

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Буряк Лилиана Георгиевна
Должность: Директор
Дата подписания: 02.12.2024 16:15:16
Уникальный программный ключ:
09ca00e330a92db0da80d03297824e0dfd20b960

Министерство образования Камчатского края
Краевое государственное профессиональное образовательное автономное учреждение
«КАМЧАТСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»
(КПОАУ «Камчатский политехнический техникум»)

Рабочая программа дисциплины
«ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 07.02.01 Архитектура.

Организация-разработчик: КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум».

Разработчик-составитель: Буряк Лилиана Георгиевна, к.пех.н., доцент.

РЕКОМЕНДОВАНО

Цикловой комиссией гуманитарных дисциплин,
физической культуры и ОБЖ

№ 1

от «10» сентября 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Методическим советом
протокол № 1

от «17» сентября 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	3
1. Общая характеристика	Ошибка! Закладка не определена.
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	4
2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины.....	7
2.2. Содержание дисциплины	8
3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ	Ошибка! Закладка не определена.
3.1. Материально-техническое обеспечение	Ошибка! Закладка не определена.
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	Ошибка! Закладка не определена.
4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ..	Ошибка! Закладка не определена.
	5

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 07.02.01 Архитектура.

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу (ОГСЭ.06), являющемуся обязательной частью учебного цикла программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ).

Целью освоения учебной дисциплины обучающийся является формирование знаний и умений по применению техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины 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; этические принципы общения; источники, причины и виды конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь использовать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, способы разрешения конфликтов.

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение следующими общими компетенциями (ОК): работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК); брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий (ОК); самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК).

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 07	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для

	определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 01 - ОК 07	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 01 - ОК 07	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 01 - ОК 07	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 01 - ОК 07	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 01 - ОК 07	описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 01 - ОК 07	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

	программное обеспечение	
ОК 01 - ОК 07	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	32	18
Самостоятельная работа	4	-
Промежуточная аттестация в <i>форме диф.зачета</i>	-	-
Всего	36	18

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		3	
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	Содержание учебного материала	3	ОК 01-ОК 07
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
Самостоятельная работа обучающихся № 1 Основные категории и функции психологии общения	1		
Раздел 2. Психология общения		24	ОК 01-ОК 07
Тема 2.1. Общение – основа челове-ческого бытия	Содержание учебного материала	3	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
Самостоятельная работа обучающихся № 2 Общение и его значение в жизни человека	1		
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 07
	Понятие социальной перцепции, ее структура Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	В том числе, практических занятий		

	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 Тест «Самооценка» и его анализ	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 Тест «Умее ли вы слушать?» и его анализ	1	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		ОК 01-ОК 07
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль Взаимодействие как организация совместной деятельности	3	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5 Способы влияния людей друг на друга		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		ОК 01-ОК 07
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения	6	
	В том числе, практических занятий		
	Практическое занятие № 2. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
	Самостоятельная работа обучающихся № 6 Виды и функции коммуникации	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 7 Тест «Потребность в общении» и его анализ	1	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала		ОК 01-ОК 07
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	6	
	В том числе, практических занятий		
	Практическое занятие № 3. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
	Самостоятельная работа обучающихся № 8 Стиль и тон поведения		

	Самостоятельная работа обучающихся № 9 Особенности общения в производственном коллективе	1 1	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		12	ОК 01-ОК 07
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	6	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	В том числе, практических занятий	2	
	Практическое занятие № 4. Виды конфликтов. Пути разрешения конфликтов.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 10 Тест «Конфликтный ли ты человек» и его анализ		
Самостоятельная работа обучающихся № 11 Компромисс и пути его достижения	1		
Тема 3.2. Эмоционально-реактивное поведение в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 07
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		
	В том числе, практических занятий	2	
	Практическое занятие № 5. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 12 Поведение сторон в конфликте		
Самостоятельная работа обучающихся № 13 Разрешение конфликтов в производственном коллективе	1		
Раздел 4. Этические формы общения		7	ОК 01-ОК 07
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	7	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	В том числе, практических занятий		
	Практическое занятие № 6. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	1	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся		
Самостоятельная работа обучающихся № 14 Этика и ее функции	1		
Самостоятельная работа обучающихся № 15 Культура поведения человека	1		

	Самостоятельная работа обучающихся № 16 Психология общения как гуманитарная наука	1	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и технические средства обучения: планы практических занятий; раздаточный дидактический материал; банк оценочных материалов в форме тестовых заданий и ситуационных задач; база дидактических видеороликов; учебные рабочие места, в том числе оснащенные ПВМ; мультимедийный проектор; компьютер.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Афанасьева, Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учеб.пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2020. – 126с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/19278>. – ЭБС«IPRbooks»;

2. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. – 140с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/24526>. – ЭБС«IPRbooks»;

3. Логутова, Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб.пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.–Оренбург: Оренбургский гос. ун-т, ЭБС АСВ, 2020. – 196 с. - Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/30126>. – ЭБС«IPRbooks»;

4. Макаров, Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб.пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В. – Саратов: Вузовское образование, 2020. – 209с. – Режимдоступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks»;

5. Петрова, Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 183с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/8540>. – ЭБС«IPRbooks»;

6. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учеб.для студ. вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.]. –5-е изд. –М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – 419с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/52575>. – ЭБС«IPRbooks».

3.2.2. Интернет-ресурсы

1 «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Booksofthepsychology) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bookap.info>; вход свободный;

2 «Библиотека учебной и научной литературы» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>; вход свободный;

3 «Библиотека» сайта psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.ru/Library>; вход свободный;

4 Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>;

5 Электронный журнал «Психология» PSYCHOLOGY.SU [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.su>; вход свободный;

6 Электронный журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>;

7 Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Знает:</i> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; правила оформления документов и построения устных сообщений. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату</p>	<p>Устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий, выступление с сообщениями и докладами</p>

<p>направленности</p> <p><i>Умеет:</i></p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального</p>		
--	--	--

<p>развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе описывать значимость своей (специальности) применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>		
---	--	--

План 1

практического занятия

Тема: «Цели, функции, виды, уровни и структура общения».

