что человек как бы исчезает в глазах других, перестает существовать. Игнорирование может принимать различные формы.

### *3. Эгоцентризм*

Собеседник пытается найти у партнера понимание лишь тех проблем, которые волнуют его самого. Эгоцентризм может быть порождением эгоизма, нежелания понимать проблемы другого, но может быть и следствием неумения стать в позицию другого человека, отсутствия опыта проникновения в чужой мир.

### *4. Замечание о ходе беседы*

Высказывается впечатление о том, как протекает беседа: «Мы несколько отвлеклись от темы», «мы настолько эмоционально беседуем, что нам это мешает» и т. п. Эта техника относится к промежуточным, т. к. впечатление от нее сильно зависит от формы, в которую она облекается.

Если, например, дать резкую, негативную оценку, то результат может быть негативным, например: «Мы с вами тратим время на ерунду». Кроме того, это — техника мета-коммуникации, она далеко не всегда оказывается уместной. И должна применяться с учетом стиля ведения беседы.

### *5. Поддакивание*

Собеседник сопровождает высказывания партнера реакциями типа: «да-да», «угу» и т. п. То, насколько эта техника способствует контакту и комфортна для партнера, зависит от степени включенности поддакивающего собеседника. Если такое поддакивание носит формальный характер и производится с отсутствующим видом, то эта техника оказывается близка к технике игнорирования, когда, сохраняя «светскость» поведения, один собеседник показывает другому, как он ценит его высказывания: «Мели, Емеля — твоя неделя». Такая реакция не будет способствовать установлению атмосферы доверия и равенства в контакте.

### **Техники, способствующие активному слушанию:**

#### **1. Перефразирование (эхо-техника)**

Собеседник своими словами передает высказывание мысли и чувства партнера: «Если я вас правильно понял...», «Другими словами...» и т. п. Главная «техническая» цель перефразирования — уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», интерпретировать сказанное, но в то же время ваша фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника. Если эти правила не соблюдать, то могут возникнуть помехи в беседе, создастся ощущение, что на самом деле вы не слушаете собеседника.

#### **2. Резюмирование**

Собеседник воспроизводит высказывания партнера в сокращенном, обобщенном

виде, кратко формулирует самое существенное в них: «Вашими основными идеями, как я понял, являются.. .», «Итак. ..».

Резюмирование помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо

решить какие-либо проблемы. Оно особенно эффективно, если обсуждение затянулось, идет по кругу или оказалось в тупике. Резюме позволяет не тратить время на поверхностные, не относящиеся к делу разговоры. Резюмирование может быть действенным и необходимым способом закончить разговор со слишком словоохотливым собеседником (в том числе и по телефону).

### 3. Сообщение о восприятии другого партнера

Вы сообщаете партнеру, как вы его воспринимаете в данный момент, например:

«Мне

кажется, вас это очень огорчает», «Вас что-то смущает в моем предложении?», «У вас

счастливый вид». Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает те или иные чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях (аналогично предосторожностям в технике «Развитие идеи»).

С помощью этой техники вы можете помочь собеседнику осознать и выразить его эмоции, снять излишнее напряжение, показать, что вы его понимаете и считаетесь с его состоянием. Это также техника метакоммуникации, которая может помочь осознать и преодолеть различия в стилях ведения беседы.

### 4. Сообщение о собственном самочувствии

Вы сообщаете партнеру, как вы себя чувствуете в данной ситуации, например: «Я опечален тем, что вы мне не верите», «Мне очень обидно это слышать», «Я просто счастлив, что все так удачно складывается». Сказать о своем собственном состоянии нередко полезно, особенно в эмоционально напряженных ситуациях. Это позволяет преодолеть негативные последствия нашей привычки постоянно контролировать свои чувства: недостаточность их осознания и трудность их выражения, потерю эмоционального контакта, сухость и формальность беседы. Даже если вы говорите о своих негативных чувствах, это может расположить к

вам собеседника, так как покажет вашу честность, отсутствие лицемерия и выразит прямо то, что все равно чувствовалось и давило на вас обоих

### **3.1.4 Методы исследования и развития коммуникативных способностей**

#### **Коммуникативные навыки и умения**

**Коммуникативные навыки** — это способность человека правильно взаимодействовать с окружающими. То есть, понятно выражать свои мысли и интерпретировать полученную информацию от других. Простыми словами, это наша способность общаться.

Эти умения приобретаются вместе с социальным опытом человека, при помощи дополнительного изучения различных наук.

Определенную информацию мы получаем в процессе воспитания. Но для успешного налаживания коммуникативного взаимодействия этого недостаточно, необходимо соответствовать параметрам, ожидаемых другими участниками взаимодействия.

