

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Профессиональное училище № 39 п. Центральный Хазан»

Методические рекомендации
ОГСЭ.07.Психология общения
программы среднего профессионального образования подготовки специалистов
среднего звена
39.02.01 Социальная работа

2017 г.

Организация-разработчик:
ГБПОУ Профессиональное училище № 39

Согласовано:

Руководитель ЦМК общепрофессиональных и
профессиональных дисциплин

_____ (_____)

Ф.И.О.

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Пояснительная записка.

Необходимость обеспечения *качественной реализации Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования* ставит перед преподавателями задачи, направленные на повышение эффективности образовательного процесса и качества подготовки специалистов.

Информационное обеспечение учебной дисциплины

Основные источники:

Интернет - ресурсы

1. http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html
2. <http://www.psychlogov.net>

Электронные образовательные ресурсы

1. «Основы культуры профессионального общения» (автор – составитель - Шеламова Г.М.) Москва, Издательский центр «Академия», 2014
2. «Основы этики и психологии профессиональной деятельности» (авторы – составители – Измайлова М.А., Шеламова Г.М.,) Москва, Издательский центр «Академия», 2014

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину «Психология общения»

Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Занятие 1.

Тема: Введение в учебную дисциплину «Психология общения» (2 часа)

Цель: Ознакомить обучающихся с назначением учебной дисциплины и мотивировать их на результат, обосновать необходимость знаний и умений, полученных при изучении данной дисциплины в профессиональной деятельности и повседневной жизни.

Краткое содержание теоретического материала

Можно ли представить нашу жизнь вне общения? Конечно, нет! По существу без него невозможно функционирование человеческого общества. К какому бы типу профессий не относилась деятельность человека, без общения она не осуществима. Естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, которая ведет к установлению межличностных отношений. Человек становится человеком только в общении.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. Не случайно народная мудрость гласит: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь». К людям, непринужденно вступающим в контакты и умеющим располагать к себе собеседника, мы относимся с симпатией, а с людьми закрытыми, необщительными - стараемся контактировать как можно реже.

В повседневной жизни избежать контактов с людьми, которые нам неинтересны мы можем, в деловой жизни этого сделать нельзя. Однако всегда надо помнить о том, что успешность общения достигается не только знаниями, приемами и техникой. Искреннее, доброжелательное отношение к человеку, знания и умения в области делового этикета являются основой конструктивного общения.

Изучая учебную дисциплину «Психология общения» обучающийся

должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,

убеждения;

- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

должен уметь:

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

Статистические данные показывают, что до 70% времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения; усваиваем нравственные принципы, правила этикета и традиции.

При изучении дисциплины будут рассматриваться такие понятия как: общение; виды, функции, структура и средства общения, толерантное общение. В рамках делового общения будут рассмотрены психологические основы ведения деловой беседы, аргументация, правила поведения в конфликтных ситуациях в соответствии с этикой деловых отношений.

Вопросы для закрепления:

- 1) Для какой цели Вы будете изучать учебную дисциплину «Психология общения»?

2) Меняется ли поведение человека в зависимости от того, с кем он общается?

3) Какие знания необходимы человеку, чтобы выстраивать конструктивное общение?

Домашнее задание:

1) Ответьте на вопрос, как Вы понимаете высказывание русского мыслителя Петра Чаадаева, о том, что люди, которых лишили общения с другими созданиями, щипали бы траву, а не размышляли о своей природе.

Источники:

1. http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/tema1.doc

2. <http://www.yandex.ru/> (профессиограмма)

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М: Издательский центр «Академия», 2012. – С.4-8; 62-65

Раздел 2 Психология общения

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.

Занятие 2.

Тема: Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.

Цель: Изучить сущность процесса общения как социально – психологического феномена.

Краткое содержание теоретического материала

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

В литературе встречается немало различных определений общения. Рассмотрим некоторые из них.

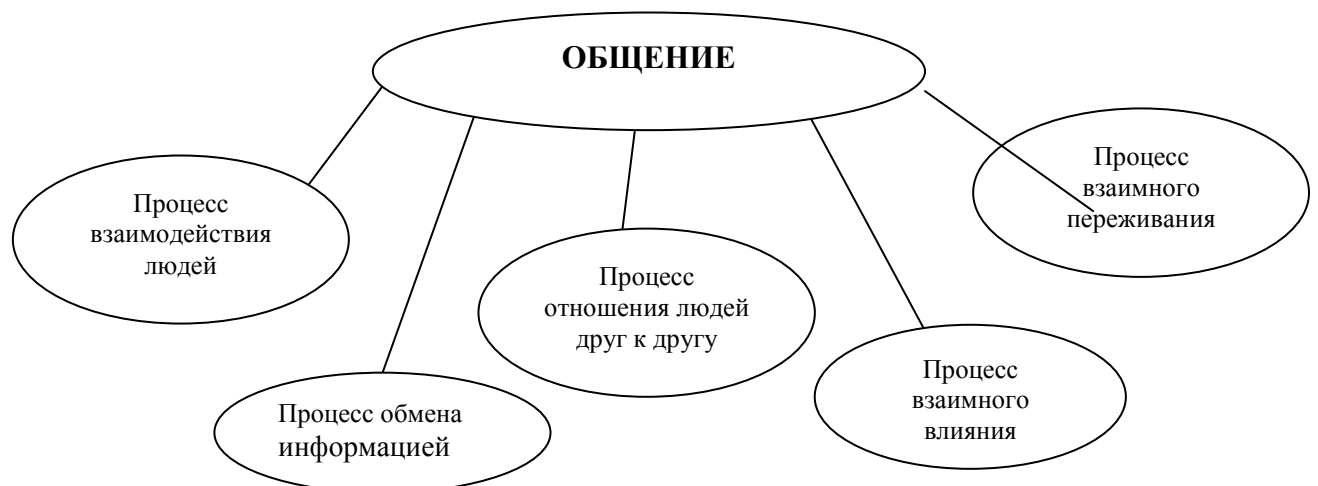
Общение — особая форма взаимодействия и межличностных отношений людей. Общение — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене

между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. Общение — деловая или дружеская связь. Общение — процесс, который можно обозначить словами беседа, разговор, диадическое общение (общение двоих). (Алешина Ю.Б., Петровская Л.А.).

Общение — термин «не имеющий точного аналога в традиционной социальной психологии не только потому, что не вполне эквивалентен обычно употребляемому английскому термину «коммуникация», но и потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре особой психологической теории, а именно теории деятельности. Общение — реализация всей системы отношений» (Андреева Г.М.).

Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие.

Общение – это сложный, многогранный процесс, который выступает как процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.



Закономерности человеческого поведения и деятельности обусловлены фактом общения и взаимодействия людей.

Отмечают два основных вида отношений: *общественные и межличностные.*

Общественные отношения исследуются социологией и носят безличный характер. В их основе лежат производственные, материальные отношения, социальные, политические, идеологические и т.п. Особенность общественных

отношений состоит в том, что в них не просто «встречаются» индивид с индивидом, а «встречаются» индивиды как представители определенных общественных групп (классов, профессий, политические партии и т.д.). Таким образом, общественные отношения строятся не на основе взаимодействия конкретных личностей, а на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества. Сущность таких отношений не во взаимодействии конкретных ролей.

Межличностные отношения, которые В.Н.Мясищев называл «психологическими», складываются не где-то вне общественных отношений, а внутри них. Практически во всех групповых действиях участники их выступают в двух качествах: как исполнители безличной социальной роли и как неповторимые личности. Вводится понятие «межличностная роль» как фиксация положения человека в системе групповых связей на основе индивидуальных психологических особенностей личности, например, «рубаха парень», «свой в доску», «мальчик для битья». Важнейшая особенность межличностных отношений - это их *эмоциональная основа*.

В социально-психологическом плане ролевое взаимодействие исследовал Т. Шибутани, который высказал мнение, что каждый человек играет какую-то роль, поэтому именно роль, а не сам человек, является той единицей, которая подлежит изучению. Он различал два типа социальных ролей: конвенциональные

и межличностные. Первые означают предписанный образец поведения, которое ожидается и требуется от человека в данной ситуации. Вторые определяются непосредственным взаимодействием людей друг с другом.

Таким образом, *роль* (в социальной психологии) – это социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Вопросы для закрепления:

1) Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

2) Как вы понимаете слова В.Шекспира:

«Весь мир – театр.

В нем женщины, мужчины – все актеры.

У них свои есть выходы, уходы,

И каждый не одну играет роль...»

Домашнее задание

1. Проанализируйте понятие «общение» и ответьте, почему жизнь человека невозможна без общения.

2. Задание для выполнения **самостоятельной работы.**

Ответьте на вопросы теста *«Коммуникабельны ли вы?»*

Полученный результат теста нельзя абсолютизировать! Однако если Вы считаете необходимым проводить самоанализ, хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свое поведение в процессе общения.

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем неумоготу?

3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на 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, сказать, который час и т.д.)?

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 30 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, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

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-то 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 письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» – в 1 балл; «нет» – в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов – вы явно не коммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов – вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, немного друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

От 19 до 24 баллов – вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов – 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 не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов – вы общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не хватает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении

с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов – вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь 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.

3 балла и менее – ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Источники:

1.<http://ulfek.ru/sotsialnaya-psikhologiya-obshcheniya/1909-obshchaya-kharakteristika-mezhlichnostnykh-otnoshenij-kak-sotsialno-psikhologicheskogo-fenomena.html>

Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. М.: Издательский центр «Академия», 2012 С. 55 – 57 (тест Коммуникабельны ли Вы?)

Занятие 3.

Тема: Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.

Краткое содержание теоретического материала

В силу того, что из общения строится жизнь человека, то оно стало объектом социально-психологического анализа. В процессе общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

Процесс общения классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам.

Принято выделять несколько форм общения: непосредственное, прямое, косвенное, массовое, межличностное. В повседневной и деловой жизни человек сталкивается с проблемами межличностного общения. Выделяют *три*

основных *типа межличностного общения*: императивное, манипулятивное и диалогическое.



Императивное общение – это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению, которая напрямую связана с авторитарным стилем управления. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого; достижение контроля над его поведением, мыслями; принуждение к определенным действиям и решениям. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

Манипулятивное общение сходно с императивным. Основная цель манипулятивного общения – оказать воздействие на партнера по общению. Но в данном типе достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив роднит то, что ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях. Цели скрываются или подменяются другими.

Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Э. Шостром выделил следующие *типы манипуляторов*:

1. *Диктатор*. Это тиран, преувеличивающий свою силу. Доминирует, раздает указы и приказы. Он стремится управлять, помыкать окружающими при помощи грубой силы сурового и жестокого слова и, конечно, действия.

Такие манипуляторы зачастую рвутся к власти, а, получив её, используют весь деспотизм.

2. *Калькулятор* (вычислитель). Преувеличивает контроль в общении с людьми. В контактах ищет выгоду, поскольку его намерения корыстны. Он постоянно что-то выгадывает, желает оставаться «в выигрышном положении» в каждой ситуации.