Цели:

- а) формирование знаний обобщении как специфической форме взаимодействия между людьми,
- б) формирование умения вести дискуссию, составлять терминологический словарь, анализировать предложенный теоретический материал, тестироваться.

Основные понятия: *общение, взаимосвязь общения и деятельности, цели общения, функции общения, виды общения, уровни общения, структура общения.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении 1;
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов и тестированию по ним;
- 3) составить словарь основных понятий темы практического занятия (определения выписываются из любой доступной научно-справочной литературы по психологии, в том числе представленной и в интернет-пространстве с обязательной ссылкой на источник).

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) общение, взаимосвязь общения и деятельности,
- 2) цели общения,
- 3) функции общения,
- 4) виды общения,
- 5) уровни общения,
- 6) структура общения.

Практическая часть: дискуссия (обсуждение определений основных понятий практического занятия), тестирование.

Форма отчета по занятию – составленный словарь основных понятий по теме практического занятия, выполненный на занятии тест.

Библиографический список представлен в приложении 2.

Приложение 1

Научный материал

Категория общения в психологии. Аспекты общения.

1 Категория общения в психологии. Общение является важнейшей категорией психологической науки. В отечественной психологии сложилась устойчивая традиция связывать понятие «общение» с категорией «деятельность». При этом общение рассматривается лишь как форма, вид деятельности. Констатируется, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности людей. Само общение, на уровне дефиниции, определяется как процесс, который порождается потребностями в совместной деятельности. При этом подчеркивается, что целесообразно понимать связь деятельности и общения в двух планах: общение может рассматриваться и как сторона совместной деятельности, и как ее продукт. Общение – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. Обычно общение включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.). Стремление к общению нередко занимает значительное и порой ведущее место среди мотивов, побуждающих людей к совместной практической деятельности. Процесс общения может обособляться от других форм деятельности и приобретать относительную самостоятельность.

Общение – условие социализации человека, его постоянная насущная потребность.

Общение – социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях трансляции (передачи) общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности.

Общение – сложный многоплановый процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, организации совместной деятельности, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

2 В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства.

Содержание общения – информация, которая в межличидудальных контактах передается от одного живого существа другому. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки.

Общение – многоплановый процесс, необходимый для организаций контактов между людьми в ходе совместной деятельности. И в этом смысле относиться к явлениям материальным. Но в ходе общения его участники обмениваются мыслями, намерениями, идеями, переживаниями, а не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда. Следовательно, общение способствует передаче, обмену, координации идеальных образований, существующих у индивида в виде представлений, восприятия, мышления и т. п.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей. В них включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технических средств записи и хранения информации (радио- и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей).

3 Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязи человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационная, регулятивная и аффективная.

Информационная функция общения – это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека (коммуникатора). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента (кому передается).

Регулятивная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами – с другой.

Аффективная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном, и при произвольном воздействии. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т. п. Благодаря общению у человека меняется общий настрой, что соответствует информационной теории систем. Само общение может как усиливать, так и снижать степень психологического напряжения.

4 Виды общения. Среди видов общения можно выделить также деловое и личностное, инструментальное и целевое.

Деловое общение – его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т. п.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

Важнейшими видами у людей являются вербальное и невербальное общение. Невербальное общение – это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые

сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица.

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить.

5 Уровни общения. Под уровнями общения понимают определенные поведенческие проявления, позволяющие судить об особенностях воздействия одного партнера на другого, о характере их взаимодействия.

Интересную иерархию уровней общения предложил А.Б. Добрович, выделивший семь уровней общения:

1) примитивный уровень (слово «примитивный» понятно всем и означает слишком упрощенный, простой, несложно устроенный);

2) манипулятивный уровень (на манипулятивном уровне по крайней мере один из партнеров пытается прибегнуть к различного рода ухищрениям и уловкам с целью получения определенной выгоды для себя);

3) стандартизированный уровень (стандартизированный уровень общения иначе называют контактом масок; при общении на этом уровне хотя бы один из партнеров стремится скрыть свое истинное состояние, как бы спрятать свое лицо за воображаемую маску);

4) конвенциональный уровень (оказывается, что партнеры по общению также могут достигать определенного соглашения, как бы заключать конвенцию о правилах общения и придерживаться этих условных правил при взаимодействии);

5) игровой уровень (на игровом уровне человеку хочется быть интересным для своего партнера, хочется произвести на него впечатление, понравиться ему; общение на игровом уровне строится на равнодушии к партнеру, на определенной симпатии к нему, на желании продолжать с ним общение);

6) деловой уровень (на первый план здесь выступают его деловая или умственная активность, компетентность в совместно решаемых вопросах, способность делать дело);

7) духовный уровень (при общении на этом уровне партнеры не просто проявляют интерес друг к другу или принимают участие в совместной деятельности, доставляющей им удовлетворение).

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

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

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

Приложение 2

Основные источники

7. Афанасьева, Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учеб.пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 126с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/19278>. – ЭБС«IPRbooks»;

8. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 140с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/24526>. – ЭБС«IPRbooks»;

9. Логутова, Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб.пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.–Оренбург: Оренбургский гос. ун-т, ЭБС АСВ, 2019. – 196 с. - Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/30126>. – ЭБС«IPRbooks»;

10.Макаров, Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб.пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 209с. – Режимдоступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks»;

11.Петрова, Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 183с. – Режимдоступа:<http://www.iprbookshop.ru/8540>. – ЭБС«IPRbooks»;

12. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 419 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575>. – ЭБС «IPRbooks».