#### **Коммуникативные навыки и способности**

Существуют определенные способности, в совокупности обеспечивающие индивиду коммуникативную компетентность:

- умение прогнозировать социально-психологические особенности ситуации общения;
- программирование общения, которое подразумевает, что человек умеет направлять разговор в необходимое ему русло, зависящее от цели разговора, а также личных предпочтений;
- управление общением, позволяющее получить ответы на вопросы, о которых собеседник не хочет говорить;
- умение принимать и оказывать знаки внимания; умение реагировать на критику;
- умение реагировать на провоцирующее поведение собеседника;
- умение просить;
- способность отвечать отказом на чужую просьбу;



- умение оказывать сочувствие и поддержку;
- правильно принимать сочувствие и поддержку от окружающих людей;
- контактность;
- правильно реагировать на попытки вступить в контакт.

### **Коммуникативные правила**

Существуют универсальные правила для любых условий и типа общения:

- сообщаемая мысль должна быть абсолютно понятна тому, кто желает ее озвучить;
- собеседники должны быть готовы к взаимопониманию и наиболее понятным способом стараться сообщать свои позиции;
- озвученные фразы не должны подразумевать нескольких смыслов, быть точными и конкретными; следует уделять внимание невербальным знакам в процессе общения, то есть мимике, жестам, интонации, соответствующим сообщаемой информации.
- При соблюдении этих правил, будут совершенствоваться коммуникативные навыки и общение превратится в способ между людьми психологических барьеров.

Выявление индивидуальных коммуникативных способностей.

### **Методы исследования коммуникативных способностей:**

#### **Оценка уровня общительности**

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-нибудь вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув, тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения...?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Теперь рекомендуется самому оценить ответы: за каждое «да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0. Затем общее число очков суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям тоже нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством — в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы обретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19—24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14—18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этим!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее откоситесь к людям; наконец, подумайте и о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

### **Тест на оценку самоконтроля в общении (Тест разработан американским психологом М. Снайдером)**

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

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

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

Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

#### Подсчет результатов.

По одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

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

4—6 баллов — у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

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

### **Тест оценки коммуникативных умений**

Вариант I.

Инструкция: Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение, досаду, раздражение при беседе с любым человеком — будь то ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

Варианты ситуаций.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги.
7. Собеседник постоянно отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, как говорят, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это меня беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы с этим не согласны?»

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70% — 100% — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40%—70% — вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10%—40% — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0 %— 10% — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

## Вариант II.

Инструкция: «На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются»:

«почти всегда» — 2 балла;

«в большинстве случаев» — 4 балла;

«иногда» — 6 баллов;

«редко» — 8 баллов;

«почти никогда» — 10 баллов.

## Список вопросов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком.
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?



10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Обработка и интерпретация результатов.

Чем больше у вас баллов, тем в большей степени развито умение слушать.

Обычно средний балл слушателей составляет 55 баллов. Если набрано более 62 баллов, то слушатель — «выше среднего уровня».

### **Методы 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 разобрать, как вел себя человек в круге, а также 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.

Презентация по теме «**Методы развития коммуникативных способностей. Техники слушания**»

<https://infourok.ru/prezentaciya-po-psihologii-obscheniya-na-temumetodi-razvitiya-kommunikativnih-sposobnostey-vidi-pravila-i-tehniki-slushaniya-tol-2412875.html>

Презентация по теме «**Правила ведения беседы**» <https://ppt-online.org/284854>

Презентация по теме «**Этика поведения**» <https://ppt-online.org/201699>

### **Практические занятия:**

#### **1. Проведение тренинга общения.**

**Задания:** подобрать по 3 упражнения для развития коммуникативных навыков.

Например:

Упражнение « Интервью».

Цель: знакомство участников группы, развитие коммуникативных навыков.

Участники разбиваются по парам. Задача - познакомиться друг с другом, поочередно исполняя роль интервьюера. Вы можете спрашивать друг у друга о том, что считаете возможным, интересным и необходимым для знакомства.

В течение 10 минут интервью берет один человек, затем участники меняются ролями. По окончании беседы происходит представление всем друг друга.

Примерный перечень вопросов может быть таким:

1. Твое имя?
2. Любимый цвет?
3. Любимая пора года?
4. Любимое имя: мужское, женское?
5. Что ты больше всего ценишь/не ценишь в других людях?
6. Чего ты больше всего боишься?
7. Чем тебя легко огорчить?
8. Чем тебя легче всего обрадовать?
9. Чем ты любишь заниматься, когда остаешься один?

В конце упражнения проводится рефлексия.

## 2. Проведение тренинга личностного роста.

«Личностный рост» — понятие психологии.

Изначально было сформулировано в рамках гуманистической концепции К. Роджерса и А. Маслоу, однако в настоящее время широко используется и другими психологическими направлениями. Представление о личностном росте основывается на позитивном видении изначальной природы человека и возможности развития внутреннего потенциала. Однако далеко не все современные психологические концепции исходят из наличия у человека доброй, конструктивной и саморазвивающейся сущности, и по представлению о сущностной природе и потенциале человека эти концепции достаточно четко разделяются на четыре группы: безусловно позитивная, условно позитивная, нейтральная, поврежденная.