3. *Тряпка* (слабак) Инфантилен. Преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит. Хочет, чтобы его жалели, чтобы были рядом только с ним.

4. *Прилипала*. Преувеличивает свою зависимость и поэтому хочет быть ведомым, управляемым, руководимым. Позволяет другим делать за него работу.

5. *Судья*. Вечно всем недоволен, осуждает и порицает, всех обвиняет, видит в каждом врага, лжеца. Выражение лица «обвиняющее»

6. *Защитник*. Готов выгородить, оправдать каждый поступок близкого человека. Он портит других, поскольку мешает им расти самостоятельно.

7. *Славный парень*. Сражает своей добротой, которая не искренняя и навязчива. Такой человек, мило улыбаясь, готов совершить некорректный поступок.

8. *Хулиган*. Преувеличивает свою агрессивность и недоброжелательность. Привык «наводить порядок» в своём окружении при помощи агрессии и силы.

По мнению Э. Шострома, для любого манипулятора характерны такие личностные качества как ложь, фальшь, недоверие, отстранённость от людей.

Исходя из классификации типов манипуляторов, можно выделить *четыре основных манипулятивных системы*.

1. Манипуляторы активные – пытаются управлять людьми с помощью активных методов. Избегают проявлять слабость в отношениях

2. Пассивные манипуляторы. Прикидываются беспомощными и разыгрывают роль «попираемых»

3. Конкурирующие манипуляторы. Рассматривают жизнь как битву, где люди соперники (реальные или потенциальные). Находятся в состоянии постоянной бдительности.

4. Безразличные манипуляторы. Для них характерно состояние безразличия и отстраненности.

Императивную и манипулятивную форму межличностного общения характеризуют как *монологическое общение*.

Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяют пять основных *функций*:

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

2. *Формирующая функция* проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

3. *Функция подтверждения* проявляется в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. *Функция организации и поддержания межличностных отношений*. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения. Причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

5. *Внутриличностная функция* общения – это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения, совершает значимые поступки.

Кроме того выделяют несколько *видов общения*.

«Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности. Поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными: строгость, вежливость, безразличие и т.п.; набор выражений лица, жестов. Часто применяются в ходе беседы «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого, как нужный или ненужный (мешающий) объект. Нужен – активно вступают в контакт, не нужен, мешает – «оттолкнут» резкими репликами. Если от партнера по общению получили желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и более того, не скрывают этого.

Формально-ролевое общение. Общение, при котором вместо знания о личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас выполняет множество ролей. *Роль* – это способ поведения, который задается обществом. Исполнение социальной роли должно соответствовать принятым социальным нормам и ожиданиям окружающих независимо от индивидуальных особенностей личности. Роли служат для усиления способности предвидеть возможные поступки окружающих людей и выбирать ответную форму собственного поведения.

Деловое общение – это общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей. Деловое общение строится на таких моральных качествах, как долг, совесть, достоинство. Таким образом, основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, в

котором партнер всегда выступает как значимая личность, и собеседников отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.

Общение осуществляется при помощи *вербальных* (словесных) и *невербальных* (неречевых) средств.

Изучение общения показало насколько это сложное, многообразное явление и позволило определить *структуру общения*, состоящую из *трех* взаимосвязанных *сторон*:

Коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

Интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. общение при котором его участники обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Вопросы для закрепления

1. Какие типы межличностного общения вы сегодня изучили?
2. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно?

Домашнее задание

1) Проанализируйте типы межличностного общения и определите их преимущества и недостатки.

2) Задание для выполнения самостоятельной работы

Подготовьте описание своей будущей профессиональной деятельности через особенности коммуникации.

Источники:

1. <http://www.psyworld.org.ru>
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Издательский центр «Академия», 2012 С. 63-69

Занятие 4.

Тема: Единство общения и деятельности (2 часа)

Краткое содержание теоретического материала

Исходя из обобщенного определения общения, понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее, можно предположить, что общается всегда деятельный человек. Деятельность одного человека пересекается с деятельностью другого. Но именно это пересечение деятельностей и создает определенные отношения деятельного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Факт связи общения с деятельностью констатируется, так или иначе, всеми исследователями данной проблемы.

Существует несколько точек зрения на данную проблему.

Иногда деятельность и общение рассматривают как две стороны социального бытия человека, его образа жизни, а не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы. . Также общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность и является ее элементом, в то время как саму деятельность можно рассматривать как условие общения.

Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Данная точка зрения имеет две разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на определенном этапе онтогенеза (индивидуальное развитие организма), например, у дошкольников, и, особенно, в подростковом возрасте. В другой – общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще: действия, операции, мотивы и пр.

Закрепление

1) Каким образом проявляется единство общения и деятельности?

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Практическая работа.

Занятие 5.

Тема: Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. (2 часа)

Цель: Изучить перцептивную сторону общения и показать влияние перцепции на эффективность общения.

Краткое содержание теоретического материала

Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Именно поэтому мы начинаем изучение с основной и важной части структуры общения – *перцептивной*.

Перцепция или восприятие хорошо изучена в социальной психологии, а термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж. Брунером в 1947г.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили *типичные искажения представлений о другом человеке*. К ним относятся: «*эффект ореола*», «*эффект проекции*», «*эффект упреждения*» или «*эффект первичности и новизны*», *стереотипизация*, «*эффект средней ошибки*».

«*Эффект ореола*». Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру (рост, ум, материальное положение) он оценивается более положительно, чем, если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом

случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются, при этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, отрицательные – не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

«Эффект ореола» может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные люди, доброжелательные, замечательно ладящие между собой.

«*Эффект проекции*» возникает тогда, когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки. Кроме того, механизм проецирования заключается в том, что мы неосознанно наделяем другого человека собственными мотивами, приписываем ему переживания, эмоциональное состояние и качества, присущие нам самим. Причем тенденция приписывать собственные качества другим, сильнее выражена у людей с невысоким уровнем самокритичности и познанием себя, хотя известно, что уровень познания других во многом зависит от способности, желания и умения познать себя.

«*Эффект упреждения*» или «*эффект первичности и новизны*» возникает тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

Стереотипизация (от греческого слова – твердый и отпечаток). Стереотип – это устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации иными словами - штамп, к которому мы обращаемся. Стереотипизация может складываться в результате

обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов. Например, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т.п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в наше сознание родителями.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Заметим, что стереотипы значимы на первых порах общения, однако по мере взаимодействия и познания людьми друг друга межличностные оценки приобретают объективность и иные критерии восприятия.

«Эффект средней ошибки». Давая оценку другому человеку, мы, как правило, стремимся избежать крайних суждений и определений. Тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей в сторону усреднения получила название эффекта средней ошибки.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто. Но всем по силам разобраться в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

Закрепление

- 1) Что такое перцепция и как она влияет на эффективность общения?
- 2) Какие типичные искажения в процессе общения Вы сегодня изучили?

Источники

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. М.: Издательский центр «Академия», 2012. С. 76-79

Занятие 6.

Тема: Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека

Краткое содержание теоретического материала

С чего начинается общение? Конечно с первого взгляда, т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом и манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров.

На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы. Исследованиями подтверждено, что дети и взрослые отличаются по социальной перцепции. Дети в большей степени ориентированы на восприятие внешности (одежда, прическа и т.п.), они лучше распознают эмоциональное состояние человека по выражению лица, чем по жестам.

Кроме того, сильное влияние на процесс восприятия оказывает профессия наблюдателя. Так, один и тот же человек по-разному будет восприниматься представителями различных профессий. Например, продавец будет ориентирован на внешний вид, филолог — на особенности речи, медик — на физическое здоровье и т.п.

Однако следует заметить, что перед человеком никогда не стоит задача просто «воспринять» другого, скорее — познать другого человека. В ходе познания осуществляется эмоциональная оценка человека, попытка понять логику его поступков и уже на этой основе строить свое собственное поведение.

Люди, вступающие в общение не равны, они отличаются друг от друга жизненным опытом, социальным статусом, интеллектуальным развитием и т. п.

Какие признаки позволяют нам судить, например, о превосходстве собеседника по социальному статусу? Исследования показали, что существенное значение имеет процесс формирования первого впечатления. Большое влияние на первое впечатление оказывает: внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.); манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.).

Внешний вид и манера поведения составляют *факторы превосходства*, так

как в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к определенной социальной группе или его ориентации на какую-то группу.

В прежние времена существовали определенные правила и нормы, предписывающие, что и кому можно или нельзя надевать. Существовали эпохи, когда предписания разрабатывались до мелочей, и все они имели определенное значение. В наше время, когда нет четких предписаний, роль одежды, тем не менее, остается значимой. Зная «секреты» одежды, можно создать определенный образ у партнера по общению, повысить (в случае необходимости — понизить) свою значимость и престиж.

Правильно подобранная одежда поможет сформировать благоприятное впечатление, вызвать доверие со стороны партнера, создать образ честного, надежного собеседника.

Что же в одежде свидетельствует о превосходстве?

Во-первых, цена. Цена одежды определяется качеством, а также частотой встречаемости данной модели и ее модностью.

Во-вторых, силуэт одежды. «Высокостатусным» — как для женщин, так и для мужчин — считается силуэт, напоминающий по форме вытянутый прямоугольник с подчеркнутыми углами, «низкостатусным» — силуэт, напоминающий по форме шар. Например, свитер, особенно объемный и пушистый, джинсы или мягкие брюки несовместимы с высоким статусом. Однако на дружеской вечеринке мягкий свитер (пуловер) воспринимается лучше, чем строгий костюм.

В-третьих, цвет одежды. Необходимо учитывать, что в разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение. В европейской одежде признаком высокого статуса (независимо от тенденции моды) считаются ахроматические цвета, т. е. черно-серо-белая гамма, чем ярче и насыщеннее цвет, тем ниже предполагаемый статус человека.

Заметим, что все эти признаки важны во взаимодействии, их не следует рассматривать в отдельности.

Кроме того, на первое впечатление влияют различные детали, например украшения. Массивные золотые перстни — «печатки» — у мужчин, а также большие бриллиантовые кольца у женщин, хотя и указывают на финансовые возможности, но иногда производят нежелательный эффект. «Носители» подобных украшений могут показаться партнеру по общению хитрыми, неискренними, склонными к доминированию людьми, претендующими на повышенное внимание к своей особе.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют элементы, позволяющие судить о статусе собеседника (походка, манера сидеть или стоять)..

При восприятии человека большое значение имеет *фактор привлекательности*.

Сложность определения этого фактора вызвана тем, что мы привыкли считать привлекательность индивидуальным впечатлением. Всякая попытка обобщить признаки привлекательности наталкивается на внутреннее сопротивление. Кроме того, разные народы и разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красоты. Поэтому фактор привлекательности определяется не разрезом глаз и цветом волос, а социальным значением того или иного признака человека: существуют одобряемые и не одобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности. Значит, привлекательность — это приближение к типу внешности, максимально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

Еще одним фактором восприятия является *фактор отношения к нам*.