Интернет-источники

1 «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Booksofthepsychology) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bookap.info>; вход свободный;

2 «Библиотека учебной и научной литературы» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>; вход свободный;

3 «Библиотека» сайта psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.ru/Library>; вход свободный;

4 Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>;

5 Электронный журнал «Психология» PSYCHOLOGY.SU [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.su>; вход свободный;

6 Электронный журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>;

7 Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net>.

План 2

практического занятия

Тема: «Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения».

Цели:

- а) формирование знаний по основным понятиям темы практического занятия;
- б) формирование умения вести беседу с учетом знаний о техниках, приемах и правилах общения; вести дискуссию; составлять терминологический словарь; анализировать предложенный теоретический материал;
- в) формирование умения тренинговой деятельности.

Основные понятия: *техники и приемы общения, правила слушания, правила ведения беседы, убеждение в беседе.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении,
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов,
- 3) принять активное участие в тренингах по общению,
- 4) составить словарь основных понятий (кинесика, просодика, такесика, экстралингвистика, проксемика) в соответствии с рисунком «Общение как основа межличностных отношений», представленным в приложении.

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) техники и приемы общения,
- 2) правила слушания,
- 3) правила ведения беседы,
- 4) убеждение.

Практическая часть: участие в тренинге.

Форма отчета по занятию – составленный студентами словарь основных понятий (кинесика, просодика, такесика, экстралингвистика, проксемика) в соответствии с рисунком «Общение как основа межличностных отношений», представленным в приложении.

Библиографический список представлен в приложении 2 плана 1 практических занятий.

Приложение

Научный материал

Конструктивное общение – это такое взаимодействие людей, при котором собеседники способны услышать и понять мнение друг друга, получая для себя что-то полезное, возможно даже ценное.

Конструктивное общение состоит из

- умения слушать;
- способности понять смысл услышанного;
- способности конструктивно разрешать возникающие конфликты, а еще лучше не допускать их возникновения;
- желания получать новую информацию, знания;
- доброжелательности, приветливости;
- способности аргументировано и спокойно отстаивать свою точку зрения;
- умение не навязывать свое мнение в негативной форме, подавляя личность другого человека.

Конструктивное общение необходимо для того, чтобы решить возникшую проблему, обсудить совместные действия, для развития личности, как средство поддержки, для получения новой информации, опыта, для приятного общения.

1 Техники эффективной коммуникации. Для осуществления эффективной коммуникации между людьми выработан определенный ряд правил общения. Психологи обычно этот свод правил называют техниками эффективной коммуникации:

- 1) говорите с партнером на его языке – тогда вы поймете друг друга;
- 2) постарайтесь подчеркнуть, что вы относитесь к собеседнику с уважением;
- 3) постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее, это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными;
- 4) проявляйте интерес к проблемам собеседника;
- 5) дайте собеседнику выговориться;

- 6) используйте техники «вербализации эмоционального состояния» - проговаривайте вслух то, что чувствуете вы и то, что чувствует ваш собеседник;
- 7) предложите конкретный выход из сложившейся ситуации;
- 8) постарайтесь занять позицию «на равных» с собеседником;
- 9) используйте техники слушания;
- 10) действуйте в соответствии с правилом – «не ты плохой», а «ты что-то не так сделал».

Чтобы избежать ошибок поведения, прислушайтесь к советам:

- 1) не принимайте молчание за внимание;
- 2) не притворяйтесь, что слушаете;
- 3) не перебивайте без надобности;
- 4) не делайте поспешных выводов;
- 5) не давайте «поймать» себя в споре;
- 6) не задавайте слишком много вопросов;
- 7) никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства».

2 Виды и техники слушания. Умение слушать – важнейшая составляющая процесса общения. Во время слушания решаются две задачи: воспринимается содержание сообщения и улавливается эмоциональное состояние собеседника. При слушании очень важно давать обратную связь.

Выделяют следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.

При активном слушании (рефлексивное) на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, с помощью уточняющих вопросов.

Пассивное (нерефлексивное) слушание – умение внимательно молча слушать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции».

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Правила эмпатического слушания:

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

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

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

4 Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства.

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

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

3 Приемы активного слушания. Среди основных приемов, используемых при активном слушании, можно выделить следующие:

- поощрение собеседника ("Да-да", "Очень интересно", "Я вас слушаю " и т. п.);
- уточнение ("Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?" и т. п.);

- дословное или почти дословное повторение слов собеседника ("Если я правильно вас понял, вы предлагаете... ", "То есть вы считаете, что... ");
- выражение сопереживания, понимания чувств собеседника ("Я понимаю ваше состояние ", "Ваше возмущение можно понять ");
- выдвижение гипотез и подведение итогов, позволяющие уточнить, насколько верно были поняты слова собеседника ("Таким образом, можно сделать вывод о том, что...", "Вы хотите сказать, что... ", "Итак, подводя итоги... " и т. д.).

4 Психологические приемы расположения к себе:

- прием «имя собственное» (он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете; и это не только вежливость; звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного);
- прием «зеркало отношения» (в арсенале данного приема есть два инструмента – улыбка и комплементы);
- прием «терпеливый слушатель» (для того чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, т.к. не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли; кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые не относятся к делу; если вы все-таки выслушаете собеседника, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, связав это помимо своей воли с вами; поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам);
- прием «личная жизнь» (у каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь; в эмпирических наблюдениях было замечено, что если с человеком повести разговор в русле его выраженного личного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями).

5 Барьеры в общении – это различного вида препятствия, мешающие нормальным взаимоотношениям между людьми. Препятствием полноценному общению могут стать вербальные и невербальные барьеры.

Вербальные барьеры – перебивание партнера, споры и эмоциональные реплики, постановка закрытых вопросов. Невербальные барьеры – когда собеседник всем своим поведением демонстрирует нежелание вести разговор. Это выражается в том, что собеседник избегает смотреть в глаза партнера, лицо выражает скуку, ерзает, зевает, смотрит на часы, держит большую дистанцию.