В современной тренинговой практике понятие «личностный рост» связано в первую очередь с тренингами личностного роста и имеет свои особенности.

Определение формулируется в прикладном ключе, согласно которому личностный рост — это качественные изменения личностного потенциала, успешно решающие жизненные задачи и открывающие богатую жизненную перспективу. В. Леви, в частности, писал об этом так:

«Что такое личностный рост?

Если у человека становится больше:

- интересов, а с тем и стимулов жить — смыслового наполнения жизни,
- возможности анализировать — отличать одно от другого,
- возможности синтезировать — видеть связи событий и явлений,
- понимания людей (себя в том числе), а с тем и возможности прощать,
- внутренней свободы и независимости,
- ответственности, взятой на себя добровольно,

- любви к миру и людям (к себе в том числе),

то это и значит, что человек растет личностно.

**Задания:** подобрать по 3 упражнения для личностного роста.

Например:

Упражнение “Представление о достигнутом успехе”.

Цель: развитие уверенности в себе на основе представлений о достигнутом успехе.

Время: 5 минут

Психологическая сущность упражнения: Так как успех вселяет чувство собственного достоинства, то если Вы представите, что добились успеха, это поможет Вам чувствовать большую уверенность в себе. Благодаря осознанию достигнутого успеха Вы чувствуете в себе больше сил, динамичности, больше целеустремленности, больше чувства собственного достоинства и все эти чувства вносят вклад в чувство большей уверенности в себе.

Задание:

Решите, какой успех наиболее важен для Вас – добиться признания на работе, построить дачу, приобрести автомобиль, удачно выйти замуж и т.д.

Расслабьтесь, закройте глаза и представьте, что вы достигли этой цели. Представьте свой успех, испытайте удовлетворение и чувство собственной силы, которое он приносит. Чувствуйте подъем, возбуждение, силу, мощь, абсолютную уверенность в себе и владение ситуацией.

Потом представьте, как другие подходят к вам или звонят, чтобы искренне поздравить Вас. Вы чувствуете теплоту, и Вы взволнованы, принимая похвалы от них. Они говорят Вам, какой Вы удачливый человек. И Вы себя прекрасно чувствуете и способны на все, что вы захотите.

В конце упражнения проводится рефлексия.

1. Проведение тренинга общения.
2. Проведение тренинга личностного роста.

### **Задания для самостоятельного выполнения.**

1. Реферат по теме «Барьеры в общении».
2. Разработка правил эффективного общения. (не менее 10 правил)
3. Презентация по теме «Приемы активного слушания»

### **Контрольная работа по теме «Методы развития коммуникативных способностей»**

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите техники, которые мешают активному слушанию.
2. Перечислите техники, способствующие активному слушанию.
3. Назовите основные методы развития коммуникативных способностей.  
Приведите примеры.

### **Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения**

**Основные понятия и термины по теме:** конфликт, структурные элементы конфликта, типы конфликта, компромисс, аффект, конструктивный конфликт, деструктивный конфликт.

#### **План изучения темы**

1. Конфликт: понятие, причины, виды. Структура конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
3. Определение уровня конфликтности личности. Использование приемов урегулирования конфликтов.

#### **Краткое изложение теоретических вопросов:**

##### **3.2.1. Конфликт: понятие, причины, виды. Структура конфликта.**

Конфликт - это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии.

### ***Дают так же и другое определение конфликта***

В бытовой интерпретации конфликт - это ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

Конфликтующими сторонами могут быть общественные группы, группы животных, отдельные личности и особи животных, технические системы.

Также конфликт может пониматься как противодействие свойств двух явлений, претендующих на определяемое ими состояние действительности.

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т. п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать.

Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

### **Структура конфликта :**

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;

- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

### **Стадии конфликта :**

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

### **Функции конфликта :**

- диалектическая служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
- конструктивная вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
- деструктивная появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем. Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем.

Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер и т. п.)

### **Виды конфликтов**

В современной литературе существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям. Так А.Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:

- 1) Межличностные конфликты
- 2) Межгрупповые конфликты:
  - группы интересов
  - группы этнонационального характера

- группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями
- внутри и межинституциональные конфликты
- конфликты между государственными образованиями
- конфликты между культурами или типами культур

### **Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:**

- внутренние конфликты (личностные конфликты);
- внешние конфликты (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Межгрупповые конфликт — это, как правило, конфликты интересов групп в производственной сфере.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих совершенно различные интересы. Такое противостояние имеет разные основы. Например, профессионально-производственная (конструкторы- производственники-финансисты), социальная (рабочие-служащие — руководство) или эмоционально-поведенческие ("лентяи" — "работяги").

Но самыми многочисленными являются межличностные конфликты. В организациях они проявляется по-разному чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80% межличностных конфликтов порождается столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Это коммуникационные конфликты.