Он действует так: люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются гораздо выше тех, которые относятся к нам плохо. В эксперименте психологи, выявив мнения испытуемых по ряду вопросов, ознакомили их с мнениями по тем же вопросам, принадлежащим другим людям, и просили оценить этих людей. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка человека, высказавшего это мнение.

Изучая процессы восприятия Дж. Брунер обратил внимание на то, что наряду с индивидуальными различиями, существуют общие социально-

психологические механизмы восприятия: *идентификация; эмпатия, аттракция, рефлексия.*

Идентификация (от латинского слова – отождествлять) – это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению необходимо себя поставить на его место, поскольку нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае неправильного понимания нас окружающими, мы говорим: «Побывали бы вы на моем месте», иными словами предлагаем окружающим «включить» механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (от греческого слова – сопереживание) – это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные жизненные обстоятельства, нежели молодые люди. Высшая форма проявления эмпатии – действенная, характеризующая нравственную сущность человека. Например, можно сопереживать сокурснику, который «завалил» экзамен, а можно помочь подготовиться к пересдаче.

Аттракция (от латинского слова – привлекать, притягивать) – представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае

«работает» механизм, который в психологии называют рефлексией. *Рефлексия* (от латинского слова – обращение назад) – это способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. В результате, с учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров, в общении участвуют уже не двое, а как бы шесть человек: *«Я», каким я являюсь в действительности; «Я», каким я вижу самого себя; «Я», каким меня видит партнер по общению.* И эти же три позиции можно обнаружить у собеседника.

Понимание другого человека очень важно для успешного общения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседника действовать так, а не иначе, т.е. каковы причины его поступков. Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению, что необходимо для конструктивного выстраивания межличностных отношений.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

Закрепление

1) К какому фактору восприятия можно отнести пословицу «По одежке встречают - по уму провожают»?

2) Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

2. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. М.: Издательский центр «Академия», 2012. С. 57 - 65

Коммуникативные и организаторские склонности

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над

детальями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того, чтобы узнать свои коммуникативные склонности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;

от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;

от **0,56** до **0,65** – средний уровень;

от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;

от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

НИЗКИЕ – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

СРЕДНИЕ – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

ВЫСОКИЕ – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m – количество ответов совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;

от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;

от **0,66** до **0,70** – средний уровень;

от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;

от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают возможность организовывать себя и других.

НИЗКИЕ – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

СРЕДНИЕ – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

ВЫСОКИЕ – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии

целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Ваш стиль делового общения

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование — ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49.Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50.Я люблю разнообразие.

51.Факты говорят сами за себя.

52.Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53.Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54.Мой мозг никогда не перестает работать.

55.Важному решению предшествует подготовительная работа.

56.Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57.Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58.Эмоции только создают проблемы.

59.Я люблю быть таким же, как другие.

60.Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61.Я примеряю свои новые идеи к людям.

62.Я верю в научный подход.

63.Я люблю, когда дело сделано.

64.Хорошие отношения необходимы.

65.Я импульсивен.

66.Я нормально воспринимаю различия в людях.

67.Общение с другими людьми значимо само по себе.

68.Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69.Я люблю организовывать что-либо.

70.Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71.Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72.Самоактуализация является крайне важной для меня.

73.Мне очень нравится играть идеями.

74.Я не люблю попусту терять время.

75.Я люблю делать то, что у меня получается.

76.Взаимодействуя с другими, я учусь.

77.Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Ваши эмпатические способности

Инструкция «Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Подсчитайте число ответов соответствующих «ключу», а затем определите суммарную оценку:

+1, -2, -3, +4, +5, +6, +7, +8, +9, -10, -11, +12, -13, -14, +15, -16, -17, +18, +19, +20, +21, -22, +23, -24, +25, -26, +27, -28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, -35, -36.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

Уровень выраженности:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

29 - 22 – средний;

21 - 15 – заниженный;

менее 14 баллов – низкий.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) 4 часа. *Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.*

Краткое содержание теоретического материала

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие действия. Например: «при решении вопроса мы топтались на одном месте», или «он давил на меня, но я не поддался».

В общении мы реагируем на действия партнера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, что наши действия едины, мы «заодно» и т.д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отвечаем на него и свое поведение строим исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Позиции в общении рассматриваются в русле *транзактного анализа*, который в психологии был разработан в 50^е годы американским психологом и психиатром Эриком Берном. Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э.Берн выделяет три способа поведения: *Родитель, Ребенок, Взрослый*. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо *взрослого*, либо *родителя*, либо *ребенка* и в зависимости от какого состояния ведется разговор, определяются позиции и статус собеседника.

Каждый тип состояний важен для человека.

Родитель – все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Взрослый – трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит.

Ребенок – эмоциональный, импульсивный, нелогичный.

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

Ориентация на контроль предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии. «Контролеры» много говорят. Их стратегией является стремление заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение направлено на избежание конфликтов, на представление о равенстве партнеров и достижений взаимной

удовлетворенности ходом общения. «Пониматели» больше молчат в разговоре. Им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они пытаются понять собеседника, адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению.

Типы человеческого взаимодействия очень разнообразны, поэтому ученые пытаются упорядочить их многообразие. Наиболее распространенное деление взаимодействия: *кооперация* (от латинского слова – сотрудничество), предусматривающая совместное достижение целей и *конкуренция* (от латинского слова – сталкиваюсь), предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей.

Закрепление

1) Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

2) Какие позиции в общении были выделены Э. Берном

Занятие 9.

Тема: Взаимодействие как организация совместной деятельности. (2 часа)

Форма тестовых заданий

Карточка №1

1. Установите соотношения

Э.Берн выделил три позиции поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения? К каждой характеристике подберите способ поведения.

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

2. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

3. Установите соотношение.

Определите, какой принцип взаимоотношений

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Правильные ответы:

- 1. А – 3; Б – 1; В – 2
- 2. б - эмоциональный отклик на проблемы
- 3. А – 2; Б – 1; В – 4; Г – 5; Д – 3

Карточка № 2

1. Установите соотношения

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;

- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

2. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

3. Выберите правильный ответ. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

Правильные ответы

1. А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4
2. А — 2; Б — 1; В — 4; Г — 5; Д — 3
3. б - «эффект проекции»

Карточка № 3

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

2. Выберите правильный ответ. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей, — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника
Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия
для сотрудничества людей.

Правильные ответы

1. 1- Б; 2 – А; 3- В
2. б) кооперация
3. 1 - А; 2 – Г; 3 – В; 4 - Б

Форма устных ответов

- Рассмотрите типы межличностного взаимодействия с позиций *ориентации на контроль и ориентации на понимание.*
- Что является высшей формой проявления эмпатии? Проанализируйте высшую форму эмпатии на примере вашей группы.
- Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

Краткое содержание теоретического материала

Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что и позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

В деятельности для участников чрезвычайно важно не только обмениваться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую деятельность.

Длительность взаимодействия также является фактором формирования личностных особенностей взаимодействующих людей. С. Л. Рубинштейн писал, что при длительном общении взаимное воздействие людей друг на друга накладывает часто значительный отпечаток на их характер, причем в одних

случаях происходит как бы обмен характерологических свойств и взаимное уподобление: в результате длительной совместной жизни люди могут приобретать общие черты, становятся в некоторых отношениях похожими друг на друга.

Конкретным содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками. Так одна из схем предлагает выделить три возможные формы, или модели: 1) когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других — «совместно-индивидуальная деятельность» (пример — некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание); 2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником — «совместно-последовательная деятельность» (пример — конвейер); 3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными — «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример — спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро). При анализе взаимодействия имеет значение факт, как осознается каждым участником его вклад в общую деятельность. Такое осознание помогает корректировать свою стратегию. От понимания партнерами друг друга зависит успешность стратегии и тактики совместных действий.

Закрепление

1) С какими наиболее распространенными формами взаимодействия вы сегодня познакомились?

2) Приведите примеры, которые отражают слова С. Л. Рубинштейна о том, что в результате длительной совместной жизни люди иногда приобретают общие черты, становятся в некоторых отношениях похожими друг на друга.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Практическая работа № 2

Занятие 10 .

Краткое теоретическое содержание

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

На *вербальном* уровне в качестве средств передачи информации используется человеческая речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека.

Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, «не доходят», на пути передачи информации возникают какие-то затруднения и препятствия. В процессе общения могут возникать барьеры, которые препятствуют достижению профессиональных и личностных целей. Наиболее часто в общении возникают коммуникативные барьеры восприятия и понимания.

К ним относятся: этический, эстетический барьеры, барьер возраста, барьер боязни контакта, барьер отрицательных эмоций; барьер предвзятости; барьер ожидания непонимания; барьер стереотипов; барьер двойника; фонетический семантический и другие.

Этический барьер возникает из-за несхожести нравственных позиций. Каким образом поступить, каждый решает сам. Специалисты рекомендуют не пытаться перевоспитать или стыдить партнера.

Эстетический барьер возникает из-за неприятия внешнего вида собеседника (неопрятно, неряшливо одет) или обстановка в кабинете собеседника неряшлива (стол захламлен, грязная клавиатура компьютера и т.п.). Преодолеть внутреннее препятствие к ведению конструктивного разговора трудно, но, тем не менее, если этот контакт очень важен, нельзя показывать, что вас что-то отталкивает.

Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с человеком, находящимся в плохом настроении. Если партнер по общению, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает, не поднимая

глаз и т.д., не спешите принимать это на свой счет и искать причину в изменении его отношения к вам. Скорее всего, человек не может справиться с плохим настроением. Причинами плохого настроения может быть физическое или духовное состояние здоровья.

Барьер отрицательной установки. Собеседник может иметь негативную установку по отношению к фирме или организации, в которой вы трудитесь. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению человеческого невежества, отсутствия культуры.

Барьер стереотипов. Взаимодействию нередко мешает неверный стереотип человека, его профессия. Для выстраивания конструктивного общения от стереотипов надо отказываться.

Барьер двойника заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от собеседника такого поступка, какой совершили бы на его месте. А потом возмущаемся: «Я бы так никогда не поступил!».

Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру или с недоверием к говорящему. Данное отношение «переносится» на получаемую информацию.

Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли мешает общению. Неумение слушать собеседника проявляется в перебивании, партнер начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и не реагирует на ваши слова.

Фонетический барьер появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медленная речь людьми воспринимается по-разному. Это зависит от возраста, образования, индивидуальных особенностей. Так пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые – медленную. Этот факт необходимо учитывать в

своей профессиональной деятельности представителям профессий типа «человек – человек».

Закрепление

- 1) Какие барьеры в коммуникации Вы сегодня изучили?
- 2) С какими барьерами чаще всего Вы можете встретиться в будущей профессиональной деятельности?