Б.Ф. Поршнев выделил следующие виды барьеров в общении: барьеры избегания и авторитета; барьеры непонимания, фонетический барьер, семантический барьер, синтаксический барьер, стилистический барьер, логический барьер, внутренний и внешние барьеры.

Барьер избегания – это уклонение от контактов с партнером, которые могут оказать на нас негативное воздействие, когда человек просто избегает общаться с человеком, опасным для него в каком-либо отношении. Например, если мы идем по коридору и видим идущего навстречу человека, который нам неприятен, то мы просто отворачиваемся и делаем вид, что его не заметили, только бы не общаться с ним.

Избегание, как вид защиты от воздействия, проявляется не только в избегании людей, но и в уклонении от определенных ситуаций, в которых может возникнуть опасность «вредного» воздействия. Проявление барьера авторитета заключается в том, что, мы, разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, доверяем мнению первых и отказываем в этом доверии вторым. Барьер авторитета очень явно всегда проявляется на различных выборах, когда людям необходимо отдать предпочтение тому или иному кандидату.

Барьеры непонимания – защита от самого сообщений, которая может вызываться речевыми аспектами в речи собеседника. Существует несколько разновидностей барьеров непонимания, вызываемых различными причинами.

Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается (скорость, ритм речи, произношение, незнания языка и т.д.).

Семантический барьер возникает между людьми в тех случаях, когда смысл сообщения партнера искажается в силу употребления им слов, которые несут второй смысл, или же жаргонных, сленговых выражений, заимствованных слов, фраз из кинофильмов и анекдотов, в результате чего собеседник, который не знаком с ними, их не понимает и, следовательно, не улавливает смысла всего сообщения,

Следующим уровнем непонимания, который может быть причиной затруднений в общении и его низкой эффективности, является уровень стилистический или синтаксический. В любом сообщении, которое получает человек, для правильного его восприятия должно быть использовано не только нужное словесное обращение, но и тот стиль, который соответствует данной ситуации общения. Ведь реакцию непонимания со стороны партнера вызовет не только явное нарушение грамматики, но и явное нарушение стиля, т. е. некоторого соотношения между формой и содержанием сообщения.

Логический барьер непонимания вызывается неприятием одним из участников общения логики и аргументов другого. Каждый из нас живет и думает по своей логике, и если у человека нет ясного представления о логике партнера, о ее отличии от собственной, тогда и «срабатывает» барьер логического непонимания.

Внутренние барьеры. Даже доверяя своему партнеру и оценивая его аргументы как верные и правильные, мы часто все равно поступаем по-своему. Очевидно, что, помимо внешних барьеров существуют и какие-то внутренние защиты, которые определяют отношение человека к уже принятой и понятой, но, в то же время, неприятной, опасной информации.

6 Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы.

Вербальные коммуникации используют в качестве знаковой системы человеческую речь, которая является самым универсальным средством общения, поскольку при передаче информации с ее помощью менее всего теряется смысл сообщения.

Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание». «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Невербальные коммуникации используют следующие знаковые системы:

- 1) оптико-кинестетические (жесты, мимика, пантомимика);
- 2) экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.; паралингвистика (качество голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистика (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача);
- 3) организация пространства и времени коммуникативного процесса (область знания - проксемика).

В психологии выделяют четыре дистанции общения или четыре зоны общения:

- 1) интимная (от 0 до 0,5 метра; в ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями; информация передается тихим и спокойным голосом; многое передается с помощью жестов, взглядов, мимики);
- 2) межличностная (от 0,5 до 1,2 метра; в ней осуществляется общение между друзьями);
- 3) официально-деловая или социальная (от 1,2 до 3,7 метра; используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения);
- 4) публичная (более 3,7 метров; характеризуется выступлением перед аудиторией; при таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз).

Структура общения как основа межличностных отношений представлена на рис. 1.



Рис. 1 – Структура общения как основы межличностных отношений

План 3

практического занятия

Тема: «Механизмы взаимопонимания в общении».

Цели:

- а) формирование знаний по основным понятиям темы практического занятия;
- б) формирование умения вести беседу; вести дискуссию; анализировать предложенный теоретический материал; использовать механизмы взаимопонимания в своей общении,
- в) формирование умения тренинговой деятельности.

Основные понятия: *перцепция, восприятие человека человеком, эффекты первого впечатления (превосходства, привлекательности, хорошего отношения), механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция, стереотипизация, проекция, обратная связь), самоподача и самопрезентация.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении,
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов,
- 3) принять активное участие в тренингах по общению,
- 4) подготовить самопрезентацию (форму презентации студент выбирает самостоятельно, например, сочинение, эссе, фотографии, рисунки и т.д.); примерный план самопрезентации: несколько слов о себе (опишите основные события своей жизни, свое отношение к ним, выводы, которые вы сделали); личные победы и достижения; увлечения; возможности (какими способностями, личностными качествами, знаниями и умениями вы обладаете; стремление к развитию (какими личностными качествами, знаниями и умениями вам хотелось бы обладать); стимулы к учебе (ваши мотивы, т.е. то, что побудило вас учиться именно здесь); образовательные и профессиональные планы (на ближайшую пятилетку); стратегические перспективы (чего бы вы хотели добиться через 5, 10, 20... лет).

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) техники и приемы общения,
- 2) правила слушания,
- 3) правила ведения беседы,
- 4) убеждение.

Практическая часть: дискуссия, тренинги, самопрезентация.

Форма отчета по занятию – самопрезентация, выполненная в письменной форме; активное участие в дискуссии и тренингах.

Библиографический список представлен в приложении 2 плана 1 практических занятий.