### **Управление конфликтами в организации**

Чтобы эффективно управлять конфликтами менеджеру необходимо:



- определить вид конфликта
- определить причины конфликта
- определить особенности конфликта
- применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

**Для разрешения и сохранения позитивных взаимоотношений лучше последовать таким советам:**

- Остыньте
- Проанализируйте ситуацию
- Объясните другому человеку, в чем состоит проблема
- Оставьте человеку “выход”

Групповые конфликты менее распространены в практике, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Менеджеру важно знать, что причины, возникающие между личностью и группой, конфликтов связаны:

- с нарушением ролевых ожиданий
- с неадекватностью внутренней установки статусу личности
- с нарушением групповых норм

Чтобы эффективно управлять конфликтом “личность-группа”, нужно произвести анализ по этим параметрам, а также выявить форму его проявления (критика, санкции группы и т.п.) Конфликты типа “группа-группа”, характеризуется своим многообразием и своими причинами их появления, а также отличительными формами их проявления и протекания (забастовки, митинги, встречи, переговоры и т.п.). Подробнее методики управления конфликтами подобного типа представлены в трудах американских социологов и психологов (Д. Гельдмана, Х. Арнольда, Ст. Роббинса, М. Дилтона).

На разных этапах управления межгрупповыми конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение) имеется свое содержание управленческих действий, они будут различаться. Такое различие мы можем наблюдать, например, при разрешении конфликта:

Конфликт типа “личность-группа” разрешается двумя способами: конфликтующая личность признает свои ошибки и исправляет их; конфликтующая личность, интересы которой не могут быть приведены в состояние конгруэнтности с интересами группы, уходит от нее. Конфликт типа “группа-группа” разрешается или организацией переговорного процесса, или заключением договора в согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

### 3.2.2 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Можно выделить 5 основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

#### Стратегии поведения в конфликте

1. **Соперничество** (противоборство) – открытая борьба за свои интересы.
2. **Сотрудничество** – поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
3. **Компромисс** – урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. **Избегание** – стремление выйти из конфликтной ситуации не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем.
5. **Приспособление** – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**Сотрудничество.** Следуя этому стилю, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, стараясь, однако, при этом сотрудничать с другим человеком. Данный стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку стороны сначала «выкладывают на стол» нужды, заботы и интересы каждого, а затем обсуждают их. Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает затруднительным определение источника неудовлетворенности. Вначале может показаться, что оба хотят одного и того же или имеют противоположные цели на отдаленное будущее, что является непосредственным источником конфликта. Однако существуют различия между

внешними декларациями или позициями в споре и подспудными интересами или нуждами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации.

**Соперничество.** Человек, использующий стиль соперничества, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Согласно описанию динамики процесса К. Томасом и Р. Килменном, этот человек обычно старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам и притязаниям противоположной стороны, вынуждая ее принимать его условия решения проблемы. Для достижения цели он использует свои волевые качества, и если его воля достаточно сильна, то это ему удастся.

**Компромисс.** Человек немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их по остальным позициям, другая сторона делает то же самое, то есть, стороны сходятся на частичном удовлетворении желания каждого. Они делают это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения. Такие действия могут в некоторой мере напоминать стиль сотрудничества, однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством. Один человек уступает в чем-то, другой также в чем-то уступает, и в результате они могут прийти к общему решению. Они не ищут скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества, а ограничиваются только тем, что говорят друг другу о своих желаниях.

**Приспособление.** Приспособленческое поведение человека означает, что он жертвует своими интересами в пользу другой стороны, уступая ей и принимая ее решение проблемы. К. Томас и Р. Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для Вас или когда Вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

**Избегание.** Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки наилучшего решения, уклоняется, уходит от разрешения конфликта

При избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

### **3.2.3 Определение уровня конфликтности личности. Использование приемов урегулирования конфликтов**

#### **Приемы эффективного поведения в конфликте**

Успешное разрешение конфликтных ситуаций определяется, во-первых, нашим отношением к конфликту, во-вторых, владением техниками эффективного поведения в нем. Отношение к конфликту — это вопрос об ответственности. Как правило, в ситуации конфликта мы склонны перекладывать ответственность на других, считая, что именно они виноваты в случившемся. Такое представление о причинах возникновения конфликта имеет много ограничений и вряд ли будет способствовать его эффективному решению.

Наделяя ответственностью других, мы признаем в своем бессилии и невозможности повлиять на происходящее: «Что я могу поделать в этой ситуации?» Возникшее ощущение беспомощности во много раз усиливает отрицательные эмоциональные переживания. Нами начинают руководить эмоции, решения принимаются не с целью найти выход из сложившейся ситуации, а с целью навредить другому или хотя бы не дать ему себя «победить».

Собственный проигрыш в данной ситуации уходит на второй план. Противоположное отношение к конфликту — это признание личной ответственности за происходящее, которое сводится к принятию следующих **принципов**.