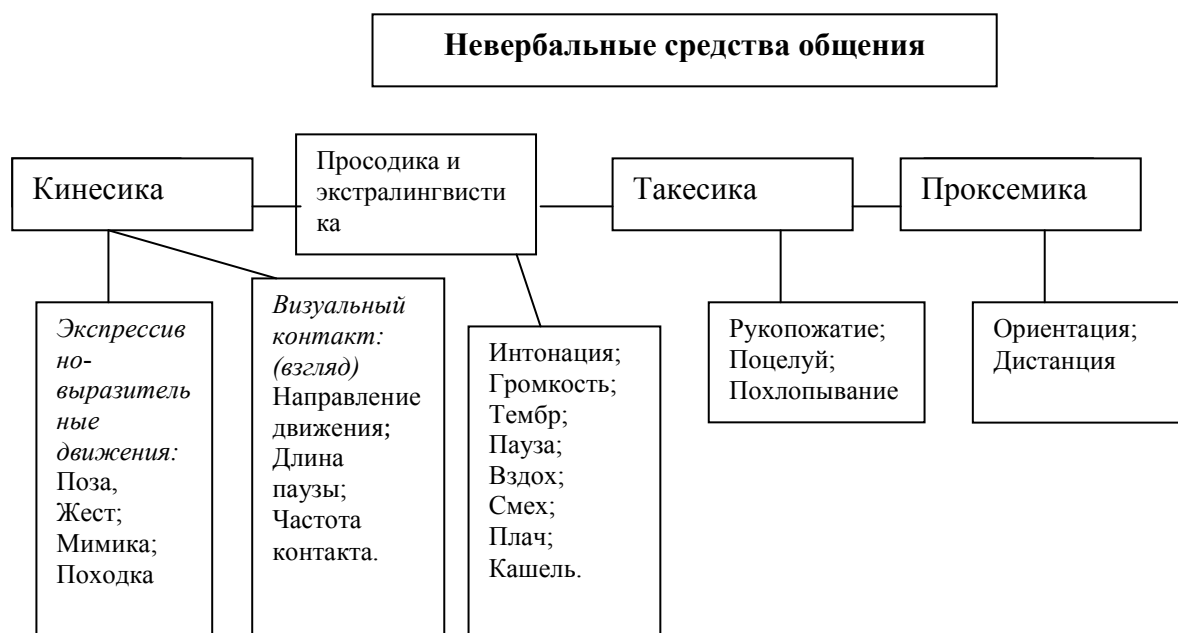
Занятие 11

Тема: Невербальная коммуникация

Краткое содержание теоретического материала

Невербальные средства общения являются дополнением речевого общения. Психологами установлено, что от 60 до 80% информации человек получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Для успешного ведения дел, продвижения по карьерной лестнице важно наряду со словесным (вербальным) этикетом учитывать невербальный (бессловесный) деловой язык. В понятие невербального языка входит не только умение интерпретировать жесты, мимику партнера, но и контролировать свое поведение.

Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека. Для определения понимания информации в психологии используют *механизм обратной связи*, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией, она помимо своего первоначального содержания несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.



В общении чаще всего встречаются следующие *виды жестов*:

- *жесты оценки*, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;
- *жесты самоконтроля*: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую, или человек, сидящий на стул, вцепился руками в подлокотники;
- *жесты доминирования*, жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз;
- *жесты расположения*: прикладывание руки к груди, означающие честность, прерывистое прикосновение к собеседнику.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» *позы*:

- *открытую*, которая характеризует искренность и правдивость (открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак);
- *закрытую или защитную*, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации (скрещенные руки; посадка на стуле верхом – спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их);

- *поза готовности* демонстрирует желание активных действий, а также энтузиазм в достижении цели (руки на бедрах; сидя на стуле, туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади).

Важное значение для общения имеет *голос*, который является выразителем наших чувств.

Закрепление

1. Что означает «читать человека»?
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?

.

«Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я, порой, не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Результаты:

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Занятие 12

Тема: Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Краткое содержание теоретического материала

Успешность делового общения во многом зависит от *умения слушать собеседника*.

Специалисты выделяют эффективное и неэффективное слушание.

Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника, понимания обсуждаемой проблемы, а также оно не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяют *два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное*.

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций и контакта глаз. Помимо этого используются и речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю» и т.п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяют четыре основных *приема рефлексивного слушания*:

1. *Выяснение.* Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующие лучшему пониманию.

2. *Отражение чувств.* – В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете ...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия – эмпатии.

3. *Перефразирование, т.е.* собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял ...», «Другими словами, Вы считаете ...», «По Вашему мнению ...» и т.п. Перефразирование показывает говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания, данный прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. *Резюмирование, т.е.* подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используют фразы: «Итак, Вы считаете, что ...», «Если подвести итог сказанному, то ...» и т.п.

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения. Их принято называть *«техниками общения»*.

1. Прием *«имя собственное»* основан на произнесении вслух имени – отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции; снимает сопротивление с собеседника; демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру. Американский специалист в области человеческих отношений Д. Карнеги утверждал, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке

2. Прием *«золотые слова»* или искусство подачи комплиментов, что позволяет настраивать собеседника на сотрудничество; вызывать положительные эмоции; создавать атмосферу доверия и взаимоуважения.

3. Прием *«зеркало отношений»* включает в себя улыбку, доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием *«терпеливый слушатель»* означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

5. Прием *«вес»* удовлетворяет потребность человека в значимости и смягчает возникающее напряжение во время беседы. Использование данного приема предусматривает необходимость говорить партнеру о его значимости для вас и об уважении к нему.

6. Прием *«поиск позитивного»* показывает вашу мудрость и диалектичность, позволяет увидеть проблему системно как с позитивной, так и негативной стороны, тем самым ослабляет сопротивление партнера по общению. При использовании данного приема Вы предлагаете партнеру посмотреть на предложения, которые он отвергает с другой позиции.

Успех в деловом общении, по мнению специалистов, во многом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми сталкиваемся в повседневной жизни, и, прежде всего, коллег по учебе или работе.

Прежде всего, узнаем, что представляет собой понятие толерантность и в каких значениях оно употребляется. В переводе с латинского толерантность (*tolerantia*) означает терпимость. Если заглянуть в словарь С.И.Ожегова, то найдем три слова, близкие по значению: терпение, терпеть и терпимость. Терпение определяется, с одной стороны, как способность терпеть, с другой, - как настойчивость, упорство и выдержка. Терпеть – 1) безропотно и стойко переносить что-нибудь, 2) мириться с наличием чего-либо, 3) испытывать что-то неприятное, тяжелое, 4) откладывать какие-либо дела. Терпимость используется в значении терпимого отношения к кому-нибудь, чему-нибудь, к чужим мнениям, верованиям, поведению.

Благодаря усилиям ЮНЕСКО понятие «толерантность» стало международным термином. В современном обществе толерантность должна стать сознательно формируемой моделью взаимоотношений людей, народов, стран.

ЮНЕСКО выступила с призывом к толерантности. Цель призыва заключается в том, чтобы утвердить толерантность «в качестве внутренней установки каждого человека, а затем и в социально-политических механизмах, определяющих и формирующих отношение между людьми. Эти вопросы обретают конкретное воплощение в таких областях, как международное право, социальные институты, правосудие, культура, коммуникация, причем все они замыкаются на таком важном вопросе, как этика совместной ответственности» [Материалы сто сорок первой сессии Исполнительного совета ЮНЕСКО. – Париж, 1993 С. 2]

Толерантность выражается в стремлении человека достичь понимания с другими, согласовать самые разные установки, мотивы, ориентации, не прибегая к насилию и подавлению человеческого достоинства. Взаимопонимание должно реализовываться через сотрудничество, разъяснение и диалог.

В научной литературе толерантность рассматривается как признание и уважение равенства, отказ от доминирования и насилия, признание многомерности и многообразия человеческой культуры, норм, верований и отказ от сведения многообразия к единообразию или к преобладанию какой-то одной точки зрения и позиции. Анализ определений понятия «толерантность» показал, что в каждом из них обнаруживается различие культур и исторический опыт. Вместе с тем, каждое определение отражает сущность толерантности: уважение прав «других» быть такими, какими они есть; не допускать причинения им вреда, принятие человеческого рода как единого и взаимозависимого. Толерантность является условием нормального функционирования гражданского общества и условием выживания человечества.

Закрепление

1) В чем существенное отличие рефлексивного и нерефлексивного слушания?

2) Перечислите приемы рефлексивного слушания.

Занятие 13

Тема: Практическая работа № 2 (2 часа)

Цель: Выработать навыки группового принятия решения и отработать приемы эффективного общения.

Упражнение 1 упражнение «Общий ритм». Время проведения вместе с обсуждением не более 15 мин.

Цель: повышение сплоченности группы и взаимопонимания.

Процедура проведения: участники сидят (или стоят) по кругу. Один из участников или ведущий (преподаватель) задает ритмичные движения руками и ногами, остальные участники должны повторить эти движения. Каждый вступает в игру последовательно по часовой стрелке. Должно создаться ощущение, что в заданном ритме хлопает и топает один человек, а не все члены группы по очереди.

Обсуждение:

- Были ли среди Вас те, кто не хотел выполнять упражнение?
- Этим упражнением мы проверяли музыкальный слух?
- Группа мешала или помогала?
- Чем (какими действиями) мешала?
- Чем помогала?

Рабочая дискуссия «Кораблекрушение» Время проведения вместе с обсуждением 45 мин.

Цель: сформировать навыки корректного ведения диспута и группового принятия решения.

Процедура проведения: Инструкция доводится до участников

Ситуация: Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груз уничтожена. Яхта медленно

тонет. Ваше местонахождение не ясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно Вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Проблема: Дан список 15 предметов, которые остались после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас и вес перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют: пачка сигарет, несколько коробков спичек, пять однодолларовых банкнот. Вы должны ранжировать 15 предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, 2 - у второго по значению и т.д. до 15 - наименее важного для вас.

Выполнение

Группа студентов разбивается на подгруппы по усмотрению преподавателя (можно вытягивать жребий; разбивать в алфавитном порядке и т.п.) Список из 15 предметов вывешивается на доске и раздается каждой подгруппе.

Список

Сектант

Зеркало для бритья

Канистра с водой 20 литров

Противомоскитная сетка

Одна коробка с армейским пищевым рационом

Карга тихого океана

Спасательная плавучая подушка

8-литровая канистра нефтетовой смеси

Транзиторный радиоприемник

Репеллент, средство для отпугивания акул

2 кв. метра непрозрачного пластика

Бутыль (2,5л) 80° рома

5 метров нейлонового каната

Две коробки шоколада

Рыболовная снасть

Обсуждение игры.

- На что была направлена игра?
- В процессе игры придерживались ли вы корректного обсуждения?
- Проявляли ли вы толерантное отношение к мнению других?
- Удалось ли избежать конфликта? Если да, что этому способствовало? Если нет, что этому предшествовало?