Приложение

Научный материал

1 Восприятие и понимание людьми друг друга. Составляющие перцептивной стороны общения. Многое в человеческих отношениях зависит от того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, т.е. от образов, которые складываются друг о друге в результате общения. Формирование образа другого человека необходимо нам для того, чтобы определить свое отношение к нему, понять его индивидуальные особенности.

Перцептивная сторона общения состоит из самовосприятия и восприятия собеседника.

Самовосприятие – процесс ориентировки человека в собственном внутреннем мире в результате самопознания и сравнения себя с другими людьми.

Восприятие другого человека – формирование целостного образа на основе оценки его внешнего вида и поведения.

2 Психологические механизмы восприятия. Психологи выделяют ряд факторов, на основе которых формируется образ другого человека.

Эффект Барнума – склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга – при определенных воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельных лиц получается результат, обратный ожидаемому. Это может происходить из-за того, что подорвано доверие к источнику информации; передаваемая информация не соответствует изменившимся условиям; субъект, передающий информацию вызывает неприязнь у воспринимающих эту информацию.

Эффект первого впечатления – очень часто при оценке человека или черт его характера придается наибольшее значение первому впечатлению. При этом все последующие отбрасываются.

Эффект края – из предъявляемых субъекту для восприятия сигналов, те, что находятся в начале и в конце запоминаются быстрее, чем находящиеся в середине.

Эффект ореола – распространение общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств. Информация, получаемая о человеке, накладывается на тот его образ, который был уже создан ранее.

Эффект первичности – важность определенного порядка поступления информации о человеке, для формирования представлений о нем.

Эффект новизны – более новая информация оказывается самой значительной.

Эффект стереотипизации – тенденция формировать некий устойчивый образ какого-либо явления или человека. Этот эффект действует, когда мы обладаем ограниченной информацией об объекте или ситуации.

На межличностное восприятие оказывают влияние следующие психологические механизмы:

1) идентификация – понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним;

2) рефлексия – понимание другого путем размышления за него;

3) эмпатия – понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания;

4) стереотипизация – восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик некоей группы;

5) проекция – неосознанное приписывание человеком окружающим людям своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждений о людях по аналогии с самим собой;

6) каузальная атрибуция – собственные предположения относительно причин поступков других людей.

3 Самоподача – вмешательство объекта восприятия процесс формирования своего образа у собеседника, т.е. то, каким образом он преподносит себя, общаясь с людьми.

Этот процесс может включать как навязывание определенного стереотипа, который способен задать контекст отношения к вам, либо сообщение той информации, которая поможет собеседнику лучше определить ваши мотивы и цели, либо способы управления собеседником, которые направлены на более тесное и точное взаимодействие. Управление вниманием, восприятием собеседника происходит по средствам акцентирования и выделения тех особенностей, которые «включают» соответствующие механизмы социального восприятия.

Самоподача основывается на следующих эффектах первого впечатления: превосходства; привлекательности; хорошего отношения.

Эффект превосходства. Знаки превосходства – соответствующая манера одеваться, говорить и вести себя. То есть акцент делается на тех деталях, которые показывают высокий социальный статус. Очень важно, чтобы ключевые моменты, на которые направляется внимание собеседника, были подчеркнуты и выделены.

Эффект привлекательности. Привлекательность тоже является предметом управления. Причем если самоподача превосходства не всегда важна для человека, то самоподача привлекательности важна для каждого. Не одежда сама по себе делает нас привлекательнее, а работа, которая затрачена нами на ее приведение в соответствие со своими внешними данными.

Эффект превосходства и привлекательности по важности и «частоте употребления» значительно проигрывает эффекту хорошего отношения. Ведь действительно всегда очень важно уметь показать партнеру свое отношение к нему – чаще хорошее, но иногда и плохое.

План 4
практического занятия

Тема: «Виды социальных взаимодействий».

Цели:

- а) формирование знаний по основным понятиям темы практического занятия,
- б) формирование умения вести дискуссию,
- в) формирование умения тестироваться.

Основные понятия: *интеракция, интерактивная сторона общения, социальная роль (формальная, внутригрупповая, межличностная, индивидуальная), стили общения (ритуальный, императивный, манипулятивный, гуманистический), позиции в общении.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении;
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов;
- 3) подготовиться к тестированию по разделу (темы четырех планов практических занятий);
- 4) познакомиться с книгой Э. Берна «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры».

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) интерактивная сторона общения,
- 2) социальная роль,
- 3) стили общения,
- 4) позиции в общении.

Практическая часть: дискуссия (обсуждение определений основных понятий практического занятия, а также обсуждение содержания книги Э. Берна), тестирование.

Форма отчета по занятию – выполненный на занятии тест.

Библиографический список представлен в приложении 2 плана 1 практических занятий, а также Берна Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2006.

Приложение

Научный материал

1 Социальные роли. Социальная роль – это нормативно одобренное, ожидаемое окружающими людьми поведение человека в определённых обстоятельствах. Выделяются следующие социальные роли: формальная, внутригрупповая, межличностная, индивидуальная.

Под формальной ролью понимается линия поведения, которую выстраивает человек в соответствии с усвоенными им ожиданиями общества при выполнении конкретной социальной функции. Например: директор школы – в рабочее время, зритель в театре – вечером, муж – дома и т.д.

Под внутригрупповой ролью понимается линия поведения, которую выстраивает человек с членами конкретной группы на основе сложившихся в ней взаимоотношений. Каждый человек в течение жизни проходит через различные группы и коллективы. В каждой из групп человек ведёт себя не одинаково. Он в классе может быть троечником, в футбольной команде – капитан и т.д. Формирование той или иной внутригрупповой роли конкретного человека зависит от ряда факторов: особенностей его интеллектуального, физического и нравственного развития, черт характера, компетентности в различных сферах деятельности, особенностей данной группы.