- *Только вы ответственны за результаты своих отношений с другими людьми.*
- *Если стратегия поведения, которой вы придерживаетесь, не дает желаемого результата, то нет никаких оснований для обвинений другой стороны.*
- *Не стоит задаваться вопросом: «Кто виноват в том, что мне плохо?»*
- *Не стоит ожидать, что окружающие изменятся или станут другими.*
- *Только вы сами знаете свои потребности и отвечаете за их удовлетворение.*

#### **Активные реакции**

- *Уточните собственные потребности*
- *Сообщите о том, что Вам нужно*
- *Приступайте к переговорам.*
- *Больше слушайте, меньше говорите сами.*
- *Демонстрируйте интерес к мнению оппонента*
- *Держите паузу.*

#### **Примеры компромиссных решений**

— Давайте в этот раз поступим так, как предлагаю я, а в следующий раз поступим так, как хотите вы.

— Если задание буду выполнять я, то я поступлю по-своему, а если вы — то по-вашему.

— Если вы согласитесь пойти мне навстречу, то я сделаю...

(описание возможного поведения).

— Мне действительно очень нужно то-то и то-то. Это для меня очень важно.

Что вы хотите от меня взамен, чтобы всё было именно так?

#### **Ультиматумы**

— Если так и дальше пойдет, мне придется... (предполагаемые действия).

— Если мы не сможем договориться, то я буду вынужден(предполагаемые действия).

#### **Пассивные реакции**

##### **Сбор информации**

##### **Техника постановки вопросов**

— Чего бы вы хотели в данной ситуации?

— Что вас беспокоит?

— Что вам конкретно не нравится?

**Вопросы «Почему?»** содержат обвинительный контекст и нередко провоцируют защитные реакции, поэтому их следует избегать в ситуации конфликта. Сравните: Почему ты сегодня не выучил рок? или Что тебе помешало подготовиться к уроку?

**Избегайте постановки одновременно нескольких вопросов.**

Например, «Какой выход вы предлагаете? Не думаете ли вы, что я должен отказаться от своей точки зрения?» В такой ситуации человек может испытывать затруднение, на какой вопрос ему следует отвечать.

**Не опережайте вопросом ответ оппонента:**

«Что ты можешь предложить? Понятно, тебе нечего сказать».

**Выражаем понимание.**

Используется для предотвращения эскалации конфликта и содержит информацию о том, что проблемы противоположной стороны вам понятны. Сообщая о том, как вы понимаете потребности другого, используйте следующие выражения:

**Выражаем понимание**

— Так значит, вам нужно...;

— Вас беспокоит...;

— Вам не нравится...

Старайтесь излагать свое понимание позиции другой стороны нейтральным и необидным тоном. Утверждения не должны быть сочувственными, они должны быть только точными.

**Отход (или тайм-аут).**

Если обстановка продолжает накаляться, несмотря на все усилия её разрядить, можно предложить сделать перерыв.

**Для восстановления эмоционального равновесия можно использовать следующие приемы аутотренинга.**

1. Займитесь своим дыханием. Сделайте 10 медленных и глубоких вдохов. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте крайне медленно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
2. Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до 10.
3. Говорите более медленно.
4. Смените позу и потянитесь. Если необходимо, выйдите из помещения и пройдите в какое-либо место, где вы сможете побыть в одиночестве.
5. Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и запястье холодной водой.
6. Выпейте чего-нибудь холодного. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, которые вы испытываете.
7. Осмотритесь по сторонам. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно их внешний вид.
8. Посмотрите в окно, на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Разве мир не прекрасен!

Только после того как эмоциональное равновесие будет восстановлено, можно возобновить переговорный процесс.

### **Определение уровня конфликтности личности.**

Для определения уровня конфликтности личности используется методика Д.М. Рамендик «Определение уровня конфликтности индивида».

Пройдите по ссылке и определите свой уровень конфликтности. Вывод запишите в тетради.

Ссылка на тест: <http://dip-psi.ru/psikhologicheskiye-testy/post/test-opredelenie-urovnya-konfliktnosti-individa-d-m-ramendik>

### **Презентация по теме «Конфликты»**

<https://infourok.ru/prezentaciya-po-teme-konflikt-1762762.html>

### **Задания для самостоятельного выполнения.**

1. Реферат «Способы разрешения конфликтов».
2. Реферат «Конфликт. Виды конфликтов».
3. Повторение пройденного материала, подготовка к зачету.
4. Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.

### **Контрольная работа по теме «Конфликтология»**

Ответьте на вопросы:

1. Что такое конфликт?
2. Какие бывают виды конфликта? Охарактеризуйте каждый.
3. Назовите основные причины конфликта.
4. Перечислите и охарактеризуйте способы разрешения конфликта.