Домашнее задание

1) Проанализируйте результаты практической работы. Ответьте на вопросы:

- Что удалось и что не удалось в процессе работы?
- В чем причины неудачи?
- Что способствует коллективному принятию решения?
- Какие правила необходимо соблюдать при групповом принятии решения?

2) Повторите теоретический материал по теме 2.4.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристика

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Практическая работа

Занятие 14

С целью проверки усвоения знаний можно предложить вопросы в форме тестовых заданий или ряд вопросов для обсуждения в форме устных ответов.

Форма тестовых заданий

Карточка №1

1) Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

2) В каких ситуациях эффективно: 1) выяснение; 2) отражение чувств;
3) перефразирование; 4) резюмирование?

А. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

Б. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

В. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Г. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3) Какие понятия по смыслу соответствуют: 1) рефлексивному слушанию;
2) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Правильные ответы

1) б;

2) 1 — Г; 2 — В; 3 — Б; 4 — А.;

3) 1 — Б, 2 — А

Карточка № 2

1). Какие действия по смыслу соответствуют: 1) выяснению; 2) отражению чувств; 3) перефразированию; 4) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

2) Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью

3) Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

Правильные ответы

1) 1 — В, 2 — Б, 3 — Г, 4 — А;

2) б; 3) а

Карточка № 3

1) Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

2) В каких высказываниях используется резюмирование?

А. «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу? »

Б. «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».

В. «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».

Г. « Главное, что вы хотели бы от меня, — это подготовка документации в сжатые сроки».

3) Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;
- б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

Правильные ответы

- 1) б;
- 2) Б, Г;
- 3) в, г.

Форма устных ответов:

- Вспомните, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
- За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

Краткое содержание теоретического материала

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед и совещаний. Преимущество беседы очевидно, поскольку деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Деловая беседа, имеет свои закономерности и традиции. Она требует тщательной подготовки и основывается на этические нормы и этикетные правила.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи, разработка стратегии и тактики достижения цели. Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей

беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок, спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Немаловажное значение имеет правильный выбор места проведения беседы, при этом надо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения – способствовать улучшению эмоционального состояния, снятию утомления и напряженности собеседников.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то ему объясняют, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписывают пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым его приветствовать.

Деловая беседа включает в себя несколько этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции, своего видения) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решения.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход. Вот почему начальный этап является важным, а в его задачи входят: установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме. К партнеру по общению лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Д. Карнеги утверждал, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми

фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера. С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно не перебивать собеседника, предоставить ему возможность высказывать свои мысли, при этом ведите себя естественно, будьте честны, не заигрывайте с деловым партнером, не заискивайте перед ним. Кроме того, следите за своей интонацией и мимикой; не хмурьте брови и не кусайте губы. Не демонстрируйте своего негодования по поводу высказанного мнения, но и не проявляйте излишние эмоции в случае совпадения ваших точек зрения и позиций. В течение беседы не рекомендуется употребление слов с двойным смыслом. Не ведите разговор в назидательном и поучительном тоне. Ни при каких обстоятельствах не срывайте на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность, терпение и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении. Если вам предстоит задавать вопросы, то старайтесь, чтобы они содержали слова: «почему», «как», «когда». Это позволит собеседнику более полно изложить свою позицию и исключить сложные ответы.

Разговор с деловым партнером, с коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое излагается ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

Рассмотрим некоторые важные моменты, которые возникают во время деловой беседы.

Иногда приходится отказать в просьбе. Как это сделать? Не лучшим считается вариант, если сказать прямо: «К сожалению, это сделать для вас мы не сможем». Постарайтесь объяснить причину отказа: «Такое решение мы принять не можем, поскольку это противоречит политике нашей фирмы», или «Это может принести убытки нашей фирме» и т.п., но обязательно говорите, насколько это возможно, правдоподобное и убедительное.

Если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, не стесняйтесь об этом прямо сказать. Хотя правила этикета обязывают поступить следующим образом: «Я полагаю, что господин Иванов мог бы ответить на ваш вопрос». В этом случае вы сразу же связываетесь с господином Ивановым, позвонив по телефону, если такой возможности нет, то скажите своему собеседнику, что свяжитесь с ним позже и ответите на интересующий его вопрос.

В деловом разговоре могут возникать темы, которых вам не хотелось бы касаться. Как обойти ее стороной? В данной ситуации можно сослаться на личные обстоятельства или сказать, что решение по данному вопросу вашей организацией окончательно не принято: «К сожалению, я не могу (не имею права) обсуждать данный вопрос (проблему). Надеюсь, вы меня правильно поймете».

Вопросы, которые задаются в ходе беседы, бывают открытыми и закрытыми.

Закрытые вопросы требуют односложного ответа «да» или «нет». Например, «Вы согласны с данным решением?». Постановка таких вопросов затрудняет течение беседы, поскольку собеседник не раскрывается. Закрытые вопросы дают возможность одной стороне сохранять инициативу, что может не понравиться партнеру по деловой беседе и это неудовольствие может иметь решающее значение при принятии окончательного решения. Поэтому такими вопросами рекомендуется пользоваться нечасто и обоснованно, например, когда возникают трудности при получении информации от собеседника по поводу согласия с тем или иным предложением, а также в случае, если необходимо сузить выбор вариантов решения для партнера, например, «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?».

Открытые вопросы – это вопросы, которые требуют развернутого ответа и позволяют отвечать по-разному. Классическим открытым вопросом является: «Что Вы думаете по этому поводу?». Однако, при постановке вопроса таким образом, есть вероятность потери инициативы ведения беседы. Но есть положительные моменты, поскольку противоположная сторона получает возможность высказывать свое мнение без ограничений и открыто, можно полнее представить ее точку зрения и точнее спрогнозировать свое поведение.

Риторический вопрос. С его помощью не собираются получать ответ, лишь воздействуют на эмоции и чувства собеседника с целью склонить его к желаемому для нас решению.

В ходе беседы используют *радикальные вопросы*, т.е. вопросы, ответы на которые могут изменить ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например, «Какое решение Вы принимаете по нашему предложению?». Как видим, вопрос поставлен прямо, следовательно, получаем прямой ответ, однако есть риск получить неблагоприятный ответ, а значит, будет труднее склонить противоположную сторону к согласию. В этой связи, специалисты рекомендуют по возможности избегать такой постановки вопроса, даже если вы

почувствовали негативное отношение со стороны собеседника к выдвинутому предложению.

Вопрос, подавляющий сопротивление. Желая убедить собеседника в чем-либо, не сосем для него приятном или приемлемом, в том, с чем он будет не совсем согласен (как Вы этого ожидаете), свое маловыгодное или малопримемлемое утверждение задайте в форме вопроса, например, «Вы ведь не досконально знакомы с результатами нашей деятельности, не так ли?». В этом случае Вашему собеседнику нужно быть смелым человеком, чтобы дать утвердительный ответ: «Нет, Вы ошибаетесь, я знаком с деятельностью досконально».

Как известно, беседа не всегда протекает удачно и конструктивно, поскольку в процессе общения мы можем столкнуться с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Беседа перестает быть спокойной и перерастает в конфронтацию. Специалисты рекомендуют не идти по пути речевой конфронтации, даже если ваши взгляды разошлись окончательно. Беседу всегда необходимо заканчивать на позитивной позиции, подобрав доброжелательные выражения, также допустима юмористическая окраска речи. Однако всегда необходимо внимательно выслушивать посетителя, в ходе беседы не забывать о «золотом» правиле нравственности, а также владеть культурой речи и соответствующим внешним видом.

Закрепление

1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
2. Что категорически не рекомендуется делать во время беседы?

Занятие 15

Тема: Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. 2 часа

Цель: Изучить этапы подготовки к публичному выступлению и применение аргументации при ведении деловых дискуссий.

Ход занятия

1. Проверка выполнения домашнего задания и самостоятельной работы

2. Изучение нового материала
3. Закрепление
4. Домашнее задание

Краткое содержание теоретического материала

Невозможно представить себе человека, которому не приходилось бы выступать публично. Вспомните, как, оказавшись один на один с аудиторией, даже хорошо знакомой, вы испытали чувство неловкости, состояние, когда пересохло во рту, а сердце готово выпрыгнуть из груди. Вызвали у вас такое волнение, мешали чувствовать себя уверенным:

- нечеткое осознание цели выступления и путей ее достижения;
- опасение оговориться, допустить оплошность;
- боязнь негативной реакции аудитории и ошибочная оценка слушателей;
- воспоминания о прежних неудачных выступлениях;
- неумение держаться или говорить перед аудиторией, неумение выражать свои мысли в логической последовательности.

В публичной речи важно все: содержание, интонация, манера изложения, жесты и мимика.

Помните, что почти половина информации передается через интонацию. Не секрет, что одни и те же слова, сказанные по-разному, могут привести к противоположному результату.

В речи избегайте монотонности; говорить следует ясно и отчетливо. Эмоциональность выступления должна соответствовать его содержанию.

Максимальная эффективность выступления достигается при гармонизации мысли и слова. Общеизвестно, кто логически мыслит, тот четко и ясно говорит. Демагогия, пространные рассуждения, многословие наводят скуку, а длинные предложения раздражают аудиторию. Лаконичность и выразительность речи способствуют удержанию внимания слушателей.

Успех публичного выступления во многом зависит от культуры речи, ее богатства и информационной насыщенности. Специалисты не рекомендуют злоупотреблять иностранными, а также устаревшими или напыщенными

словами. Неграмотно построенные фразы, ошибки в произношении свидетельствуют о низкой культуре выступающего. Доверие и внимание слушающих могут вызвать вовремя сказанные шутка, поговорки и пословицы. Информативным дополнением к выступлению является иллюстрация (схемы, графики, диаграммы и т.п.).

Важен имидж выступающего, который складывается из манеры поведения (мимика, жесты, позы) и манеры одеваться, причесываться, использовать косметику. Специалисты отмечают, что первоначальное впечатление о человеке складывается за первые 90 секунд. Человек оценивается не по тому, что он собой представляет на самом деле, а по тому, как воспринимается аудиторией. Неряшливый вид, беспорядок в одежде, пренебрежение правилами гигиены или неумелое пользование косметикой, а также чрезмерное использование украшений являются ярким свидетельством неуважительного отношения к себе и слушателям. Экстравагантная одежда, крикливость украшений могут отвлечь внимание аудитории и свидетельствуют о невысоком уровне культуры. Специалисты рекомендуют не допускать крайностей при создании своего имиджа.

Основное правило, которое необходимо соблюдать при выборе одежды, прически и макияжа, — это умеренность, сдержанность, а также соответствие внешнего вида сезону, времени и обстановке.

Внимательно отнеситесь к невербальным средствам общения. Жесты, позы и мимика должны исключать крайности. Специалисты не рекомендуют расхаживать по аудитории, переступать с ноги на ногу, постукивать пальцами по трибуне (кафедре). Не следует излишне жестикулировать, дотрагиваться до лица и поправлять волосы. Простые и сдержанные жесты помогут расставить необходимые акценты в речи.