Межличностная роль – это линия поведения, которую мы выстраиваем в общении со знакомым человеком на основе сложившихся между нами отношений (например, роли друга, старшего товарища, защитника, помощника, врага, насмешника и т.п.).

Под индивидуальной ролью понимается поведение, которое выстраивает человек в соответствии с собственными ожиданиями. Т.е. человек настраивает себя на определённую линию поведения, и это в определённой степени предопределяет его поступки в конкретных ситуациях.

2 Стили общения. Все люди различаются по стилю общения – устойчивым характеристикам общения в различных ситуациях. Стиль общения существенно определяет поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия. Существует четыре основных стиля взаимодействий: ритуальный, императивный, манипулятивный и гуманистический.

Ритуальный стиль. Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек. Ритуальным, например, может быть стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» отвечать: «Прекрасно», как бы дела ни обстояли в действительности. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», не стесняясь отвешивать негативные характеристики собственному существованию. Человек, привыкший к другому ритуалу, будет озадачен, получив подобный ответ.

Императивный стиль. Это авторитарная, директивная форма взаимодействия. Цель императивного стиля – достижение контроля над поведением другого, над его установками или принуждение к определенным действиям и решениям. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования. Сферы, где достаточно эффективно используется императивное общение – это отношения «начальник – подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях.

Манипулятивный стиль. Если цель императивного общения никак не завуалирована, то при использовании манипулятивного стиля влияние на собеседника осуществляется скрытно. Цель остается той же: добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных манипулятору качеств. Поэтому человек, выбравший в качестве основного стиля общения манипулятивный, со временем начинает воспринимать фрагментарно и себя самого, переходя на стереотипные формы поведения. При этом использование манипулятивных навыков в одной сфере (например, в деловой) обычно заканчивается переносом этих навыков на все остальные сферы жизни человека.

Гуманистический стиль. К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание. Гуманистический стиль общения лишен императива и позволяет достичь глубокого взаимопонимания.

3 Позиции в общении. Теория трансактного анализа была разработана психологом и психотерапевтом Э. Берном и получила признание во всем мире. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трёх различных состояниях: «Родитель», «Взрослый» и «Дитя».

Позиция Родителя отличается независимостью, неподчиняемостью субъекта общения, стремлением взять инициативу в свои руки, навязать партнёру по общению свой взгляд, свою волю, подчинить себе. Родитель склонен к авторитарному давлению на своего партнёра, но в то же время он любит опекать и защищать партнёра (даже тогда, когда нет в этом особой необходимости).

В позиции Дитя обнаруживается зависимая, подчиняемая и неуверенная в себе личность, которая нуждается в опеке и защите. Находящийся в этой позиции партнёр бывает пуглив, беспомощен, доверчив, а потом по-детски игрив, несерьёзен.

Характерными признаками Взрослого являются корректность и сдержанность в общении с людьми, умение считаться с ситуацией, стремление понять интересы партнёров по общению, распределение ответственности между собой и ими. Речь Взрослого лишена авторитарного давления и бесцеремонности, а также родительских поучений, высказываемых в категоричном тоне. Она также не содержит неуверенности, боязливости и несерьёзности Дитя.

Таким образом, состояние Родителя, Дитя и Взрослого, доминирующее в данный момент общения, является информативным, т.е. узнаваемым для партнёра по общению.

Выделяют также позиции общения:

1) доминирование (общение "сверху") - "на равных" - подчинение (позиция "снизу");
2) "доброжелательная позиция принятия партнера" - нейтральная позиция - "враждебная позиция неприятия партнера".

3) закрытую - открытую позицию в общении. Открытость общения - возможность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других. Закрытая позиция - нежелание или неумение человека выразить свои интересы, мнения, изоляция или уход в "оборону" от собеседника, игнорирование его интересов.

"Одностороннее выспрашивание" - полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции.

План 5
практического занятия

Тема: «Этические принципы общения».

Цели:

- а) формирование знаний по основным понятиям темы практического занятия,
- б) формирование умения вести дискуссию,
- в) формирование умения тестироваться.

Основные понятия: *этика, этикет, этические принципы общения.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении,
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов,
- 3) подготовиться к тестированию по теме,
- 4) представить пример подписи сотрудника предприятия (предприятие выбрать самостоятельно) в рамках деловой переписки в электронной форме.

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) этика,
- 2) этикет,
- 3) этические принципы общения,
- 4) деловое общение по телефону,
- 5) особенности деловой переписки.

Практическая часть: дискуссия (обсуждение определений основных понятий практического занятия, а также примеров подписи из деловой переписки, представленных студентами), тестирование.

Форма отчета по занятию – выполненный на занятии тест, представленный пример подписи сотрудника предприятия (предприятие выбрать самостоятельно) в рамках деловой переписки в электронной форме (mail, yandex или др.).

Библиографический список представлен в приложении 2 плана 1 практических занятий.

Приложение

Научный материал

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

Мораль – система этических ценностей, которые признаются человеком. Это важнейший способ регулирования общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни. Этика, как наука о морали, изучает и этикет.

Этикет – правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе. Нормы этикета являются условными, но необходимыми правилами взаимоотношений.

2 Правила этикета выражают нравственную форму (забота, уважение, защита) и эстетическую форму (красота поведения, изящество).

Каждый элемент делового общения имеет свои правила и нормы (таблица 1). Особенности манер, позы и мимики вырабатываются индивидуально. Человек намечает себе эталон поведения и стремится к достижению этого эталона, контролируя свои поступки. Воспользуйтесь приводимыми рекомендациями для выработки профессионально необходимых качеств.

1 **Никогда не повышайте голоса.** В предконфликтных ситуациях рекомендуется даже несколько снизить тон голоса. Это ведет к тому, что партнер в общении, переключая внимание на слуховое восприятие, непроизвольно снижает напряжение своего голоса. Беседа невольно перейдет на доверительный тон.