## **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Текущий контроль**

<b>Перечень точек текущего контроля</b>	<b>Охват тем</b> <i>(указать номера тем, подлежащих контролю)</i>	<b>Форма контроля</b>
1. Контрольная работа по теме «Характеристика процесса общения»	1.1.	Контрольная работа
2. Контрольная работа по теме «Взаимодействие в общении»	2.1.	Контрольная работа
3. Контрольная работа по теме «Этика общения»	2.2	Контрольная работа
4. Контрольная работа по теме «Методы развития коммуникативных способностей»	3.1	Контрольная работа
5. Контрольная работа по теме «Конфликтология»	3.2	Контрольная работа



## **Итоговый контроль по дисциплине.**

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Определение общения и его функции. Основы психологии общения.
2. Правила эффективного общения.
3. Приемы установления психологического контакта с собеседником.
4. Правила ролевого поведения.
5. Невербальная коммуникация.
6. Позиции и стили в общении.
7. Стили общения: понятие стиля и его характеристики.
8. Виды общения.
9. Психологические особенности и специфика профессионального общения.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
12. Ошибки первого впечатления.
13. Психологическая установка в общении.
14. Коммуникативная сторона общения.
15. Общение и знаковая система.
16. Оптико-кинетическая система знаков.
17. Паралингвистическая система знаков.
18. Пространственная организация общения.
19. Значение зрительного контакта в общении.
20. Интерактивная сторона общения.
21. Условия эффективного взаимодействия.
22. Стратегия, тактика и техника общения.
23. Коммуникативные ориентации и тип общения.
24. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.
25. Барьеры в общении.
26. Роль самопрезентации в деловом общении. Приемы расположения к себе.  
Положительный имидж. Репутация.

27. Сущность феномена установки. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.
28. Манипуляция как способ воздействия в общении.
29. Виды манипуляций. Общие характеристики манипулятивного стиля общения.
30. Методы психологического воздействия.
31. Методы убеждения, внушения, их возможности и корректное использование.
32. Использование возможностей невербальных средств общения.
33. Техника корректного отказа.
34. Приемы активного слушания.
35. Конфликт. Виды и особенности.
36. Типы поведения в конфликте.
37. Конструктивные и деструктивные конфликты. Причины конфликтов.
38. Стили поведения в конфликте.
39. Правила корпоративного поведения в команде.
40. Приемы привлечения внимания в устном выступлении.
41. Этика, репутация и ценности в организации.
42. Культура поведения личности
43. Тактики ведения деловых переговоров
44. Деловая корреспонденция
45. Культура общения по телефону

## ГЛОССАРИЙ

### А

**Агрессивное поведение** — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

**«Агрессор»** — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

**Адаптация к аудитории** — активный процесс вербального и визуального приспособления

материала для представления конкретной аудитории.

**Активная стратегия** — получение информации о человеке со слов других людей. **Актуальность** — субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.

**Акцентуация характера** - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб

другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

**«Аналитик»** — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.

**Антонимы** — слова, имеющие противоположный смысл.

**Апеллирование к авторитетам** — использование в качестве доказательства «экспертного» мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.

**Аргумент ad hominem («переход на личности»)** — аргумент, нацеленный на человека,

выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.

**Артикуляция** — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

**Ассертивность** — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

**Ассоциация** — способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.

**Атрибуции** — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

**Аффилиативные препятствия** — препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены поддержанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

## **Б**

**Беседа** — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

**Близкая информация** — информация, которая затрагивает личное пространство человека.

## **В**

**Вежливость** — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.

**Вербальное общение** - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при

передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. **Взаимопонимание** — понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же

сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

**Визуализация** — мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.

**Внешние шумы** — предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.

**Внутренние шумы** — мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу. **Вокальные помехи** — лишние звуки или слова, которые нарушают плавность речи. **Воспринимающий информацию или точку зрения** — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.

**Восприятие** — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения. **Выполнение задачи** — стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей. **Выработка норм** — стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

## Г

**«Гармонизатор»** — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы.

**Гетерогенная группа** — группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.

**Говорить уместно** — выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

**Голосовые характеристики** — высота, громкость, темп и звуковые качества речи.

**Гомогенная группа** — группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

## Д

**Датировка информации** — уточнение времени, когда информация была истинной. **Действия, угрожающие репутации**, — поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.

**Декодирование** — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства. **Деловое обсуждение проблем** — дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.

**Денотация** — прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

**Дискриминация** — несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

**«Диспетчер»** — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.

**Доверие** — 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честного; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.

**Доводы** — заявления, объясняющие, почему предложение оправдано.

**Друзья** — люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

## **Ж**

**Жаргон** — техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

**Жесты** — движения рук, кистей и пальцев.

**Живая информация** — информация, которая затрагивает наши чувства.

**Жизненно важная информация** — информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

## **З**

**Закрытие** — стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.

**Записи к речи** — конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал. **Знакомые** — люди, которых мы знаем по имени, с кем можем поговорить, когда представится

возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.

**Значение** — осознание нами мыслей и чувств.

**Зрительный контакт** — направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

## **И**

**Импровизированная речь** — тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.

**Индексация** — интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения. Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

**Интерактивная стратегия** — получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.

**Интернет-чаты** — обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.

**Интерпретировать** — приписывать значения отобранной и систематизированной информации. **Информирующий или высказывающий свою точку зрения** — человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.