Если вам предстоит выступать на трибуне, то выходить следует с расслабленными плечами. Обведите аудиторию взглядом, так как визуальный контакт усиливает влияние на партнеров по общению. Для контроля за реакцией аудитории можно выбрать несколько человек, однако нельзя

сосредоточивать свое внимание только на них. Специалисты рекомендуют в аудитории выделить несколько групп и попеременно поддерживать с ними визуальный контакт.

Выступающий (оратор) не должен демонстрировать свое превосходство над аудиторией. Предпочтительнее сказать «вы, конечно, уже знаете» или «вам известно мнение о...», чем «вы еще не знаете» или «вряд ли вам известно мнение о...».

В публичном выступлении используют «эффект края», т.е. лучше запоминается информация, которая находится в начале и конце выступления. Поэтому у вас должно быть яркое вступление, способное заинтересовать слушателей, и яркое заключение, содержащее выводы.

Если в процессе выступления вам возражают, то на реплику не реагируйте, пропустите ее или ответьте: «Спасибо за возражение, к нему я вернусь позже». Также рекомендуется использовать тактику «да, но...» или «В общем я с вами согласен, но...».

В ходе беседы партнеры неоднократно прибегают к аргументированию своих доводов. А что такое аргумент?

Аргумент (от латинского слова - довод, доказательство). Аргументы необходимы для защиты своих взглядов и намерений как в деловой, так и в личной жизни. Они различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и подразделяют на *три группы*: сильные, слабые и несостоятельные аргументы. Причем сила (слабость) определяется не с позиции говорящего, а с позиции лица, принимающего решение.

1. *Сильные аргументы* невозможно опровергнуть, разрушить. Они не вызывают критики, их нельзя не учитывать не принимать во внимание. Это:

- точно установленные факты и суждения, вытекающие из них;
- законы, руководящие документы, уставы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- выводы, подтвержденные экспериментом;
- заключение экспертов;

- цитаты из книг, признанных в той сфере авторитетов;
- статистическая информация, если сбор и обработка данных проводились профессионалами-статистиками.

2. *Слабые аргументы* вызывают сомнение; к ним относятся:

- умозаключения, основанные на разрозненных фактах;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм – прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе);

- ссылки (цитаты) на неизвестные или малоизвестные собеседнику авторитеты;

- аналогии и непоказательные примеры;
- доводы личного характера;
- афоризмы, изречения;
- доводы, обобщения, сделанные на основе догадок, ощущений;
- неполная статистическая информация, на основе которой делается вывод.

3. *Несостоятельные аргументы* позволяют разоблачить, дискредитировать собеседника, использовавшего их. Это:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- догадки, домыслы, предположения;
- посулы и обещания, выдаваемые авансом;
- выводы, сделанные из фиктивных документов.

Специалисты рекомендуют при аргументации:

1) использовать доводы, которые понимаются собеседниками одинаково;

2) если довод не принимается, не настаивать на нем в ходе дальнейшего разговора;

3) лучше подчеркнуть важность и значимость сильных доводов партнера по общению, оценить правильное их понимание;

- 4) свои аргументы, не связанные с тем, что говорил партнер, приводите после того, как ответили на его доводы;
- 5) старайтесь соизмерять темп аргументаций с особенностями темперамента партнера
- 6) помните, что излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно;
- 7) приведите один-два ярких, сильных аргумента и, если достигнут желаемый результат, ограничьтесь этим.

В литературе описаны *законы аргументации и убеждения*. Давайте некоторые из них рассмотрим:

1. Закон встраивания. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не излагать их параллельно, не ломать логику собеседника.

2. Закон минимализации аргументов. Человеческое восприятие ограничено, поэтому для убедительности число аргументов следует ограничить до трех-четырех.

3. Закон объективности и доказательности. В качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.

4. Закон диалектичности (единства противоположностей). Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес.

5. Закон демонстрации равенства и уважения. При аргументации демонстрируйте уважение к партнеру и его позиции. Ведь «друга» убедить легче, чем «врага».

6. Закон постепенности. Не стремитесь быстро переубедить партнера. Лучше это делать постепенно и последовательно.

7. Закон этичности. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции. Всегда помните о «золотом правиле» этики.

Закрепление

1) С какими аргументами вы познакомились на занятии?

2) Почему к любому выступлению (сообщению, докладу) необходимо готовиться.

Занятие 16

Тема: Практическая работа № 3 (2 часа)

Цель: Развитие навыков публичного выступления; развитие умений аргументации и убеждений; формирование навыков терпимого отношения к мнениям других.

1) Что означает выражение «Не сотвори себе кумира»?; «Золотое правило» нравственности во взаимоотношениях учитель-ученик (официант-посетитель; парикмахер – посетитель; начальник – подчиненный; и т.п.).

2) Определите три важных качества, необходимых руководителю в современных условиях.

Можно использовать логические задачи, например:

1. Полторы курицы за полтора дня снесут полтора яйца. Сколько яиц снесут две курицы за три дня?

2. Рыбак идет по лесу и встречает товарища с уловом, который сообщает, что поймал рыбу весом восемь килограммов и еще половина собственного веса. Сколько весит рыба?

3. Крестьянин на рынке после торгов купил лошадь за шесть тысяч рублей. Через год он продал ее за семь тысяч. Через полтора года он купил ту же лошадь за восемь тысяч рублей, которую продал через два года за девять тысяч. Сколько выгадал или проиграл крестьянин?

Обсуждение:

- В чем состояла сложность отстаивания убеждения несхожей позиции?

- Есть ли те, кто в процессе выступления изменил свою точку зрения?

- В чем сила убеждения?

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (8 часов) *Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление*

конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Практическая работа № 4

Краткое содержание теоретического материала

Конфликт и его структура

Издавна конфликт был предметом изучения философов. Его природу пытались объяснить великие умы древнего мира. Например, древнекитайский мыслитель Конфуций в своих изречениях отмечал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей; нормальному общению вредит корысть и стремление к выгоде, а также упрямство и лживость. Поэтому он предлагал улучшать нравы, устранять пороки и избегать ссор. Древнегреческие философы Платон и Аристотель также огромное внимание уделяли изучению конфликтов (распрей), источнику их возникновения. Таким образом, философы древности стремились понять роль и значение конфликта в жизни людей. Они говорили о спорах, противоречиях и давали им различные оценки: одни полагали, что в спорах рождается истина, другие осуждали ссоры и рекомендовали их избегать.

Сегодня, также как и раньше, остается множество вопросов, связанных с конфликтами, которые не нашли четких решений и единодушия ученых.

В конце XIX века конфликт становится объектом изучения ряда наук: права, искусствоведения, военных наук, психологии.

Конфликт (от латинского слова – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

В психологии выделяют следующие *типы конфликтов*.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Встречается классификация конфликтов по *горизонтали*, т.е. конфликты, возникающие между рядовыми сотрудниками, которые не находятся в подчинении друг к другу; по *вертикали* – они возникают между людьми, находящимися в подчинении друг к другу; а также *смешанные* конфликты, в которых представлены и те, и другие. Причем, 70-80% от всех конфликтов составляют вертикальные и смешанные конфликты.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам. Они могут являться результатом недостаточного понимания в процессе общения; неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликта могут быть индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, потеря интереса к работе.

Главную роль в возникновении конфликтов играют *конфликтогены* – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Сам по себе «конфликтоген–одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» – их *эскалация*, т.е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на обиду», чтобы

компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ должен быть не слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика?!). В результате сила конфликтогенов возрастает. Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того, чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение, представить как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки;
- 3) проявлять терпимое отношение к мнению и взглядам собеседника и принимать несхожесть его суждений со своими.

Чтобы понять сущность конфликта и эффективно разрешить его, необходимо обратиться к одной из формул конфликта:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где *конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; *инцидент* – это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта; *конфликт* – это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт – это значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию; 2) исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию. Следовательно, с целью избегания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инцидента.

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные). Деструктивные конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным. Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

Соперничество — это открытая борьба за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко дает долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

Сотрудничество — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех.

Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т.п.

Доказано, что при выигрыше двух сторон обе стороны более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

Компромисс — это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

Избегание — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация может разрешиться сами собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее.

Приспособление — это попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Данная стратегия может применяться в том случае, если вас не очень волнует случившееся и предмет разногласия для вас не важен; если вы осознаете, что правда на вашей стороне или вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны, а также в случае, если вы считаете, что сохранение добрых отношений с партнером лучше, нежели отстаивание собственной позиции.

Немало ценной информации о человеке и его намерениях можно получить, наблюдая не только за его речью, словами, но и за невербальной информацией, невербальным поведением (позы, мимика, жесты, интонации), обладающим огромной степенью достоверности. Доказано, что этот язык появился у человека много раньше словесного, но, в отличие от него, обладает уникальными свойствами. Часто произвольный жест, тон сказанного много правдивее всех произнесенных слов. Как метко сказал Ф. Шиллер: «Из слов человека можно только заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать из его мимики, ужимок при высказывании слов, из тех, следовательно, движений, которые он делает произвольно».

Многое о человеке можно узнать по его походке. Люди, которые быстро ходят, слегка размахивая руками, обычно энергичны, имеют ясные цели, готовы действовать, причем немедленно. Быстрая и неровная походка свидетельствует об увлекающейся натуре. Неуверенная походка — свидетельство слабой воли, заниженной самооценки, подавленного состояния.

В настоящее время существует много книг, в которых изложены результаты анализа невербального поведения. В популярных работах А. Пиза, Д. Ниренберга, Г. Калеро и др. даны характеристики невербальных проявлений поведенческих реакций.

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

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

Невербальные проявления конфликтности: напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные подмышку; подозрительность во взгляде; стремление к несогласию; в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»; протест, скепсис в мимике; в речи часто встречается союз «но».

Закрепление

- 1) Дайте характеристику понятию «конфликт»
- 2) Какие стратегии поведения при конфликте вы сегодня изучили?

Занятие 18

Тема: Практическая работа №4 (2 часа)

Цель: Сформировать умения анализа конфликтных ситуаций.

Инструкция: Вам предлагается 30 пар вопросов, содержащих в разных комбинациях 12 суждений о стратегиях поведения человека в конфликтной ситуации. В каждой из пар необходимо выбрать суждение, которое является наиболее типичным для вашего собственного поведения.

1.

а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5.

а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7.

а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13.

а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14.

а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15.

а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16.

а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19.

а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20.

а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Отстаиваю свою позицию.

23.

а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25.

а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26.

а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27.

а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29.

а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.

а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Обработка результатов

По каждому совпадению с ключом начисляйте по 1 баллу.

Подсчитайте сумму баллов по каждой стратегии (Соперничество, Сотрудничество, Компромисс, Избегание, Приспособление).