2 **Будьте вежливы,** даже если в силу каких-то причин вы испытываете к своему партнеру чувство неприязни, в таких случаях уместна строгая, подчеркнута вежливая форма общения.

Таблица 1 - Правила поведения в общении

Элемент общения	Правила поведения должны
Манеры	Выражать чувство собственного достоинства; быть открытыми и свободными в обращении к людям; отражать внимание к вкусам других людей
Приветствие	Снятие головного убора и легкий поклон головы являются жестом уважения; женщина первой подает руку, слегка ее пожимая; рукопожатие мужчин должно быть твердым, благородным, мужественным
Стиль речи	Выберите правильную форму обращения, соответствующую ситуации (господин, Павел Иванович); будьте серьезны, когда вы говорите; выработайте приятный и внятный тон голоса; давайте нейтральные, но полные ответы на так называемые типовые («Как дела?») вопросы
Комплименты	Должны быть искренними, без фальши; важно комплиментом поддержать сотрудников-новичков
Национальные особенности	Знайте и учитывайте национальные особенности собеседников, особенно в конфликтных ситуациях
Одежда и внешний вид	Избегайте двух крайностей: излишнего лоска и неряшливости; платье должно быть просто, чисто и изящно; особенно следите за обувью и прической

3 Выработайте у себя «позу внимания», имея в виду, что она не должна иметь ничего общего с подобострашием и угодничеством.

4 Не допускайте, чтобы ваше лицо было хмурым, неприветливым. Помните, что безразличное выражение лица (бесстрастное, отстраненное) становится преградой в общении.

5 Следите за мимикой и позой: губы слегка сжаты в знак того, что выслушаете и не намерены перебивать, глаза смотрят на собеседника заинтересованно, но не настороженно: голова может быть слегка развернута ухом в сторону собеседника. Чтобы эта мимика стала привычной и естественной, ее следует отработать перед зеркалом.

Этикет служебного телефонного разговора

Человечество пользуется телефоном уже более века. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения разного рода вопросов и проблем. Телефонная связь обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Время и деньги, которые расходуются на деловые переговоры по телефону во всех вариантах современной телефонной связи, предъявляют жесткие требования к их профессиональности, в том числе умению в процессе телефонного общения соблюдать нормы и правила делового этикета. Незнание этих правил, неумение лаконично, четко и грамотно излагать свои мысли наносят урон репутации служащего любого ранга, приводят к значительной потере рабочего времени.

Важно научиться требовательно оценивать необходимость каждого звонка, соотносить затраченное время со степенью срочности решаемой при использовании телефона проблемы, использовать альтернативные варианты переговоров. Не случайно бытует понятие «не телефонный разговор»: когда проблема сложная, конфиденциальная, требует личной встречи или коллегиального обсуждения. Добиваясь телефонного общения с тем или иным человеком, нужно быть уверенным, что правильно выбран адресат, что вы не завышаете иерархический уровень и т.д.

Существует несколько классификаций видов телефонных разговоров. В зависимости от целей и задач, учитывая характер взаимоотношений абонентов, выделяют:

- официальные (деловые) – между незнакомыми, малознакомыми людьми, между работниками различного социального статуса;
- нейтральные – между знакомыми, равными по возрасту и служебному положению;
- дружеские – между сотрудниками, связанными неформальными отношениями. Каждому типу соответствуют конкретные, достаточно строгие правила этикета.

А.С. Логинова предлагает условно классифицировать телефонные разговоры на *активные*, или *исходящие*, которые мы делаем с целью получения необходимой информации, установления

сотрудничества, решения каких-либо проблем; и *пассивные*, или *входящие*, которые поступают к нам от окружающих вас людей в частной, деловой и общественной жизни.

Культура общения по телефону, независимо от того, какой это вид разговора, давно стала частью делового этикета. Она характеризует человека не меньше, чем его одежда или манеры. Культура телефонного поведения руководящих работников, рядовых сотрудников оказывает существенное влияние на репутацию учреждения.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно во время служебного телефонного разговора создать необходимую атмосферу взаимного доверия. Как утверждают психологи, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому, рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к разрушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений.

Следует помнить, что телефон усугубляет недостатки речи: быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно необходимо следить за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия населенных пунктов, имена, собственные, сложные фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или передавать по буквам.

Служебный телефонный разговор, безусловно, предполагает вежливость, тактичность. Но излишняя, назойливая вежливость неуместна. Нагромождение этикетных фраз "Будьте любезны, если вам не трудно, пожалуйста, если можно..." отнимает время, создает впечатление вашей неуверенности, напряженности. Во всех случаях сохраняйте чувство собственного достоинства.

Если ваш звонок принял секретарь или сотрудник, который является только посредником в телефонном контакте, не вступайте с ним в обсуждение своей проблемы; это нарушение логики и этикета. Попросите соединить вас с человеком, который может решить ваши проблемы. Если этого сотрудника не оказалось на месте, попросите передать ему, что вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону вы будете находиться в ближайшее время.

Если вы предполагаете, что решение вопроса займет много времени, прежде чем начать разговор, поинтересуйтесь, располагает ли ваш собеседник временем, если выясняется, что нет, договоритесь о более удобном времени.

Сняв трубку, в соответствии с правилами этикета вы должны представиться, назвать свою организацию, поздороваться. Это еще и создает обстановку доверительности, помогает лучше понять собеседника. Иногда называют фамилию и добавляют слово «слушаю» (*«Административно-хозяйственный отдел, Иванов слушает, добрый день»*).

Если телефон звонит в то время, когда вы беседуете с посетителем, следует извиниться перед сидящим перед вами человеком, снять трубку и сообщить, что вы заняты, и договориться о переносе разговора на другое, удобное для обоих время.

Если вы договорились о звонке, то обещание нужно обязательно выполнить, постараться перезвонить при первой возможности в течение рабочего дня.