**Исторический контекст** — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

## **К**

**Канал** — маршрут сообщения и средства его передачи.

**Кинесика** — наука, изучающая движения и жесты, используемые в коммуникации.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. **Когнитивное реструктурирование** — выявление алогичных убеждений и формулирование более

адекватных.

**Когнитивные препятствия** — препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как

результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени. **Коммуникативные способности** - индивидуально-

психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. К. с. позволяют успешно вступать в контакт с др. людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. К. с. связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию - «барьеров О.»

**М**

**Манипуляция** - один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.

**Межличностный конфликт** — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

**Метафора** — сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.

**Мнение** — словесное выражение убеждений или установок.

**Мозговой штурм** — 1) не критичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою



изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

**«Монополист»** — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он

хорошо осведомлен и ценен для группы.

**Монотонность** — звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга. **Мотивация** — силы, действующие на организм извне и изнутри, которые иницируют и направляют поведение.

## **Н**

**Навыки** — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем

выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

**Наглядное пособие** — средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать

информацию не только на слух, но и зрительно.

**Невербальная коммуникация** — движения и особенности голоса человека при передаче им

вербального сообщения.

**Неконгруэнтность** — разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

**Непринужденные беседы** — обсуждение тем, которые возникают спонтанно.

**Нервозность** — страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

**Неформальные лидеры** — члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.

**Нормы** — ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

## **О**

**Обобщение** — вывод на основе отдельных фактов.

**Обратная связь** — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

**Общая цель** — цель речи (развлечь, проинформировать, убедить)

**Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Описание** — рассказ о том, что представляет собой данный объект.

**Описательный тип разговора** — беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.

**Определение** — объяснение значений слов.

**Основные положения** — развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.

**Ответственность** — умение отвечать за свои действия.

**Открытая информация** — дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

**Открытый тип разговора** — откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.

**Оценка аудитории** — изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

## **П**

**Парафраз** — изложение сути сообщения.

**Парафраз содержания** — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.

**Парафраз чувств** — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.

**Параязык** — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации. **Пассивная стратегия** — получение информации о человеке на основе наблюдения. **Пассивное поведение** — нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

**«Переводчик»** — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга.

**Переходы** — слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.

**Персонализация чувств и мнений** — использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.

**Персонификация** — приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.

**Перцептивная сторона общения** включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

**План адаптации речи** — письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.

**Повествование** — рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.

**Поддерживающая роль** — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее

членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.

**Поза** — положение или осанка тела.

**Полная демонстрация** — выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.

**Понимание** — точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

**Последовательные цели** — цели, совместимые друг с другом.

**Поспешное обобщение** — представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

**Построение команды** — деятельность, направленная на то, чтобы повысить эффективность совместной работы группы.

**Похвала** — описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека. **равдивость и честность** — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.

**Правила** — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

**Правило вежливости** — требование быть вежливым с любым участником беседы. **Правило нравственности** — требование говорить соответственно этическим нормам. **Правило уместности** — требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

**Правило хороших манер** — требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

**Принуждение** — способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

**Принцип сотрудничества** — состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели. **Принятие точки зрения** — представление себя на месте другого. **Принятие решения** — процесс выбора одной из нескольких альтернатив. **Приспособление** — способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.

**Проверка восприятия** — утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

**Продолжительность деятельности** — количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.

**Произношение** — форма и акцентирование различных слогов слова.

**«Протоколист»** — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.

**Проявление чувств** — выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

**Психологический контекст** — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

**Психологическое влияние** - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

**Психологическая защита** - система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности. **Психологический климат** — доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой, пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.

**Психология рабочей группы** - совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).

**Пунктуальность** — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

## **Р**

**Рабочая группа** — объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.

**Рабочая среда** — физические условия, в которых работает группа.

**Разговор на равных** — разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

**Разговорный стиль** — манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор. **Разговор-предположение** — изложение информации в форме гипотезы с допущением возможности неточного изложения.

**Разговор-рапорт** — разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

**Разговор-сообщение** — разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.

**Разделы переходов** — развернутые предложения, связывающие основные разделы речи. **Разъяснительная речь** — речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

**Рассуждение по аналогии** — рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения

с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

**Рассуждение путем обобщения на основе примера** — утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.

**Рассуждение путем указания на признак** — рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.

**Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений** — метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

**Реакции интерпретации** — высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с другой точки зрения.

**Реакции поддержки** — утешающие высказывания, цель которых — выразить одобрение,

поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

**Репетиция** — тренировка произнесения своей речи вслух.

**Референтная группа** — это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.

**Риторический вопрос** — вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.

**Роль** — 1) специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

**С**

**Самооценка** — общая оценка человеком своей компетентности и ценности.

**Самораскрытие** — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

**Своевременность информации** — предоставление информации, которая может быть использована немедленно.

**Сдерживание чувств** — поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

**Семантические шумы** — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

**Сетевая конференция** — место виртуальной встречи людей с общими интересами. **Символы** — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения. **Симметричные взаимоотношения** — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

**Симпатическое реагирование** — чувство заботы, соучастия, со-страдания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

**Синонимы** — слова, имеющие одно и то же или близкое значение. **Ситуация межличностного общения** — неформальный разговор двух или более людей.