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций взаимоотношений в сложных условиях. Чем больше сумма баллов по какой-то стратегии, тем ярче она выражена. Проведите анализ полученного результата

2.Разбор производственных ситуаций. (1 час)

Цель: Отработать умения определения тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

1) Проанализируйте предлагаемую конфликтную ситуацию и найдите наиболее приемлемый выход из нее.

Варианты конфликтных ситуаций

Вариант 1

Между секретарем и посетителем происходит диалог.

Твердым, уверенным голосом, без намека на отрицательные эмоции посетитель обращается к секретарю: «Вы уже третий день не можете отдать подготовленные мной документы на подпись. Поймите, что наши партнеры ждать не будут. Не тот уровень»

На повышенных тонах секретарь отвечает: «Во – первых, надо предупреждать, что документы срочные! Во – вторых не надо разговаривать со мной таким тоном и перекладывать на меня ответственность за свою нерасторопность. Сами вовремя ничего не делаете и ищите крайнего»

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Определите, кто и какие правила поведения нарушил?
- 2) Что необходимо предпринять, чтобы предотвратить конфликт?
- 3) Какой тип личности соответствует секретарю?

Раздаточный материал по определению типа личности.

Существует множество типологий личности. Н.Обозов выделяет три типа личности в зависимости от поведения в конфликте: *практик, собеседник, мыслитель.*

Практик. Его лозунг: «Лучшая защита – нападение». У него ярко выраженная потребность влиять на позиции других людей. Ему свойственно создавать напряженность в отношениях и провоцировать различные столкновения.

Собеседник Его лозунг: «Лучше плохой мир, чем хорошая война». Он изначально настроен на сотрудничество. Часто бывают эмоциональными лидерами

Мыслитель Его лозунг: «Пусть думает, что он победил». Они предпочитают дистанцию в общении, редко попадают в конфликтные ситуации. Если же попадают в конфликты, то выстраивают сложную систему доказательств своей правоты.

Вариант 2

Вы - администратор гостиницы. К вам приехал отдыхающий, который купил путевку с проживанием в номере «люкс». Сейчас свободных номеров «люкс» нет (неожиданно приехала делегация предпринимателей малого бизнеса на симпозиум). Турист возмущен.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликта?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 3

Вы - администратор ресторана. У вас по телефону клиент забронировал столик. К тому моменту, когда клиент приехал в ресторан, выяснилось, что ему поставили «бронь» на другой столик. Тот столик, который он хотел, уже занят. Клиент возмущен.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликт?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 4

Вы - администратор новой гостиницы. В этой гостинице в номерах были предусмотрены холодильники. Но холодильники в номера должны будут

устанавливать только завтра. Клиент возмущен, так как у него есть скоропортящиеся продукты.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликта?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 5

Вы - администратор ресторана. В вашем ресторане два клиента заказывают два одинаковых сложных блюда. Официанты принимают оба заказа. Но потом на кухне выясняется, что ингредиентов хватит только на приготовления только одного блюда. Официанты сообщают об этом вам. Вы не знаете, что делать?

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Есть ли в данной ситуации конфликт?
- 2) Если есть, то какой?
- 3) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 4) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Тема 3.2. Эмоциональное поведение в конфликтах и саморегуляция (4 часа)

Занятие 19

Тема: Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. (2 часа)

Цель: Изучить приемы саморегуляции поведения в конфликтных ситуациях.

Ход занятия:

- 1) Проверка усвоения теоретического материала.
- 2) Изучение нового материала
- 3) Закрепление

4) Домашнее задание

Обучающимся предлагается в течение 20 минут ответить на тесты и провести экспресс проверку.

1) Установите соответствие

Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям:

а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

- 1) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
- 2) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
- 3) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;
- 4) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп;
- 5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Правильный ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б; 4 – г; 5 - д

2) Выберите правильный ответ:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта,
- б) препятствуют возникновению конфликта,
- в) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: а

3) Продолжите предложение

Конфликтная ситуация – это

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечение обстоятельств

Правильный ответ: б

4) Определите, какая ситуация характеризует внутриличностный конфликт

а). Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования

б) Конфликт, возникающий у руководителя фирмы в результате родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга

Правильный ответ: б

5) Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

1) Открытая борьба за свои интересы,

2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,

3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,

4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,

5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 - д

6) Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

2. Обе стороны обладают одинаковой властью

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

7) Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: б

8) Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению

- а) Правда на Вашей стороне
- б) Недостаток власти для решения проблем желаемым способом
- в) Лучше добрые отношения, чем настаивание на своей позиции
- г) Открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации
- д) Предмет разногласий не значительный и не особо волнует

Правильный ответ: а; в; д.

9) Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги,
- б) обрушивать на партнера множество претензий,
- в) исходить из добрых намерений партнера,
- г) видеть все только со своей позиции,
- д) учитывать интересы партнера по общению,
- е) критически оценивать партнера.

Правильный ответ: а; б; г; е.

10) Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон –
это.....

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,

- г) соперничество,
- д) приспособление

Правильный ответ: б

Критерии оценки

Отлично: 9-10 правильных ответов

Хорошо: 7-8 правильных ответов

Удовлетворительно: 5 -6 правильных ответов

Меньше 5 – результат неудовлетворительный

Краткое содержание теоретического материала

Конфликт может иметь различные последствия. Для одних — это творческая сила, способствующая достижению нового уровня продуктивной деятельности и отношений. Для других — неизбежное зло, лучшей политикой по отношению к которому — улыбаться, терпеть, надеяться, что все кончится хорошо. Некоторые считают конфликт разрушительной силой, чем-то таким, чего следует избегать любой ценой, потому что он может вылиться в устойчивую недоброжелательность.

Эмоциональное реагирование в конфликтах демонстрирует «лицо» общающихся: одни люди ведут себя сдержанно, другие впадают в гнев (гнев — это разновидность агрессии, выражающаяся в бурной кратковременной эмоциональной вспышке направленной на устранение или резкое обесценивание источника дискомфорта); одни начинают плакать, другие искать защиту и покровительство и т.п. При конфликте проявляются черты человека, о существовании которых он, возможно, не подозревал, иными словами, конфликт способен показать все достоинства и недостатки человека. Причем эмоциональное реагирование и соответствующее поведение человека может стать источником постоянных переживаний, поскольку наши эмоции заставляют нас действовать нерационально, т.е. в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Отрицательные эмоции, особенно такие, как гнев, агрессия и раздражение, отнимают очень много психических сил, и потому желательно как можно реже впадать в такое состояние, серьезно затрудняющее любую деятельность и, естественно, не дающее возможность создать положительный деловой имидж.

Конфликты нередко порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно делать выводы, мыслить, невозможно подойти грамотно к разрешению проблемы.

Кодекс поведения в конфликте.

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Поскольку у человека в конфликте доминирует не разум, а эмоции, партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно. Поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

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

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

4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема – это то, что надо решать, а отношение к человеку – это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.

5. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* Не надо искать виновных и

объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть много, чтобы выбрать лучший. При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинств партнера, он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, давайте оценку только действиям и поступкам. Например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

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

При соблюдении правил поведения в конфликтных ситуациях человек показывает свои умения грамотно применять техники общения, правила слушания и этику взаимоотношений.

Вопросы для закрепления

- 1) Почему говорят, что в конфликтах проявляется «лицо» общающихся?
- 2) Перечислите основные приемы, которые позволяют смягчить конфликтную ситуацию?

Занятие 20

Тема: Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации (2 часа)

Цель: Изучить роль толерантности при разрешении конфликта

Краткое содержание теоретического материала

Толерантная личность отличается психологической устойчивостью — стрессоустойчивостью, конфликтоустойчивостью.

Например, в процессе общения толерантность проявляется в зрелой, самостоятельной позиции личности, имеющей собственные ценности и интересы. В этом случае человек проявляет готовность защищать свое «Я» неконфликтными способами. Одновременно он с уважением относится к позициям и ценностям других людей, пусть даже оппонентов в конфликте, четко осознает объективные и субъективные трудности, возникающие в процессе общения, и своевременно на них реагирует.

Более подробно рассмотрим понятие толерантность и установку толерантного сознания на выстраивание бесконфликтного общения.

«Толерантность» - терпимость к чужим мнениям, верованиям, поведению [4, с. 13-32]. Согласно словарю русского языка «терпимость» означает терпимое отношение к кому-чему-нибудь, к чужим мнениям» [3, с.649]. Толерантность представляет собой признак культуры ума, выражается в уважении к чужим мнениям и убеждениям [1, с. 114]. К.Уэйн [5] подчеркивает, что толерантность – это не просто признание и уважение убеждений и действий других людей, а «признание и уважение самих «других людей», которые отличаются от нас». Как подчеркивает А.Г.Асмолов [2], термин «толерантность» выражает три пересекающихся значения: 1) устойчивость, выносливость; 2) терпимость; 3) допуск, допустимое отклонение.

Проблема диалога предстает как общесоциальная в условиях кризиса взаимопонимания. Диалог как способ общения использовался в качестве метода получения и расширения знаний о мире, других людях, и прежде всего, о себе, поскольку процесс самопознания осуществляется на основе постоянного соотнесения себя с другими.

Сама жизнь ставит перед человеком задачу на понимание. Понимание и диалог являются историческими формами практического существования людей, более того, - это форма их опыта по освоению мира.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда *правил взаимоотношений*:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас» с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);
- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);
- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);
- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

Установка толерантности призывает отказ от позиции в устранении конфликта, когда единственным критерием правоты может быть сила. Если человек осознал и принял толерантность как ценность – то у него появляется другой уровень сознания, т.е. умение думать не только о себе, но и других людях, умение на практике использовать механизмы восприятия (идентификация, эмпатия и т.п.)

Закрепление

1) Проанализируйте, почему толерантность приходит на смену конфликтности?

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре (6 часов)

Занятие 21

Тема: Понятие: этика, мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. (2 часа)

Краткое содержание теоретического материала

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является *мораль*. В ней выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет, к чему надо стремиться. Человек может выстраивать деловые отношения конструктивно, достигать определенных целей, если правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то налаживание деловых контактов становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое – осуждается? На эти вопросы дает ответ этика.

Этика – это одна из древнейших отраслей философии, *наука о морали* (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова – обычай, нрав и был введен Аристотелем причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Мораль от латинского слова – «нравственный» и означает систему этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни – в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг».

«Добро» и «зло» – показатели нравственного поведения, благодаря им происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика

рассматривает «добро» как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. «Добро» может выступать как добродетель, т.е. является моральным качеством личности. «Добру» противостоит «зло», между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло – противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа; день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью – значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали – долг, ответственность не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI-V вв. до н.э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах – Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

В Евангелии от Матфея сказано: «Итак, во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (гл. 7 ст. 12).