**Ситуация общения через электронные средства** — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии. **Ситуация публичного выступления** — выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.



**Сконструированные сообщения** — сообщения, кодируемые непосредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

**Сленг** — неофициальный, нестандартный словарь.

**Слушание** — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

**Снимающий напряжение** — человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.

**Содержательные основные положения** — информационные положения речи.

**Сообщение** — сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.

**Сосредоточение** — перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

**Сотрудничество** — разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.

**Социальный контекст** — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.

**Специфические слова** — слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.

**Сплоченность** — степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.

**Спонтанное выражение** — неосознанное кодирование сообщений.

**Спонтанность** — настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как оживленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена. **Справедливость** — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.

**Сравнение** — прямое сопоставление разнородных объектов.

**Стабилизация** — способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

**Стереотипы** — упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

**Стимул** — цель, которая дает мотивацию.

**«Сотронник»** — человек, который ободряет других членов группы

**Сценарные сообщения** — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

**Т**

**Тезис** — высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

**Темперамент** - это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

**Текстовая схема** — обобщение, краткое содержание или основные идеи.

**Телесные действия** — выражение лица, жесты, поза и движение.

**Тематический порядок** — организация основных положений речи по категориям или разделение их по содержанию.

**Теория межличностных потребностей** — теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.

**Техника общения** - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения.

**Точные слова** — слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.

**Толерантность (или терпимость)**- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

**Трансакция** - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

## У

**Убеждающая речь** — процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

**Уважение** — 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.

**Уравновешенность** — уверенность в своих манерах.

**Усвоение речи** — понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.

**Установки** — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

**Уход** — способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраняются от конфликта

**Участники** — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

## Ф

**Физический контекст** — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

**Формальный лидер** — назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.

**Формирование** — начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

## Х

**Характер** - совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

## Ц

**Целостность** — единство убеждений и действий.

**Цель группы** — желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

## Ш

**Шум** — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.

**«Шутник»** — человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других членов группы или вообще превращая в шутку все происходящее.

## Э

**Эгоцентрическая роль** — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.

**Эгоцентрические препятствия** — препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.

**Экспрессивность речи** — голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз. **Электронная почта** — коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети спомощью электронных посланий.

**Эмоции** — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями. **Эмпатическое реагирование** — переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.

**Эмпатия** — переживание чувств, мыслей или установок другого человека.

**Эмфаза** — придание силы или интенсивности своим словам или идеям.

**Эмфаза посредством переходов** — использование слов, которые показывают связи между идеями.

**Эмфаза посредством повторения** — многократное выражение важных идей.

**Эмфаза посредством пропорции** — посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.

**Этика** — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.

**Этика общения** - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

**Этимология** — происхождение или история конкретного слова.

**Эффект ореола** — приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

**Я**

**Язык** — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.

**Язык жестов** — наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.

**Я-концепция** — чувство собственной идентичности.

**Ясность основных положений** — формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.

## **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основные источники:**

1. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М.; Воронеж. 2018. – 356 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М.,

2017. – 245 с.

3. Рогов, Е. И. Психология общения / Е.И. Рогов. - М.: Владос, 2017. - 336 с.
4. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - М.: Академия (Academia), 2017. - 345 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Алексей Анисимов Практикум по психологии общения / Анисимов Алексей. - М.: Речь, 2017. - 816 с.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М., 2016. – 256 с.
3. Антоненко, Т. В. Доверие: социально-психологический феномен / Т.В. Антоненко. – М., 2018. – 126с.
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М., 2017. – 245 с.
5. Бреслав, Г. М. Психология эмоций / Г. М. Бреслав. – М., 2018. – 213 с.
6. Галигузова, Л. Н. Ступени общения / Л. Н. Галигузова. – М., 2017. – 215 с.
7. Гозман, Л. Я. Психология симпатий / Л. Я. Гозман. – М., 2017. – 216 с.
8. Головаха, Е. И., Панина, И. В. Психология человеческого взаимопонимания / Е. И., Головаха, И. В. Панина. – Киев, 2017. – 216 с.
9. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2017. – 206 с.
10. Ефимова, Н. С. Психология общения / Н.С. Ефимова. - М.: Форум, Инфра-М, 2017. - 192 с.

#### **ЭБС:**

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования /

Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640>