Нравственная жизнь человека и общества разделяются на два уровня: с одной стороны, то, что есть сущее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны, то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой – ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика деловых отношений является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под этикой деловых отношений понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом. Особенно это является актуальным для людей, чья деятельность относится к типу профессий «человек – человек», поскольку главное содержание их труда сводится к взаимодействию между людьми.

Одним из основных элементов культуры деловых отношений является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы – уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Совесть – это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом. *Долг* – это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Например, при

нарушении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет *честь*, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь – именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, признавать свои ошибки, быть требовательным к себе.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется *скромностью*. Человеку, который что-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, набивать себе цену, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры деловых отношений является *благородство*. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствие. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

Закрепление

- 1) Как возникли и что выражают термины: «этика» и «мораль»?
- 2) Сформулируйте «золотое правило нравственности».

Занятие 22

Тема: Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений (2 часа)

Краткое содержание теоретического материала

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету» и настойчиво

следил за соблюдением правил этикета боярскими и дворянскими сословиями, особенно это распространялось на столичные города. При царствовании Петра I в России усиленно внедрялся западный этикет: манера и формы поведения, стиль и покрой одежды. В царствование Елизаветы и Екатерины II существовали правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России.

В современное время общественный прогресс способствовал обогащению культур и взаимопроникновению правил поведения. Практически никакие дипломатические, политические, культурные, экономические отношения не могут быть свободны от норм этикета. Умение правильно вести себя в обществе имеет важное значение, поскольку облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает устойчивые взаимоотношения.

Этикет – слово французского происхождения, означающее *манеру поведения*.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Различают несколько *видов* этикета:

- *придворный* – порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- *дипломатический* – правила поведения дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров;
- *воинский* – свод общепринятых в армии правил и норм поведения, без которых порядок был бы невозможен;
- *общегражданский* (светский) – правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом;

- *деловой* – свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Следует отметить, что требования этикета, в том числе и делового, не абсолютны, они меняются со временем. Поведение не допустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместно в другом месте и других обстоятельствах. Например, в гостях или приемах недопустимо брать мясо руками, в то же время на пикнике это вполне уместно.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, поскольку носят характер соглашения о том, что в поведении человека считается общепризнанным, а что нет. Каждый культурный, воспитанный человек должен знать и соблюдать основные нормы этикета и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений.

Принципы делового этикета

Здравый смысл: именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели. Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу.

Свобода: несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, принятие различных мнений и точек зрения.

Этичность: деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.

Удобство: нормы и правила делового этикета предполагают удобство для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений. Удобным должно быть все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила проведения переговоров,

причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.

Целесообразность: каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют свои конкретные цели.

Экономичность: протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходиться организации очень дорого.

Консерватизм: надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

Непринужденность: нормы этикета естественны; исполняются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт.

Универсализм: нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.

Эффективность: стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Закрепление

- 1) Абсолютны ли требования этикета?
- 2) Для какой цели необходимо изучать этику взаимоотношений и деловой этикет?

Занятие 23

Цель: Сформировать умения этических форм общения.

Раздаточный материал:

Профессиональными моральными нормами были и остаются: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При встрече с партнерами, сослуживцами первое с чего начинает профессионал – это с приветствия.

Сродни вежливости нравственная норма – *корректность*, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается *тактом и чувством меры*. Быть тактичным – значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие *профессиональная этика*.

Джен Ягер сформулировала *шесть основных заповедей делового этикета*:

1. «Делайте все вовремя».

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. «Не болтай лишнего».

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки также бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. «Думайте о других, а не только о себе».

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. *«Одевайтесь как положено».*

6. *«Говорите и пишите хорошим языком».*

2 часть. Ролевые игры, направленные на формирования этических форм общения.

Варианты игры:

1. Участники: бармен, посетитель

Информация: бармен принимает заказ по телефону с целью бронирования места в ресторане с элементами уточняющих вопросов: Режим работы ресторана, Какая кухня и уровень цен, Как добраться до ресторана, Сколько наименований вин, Есть ли какое-то конкретное блюдо и т.п.

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор.

2. Участники: два сотрудника

Информация: обеденный перерыв. По служебному телефону (пользование сотовыми телефонами в компании запрещены) один сотрудник говорит на какую-то личную тему. Другому сотруднику необходимо позвонить точно в определенное время по важному вопросу.

Задание: привлечь внимание человека, который говорит по телефону, и попросить разрешение на свой разговор и разыграть сценку.

Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

Занятие 24

Тема: Контрольная работа

Цель: Определить уровень усвоения теоретического материала по учебной дисциплине и выявить проблемы усвоения.

Задания в контрольной работе состоят из двух частей. Первая часть (1-10 вопросы) – ответы на тесты; 11 вопрос – носит описательно-аналитический характер.

Вариант 1

1. Установите соотношение.

Определите, какой принцип взаимоотношений

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

В. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

С. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Правильный ответ: А – 2; Б – 1; В – 4; Г – 5; Д – 3

2. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Правильный ответ: б; в

3. Найдите правильный ответ.

Критическая оценка со стороны вашего руководителя обычно проявляется в жесте:

- 1) руки, скрещенные на груди;
- 2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком.
- 3) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- 4) прикрытие рта ладонью.

Правильные ответы: 2.

4. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

- 5) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
- 6) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- 7) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 8) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- 5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Правильный ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б; 4 – г; 5 - д

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

6. Установите соотношения

Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- 1) «этика»;
- 2) «нравственность»;
- 3) «мораль».

- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- В. Наука, изучающая нравственность.

Правильные ответы: А – 1; Б – 2; В - 3

7. Продолжите предложение.

Вежливость – это

- а) выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству.
- б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

Правильный ответ: а

8. Жесты, характеризующие желание активных действий проявляется в позиции:

- а) скрещенные руки и ноги;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах

Правильный ответ: в

9. *Как поступают в финале беседы?:*

- а) принимают окончательное решение;
- б) выслушивают доводы собеседника
- в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества
- г) демонстрируют свое превосходство
- д) излагают свою позицию
- е) благодарят партнера за беседу

Правильные ответы: а; в; е

10. *Установите соотношение.*

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

11. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.

Вариант 2

1. *Установите соотношения*

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Правильный ответ: А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4

2. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

3. Жест, при котором собеседник *оценивает информацию* в процессе делового общения – это

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

Правильный ответ: б.

4. *Выберете правильный ответ:*

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта,
- б) препятствуют возникновению конфликта,
- в) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: а

5. *Какая стратегия* поведения позволяет выработать навыки *рефлексивного слушания*, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: б

6. *Закончите предложение*, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это _____

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,
- г) соперничество,

д) приспособление

Правильный ответ: б

7. Выберите правильный ответ.

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

Правильный ответ: а; в; д; е

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

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

Правильный ответ: г

9. Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 - д

10. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

Правильный ответ: б

11. Проанализируйте классификацию общения (виды, формы, средства)

Вариант 3

1. Найдите правильный ответ.

Взгляд посетителя офиса направлен сверху вниз. Это указывает на то, что человек проявляет:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

Правильные ответы: б

2. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

3. Определите, в каких ситуациях может быть эффективно нерефлексивное слушание:

а) У вашего коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать

б) Сослуживцу необходимо высказаться о «наболевшем»

в) Секретарь стремится получить активную поддержку со стороны руководителя

г) Ваш друг переполнен эмоциями по поводу предстоящего экзамена в Вуз и стремится, как можно скорее, высказаться по этому событию.

Правильный ответ: б, г

4. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги – на пол, так, что одна нога выступает чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

а) открытости;

б) готовности;

в) защиты

Правильный ответ: б

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

2. Обе стороны обладают одинаковой властью

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

6. *Определите*, чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги,
- б) обрушивать на партнера множество претензий,
- в) исходить из добрых намерений партнера,
- г) видеть все только со своей позиции,
- д) учитывать интересы партнера по общению,
- е) критически оценивать партнера.

Правильный ответ: а; б; г; е.

7. *Установите соотношение*

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 - д

8. *Выберете позиции*, которые способствуют атмосфере *доброжелательности* во время деловой беседы?

- а) пунктуальность;
- б) правильность выбора места проведения беседы;
- в) интерьер помещения;
- г) установление контакта с партнером;
- д) форма диалога;
- е) использование обращения по имени;

- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны

Правильный ответ: ж

9. Выберите правильный ответ.

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

Правильный ответ: а; в; д; е

10. Определите, что характеризует: «Способность человека

представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Знание не только другого, но и знание того, как другой понимает нас»:

- а) идентификацию;
- б) эмпатию;
- в) аттракцию;
- г) рефлексия.

Правильный ответ: г

11. Опишите приемы повышения эффективности общения.

Вариант 4

1. Какой принцип взаимоотношений применяет собеседник в следующей ситуации:

«Разговор ведет от своего имени, без ссылки на чужое мнение при этом выражает свои чувства и желания»

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;

5) принцип персонифицирования.

Правильный ответ: 5

2. Установите соотношения

Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Правильный ответ: 1- г; 2 –б; 3 – а; 4 – в

3. Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать выяснение:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 4

4. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

2. Обе стороны обладают одинаковой властью
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

5. Закончите предложение

Урегулирование разногласий через взаимные уступки – это

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: а

6. Выявите, как поступают в финале беседы?:

- а) принимают окончательное решение;
- б) выслушивают доводы собеседника
- в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества
- г) демонстрируют свое превосходство
- д) излагают свою позицию
- е) благодарят партнера за беседу

Правильные ответы: а; в; е

7. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;

в) недостаток уверенности.

Правильные ответы: б

8. *Что означает, «Рука, поданная для рукопожатия вертикально»:*

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению

Правильные ответы: б

9. *Установите соотношения*

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Правильный ответ: А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4

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

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

Правильный ответ: г

11. Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.

Критерии оценки 1-10 вопросы (тесты)

Отлично: 9-10 правильных ответов

Хорошо: 7-8 правильных ответов

Удовлетворительно: 5 -6 правильных ответов

Меньше 5 – результат неудовлетворительный

Критерии оценки 11 вопроса (описательный и аналитический характер)

оценка «отлично»: последовательность, полнота и аналитический подход к изложению материала, выделение узловых учебных элементов, в которых заключена сущность вопроса, владение профессиональной терминологией.

оценка «хорошо»: глубина знаний вопроса с допустимыми незначительными недочетами в изложении материала, правильная последовательность изложения, соблюдение профессиональной терминологии, ответы на поставленные вопросы раскрыты в объеме 75 %

оценка «удовлетворительно»: изученный материал недостаточно усвоен, отсутствует последовательность и логика изложения, отсутствует аналитический подход к изложению вопроса, не используются профессиональные термины, объем ответов содержит от 70-50 % изученного материала.

оценка «неудовлетворительно»: допущены серьезные ошибки в изложении изученного материала, отсутствует ответ на поставленный вопрос, не владеет элементарными характеристиками и понятиями, объем ответов содержит менее 50 % изученного материала.

Оценка контрольной работы носит суммарный среднеарифметический балл.