Если ваш собеседник высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: *«Это не моя ошибка»*, *«Я этим не занимаюсь»* и т.п. Дайте ему выговориться до конца, выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь, запишите его имя и телефон, номер заказа и другие данные. Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если не удалось решить проблему к назначенному сроку.

Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуют правилу этикета: кто первый позвонил, тот и должен заканчивать разговор. Но если у мужчины собеседником является женщина, следует деликатно подождать, когда это сделает она. В разговоре руководителя с подчиненным, независимо от того, кто позвонил, это регулирует начальник.

Если во время разговора на линии произошел сбой и связь прервалась, перезванивает тот, кто был инициатором звонка.

Существуют выражения, которых следует избегать при общении по телефону, чтобы о вашей организации не сложилось превратного представления.

«Я не знаю». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей организации столь быстро и основательно. Ваша работа заключается в том, что бы знать – именно поэтому вы занимаете эту должность. Если же вы не в состоянии дать вразумительный ответ вашему собеседнику, лучше сказать: *«Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»*.

«Мы не сможем этого сделать». Вместо отказа предложите, например, подождать, чтобы понять, чем можете оказаться полезным. Этикет рекомендует всегда в первую очередь сосредоточиться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

«Вы должны...» Формулировка должна быть гораздо мягче: «для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

«Подождите секундочку...» Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за секунду? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Вы подождете?»

«Нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от отрицательного уклонения, нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.

Служебный телефонный разговор должен строиться на основе литературного языка, без использования просторечных, жаргонных слов. Профессиональная лексика может использоваться с учетом того, насколько ею владеет ваш собеседник. Деловитость, корректность, дипломатичность помогут достичь цели, которая стала причиной телефонного звонка.

Служебный телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким. Искусство такого разговора состоит в том, чтобы получить и передать максимальную информацию в минимальный промежуток времени. Специалисты в качестве наиболее эффективной продолжительности телефонного контакта, называют четыре минуты. Деловое общение по телефону свыше десяти минут рассматривается как исключение. Полная телефонная беседа состоит из семи обязательных последовательных фраз:

- первая – приветствие;
- вторая – взаимопредставление;
- третья – сообщение цели звонка;
- четвертая – обсуждение существа проблемы или переадресация разговора;
- пятая – подведение итогов;
- шестая – выражение признательности;
- седьмая – прощание.

Время на каждую речевую ситуацию должно быть спланировано так, чтобы при обязательном сохранении всей цепочки максимальное время – более трех минут – было затрачено на содержание. Все этикетные процедуры необходимо сделать предельно краткими.

Новые ситуации, требующие регулирования с точки зрения этикета, создает и появление мобильных телефонов. Несмотря на то, что есть некоторая специфика в использовании такого вида связи, тем не менее при разговоре по мобильному телефону следует придерживаться общепринятых правил делового этикета. Хотя новые технические возможности сотовой связи порождают новые правила телефонного этикета, овладеть которыми тоже необходимо, следует прислушаться к остроумному совету Карела Чапека: «Телефон не забава, а средство экономии времени: разговор должен быть кратким, как телеграмма. Именно тогда ухо не взмокнет от телефонной трубки, а кому-то не придется бесконечно набирать один и тот же номер, потому что он занят».

План 6
практического занятия

Тема: «Способы разрешения конфликтов».

Цели:

- а) формирование знаний по основным понятиям темы практического занятия,
- б) формирование умения вести дискуссию,
- в) формирование умения тестироваться.

Основные понятия: *конфликт, виды конфликтов, функции конфликта, модели поведения в конфликте, типы конфликтных личностей, методы разрешения конфликтов.*

Подготовка к занятию:

- 1) ознакомиться с научным материалом, представленным в приложении;
- 2) подготовиться к обсуждению предложенных вопросов;
- 3) подготовиться к тестированию по теме плана практического занятия и итоговому тестированию.

Ход занятия (обсуждение вопросов):

- 1) конфликт, его функции,
- 2) виды конфликта,
- 3) модели поведения в конфликте,
- 4) типы конфликтных личностей,
- 5) методы разрешения конфликтов.

Практическая часть: дискуссия (обсуждение определений основных понятий практического занятия), тестирование.

Форма отчета по занятию – выполненный на занятии тест.

Библиографический список представлен в приложении 2 плана 1 практических занятий.

Приложение

Научный материал

Конфликт - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликт является выражением закона единства и борьбы противоположностей и в этом смысле должен рассматриваться как средство развития.

Конфликт происходит:

- от противоречивости позиций сторон по какому-либо поводу;
- при несовпадении интересов, желаний, влечений; при противоположности целей или средств их достижения в данных обстоятельствах и др.

При изучении конфликта анализируются следующие его элементы:

оппоненты - противостоящие друг другу участники конфликта (люди, группы, организации);

ранг оппонента -условная «сила» оппонента в конфликте, определяющая возможность его победы;

объект - функции (ответственность, обязанности) и (или) средства (права, власть), вызывающие конфликтную ситуацию. Необходимое условие — неделимость объекта, физическая (например, если объект должность) или психологическая (нежелание одного из оппонентов разделить объект);

конфликтная ситуация (база конфликта) - наличие оппонентов и объекта конфликта. Конфликтные ситуации могут возникать (создаваться) как для достижения определенных целей, так и без цели (хоть и намеренно); как объективно (в зависимости от обстоятельств, а не воли оппонентов), так и субъектно (порожденные субъектом конфликта, оппонентом).

Субъектные (эмоциональные) конфликты происходят из-за психологических причин-личностных качеств, психологической несовместимости, непонимания и т.д.

Деловые (объективные) конфликты имеют тенденцию переходить в эмоциональные (субъектные: «наличности»), что является усугубляющим фактором. Личными врагами люди могут стать только в эмоциональном конфликте.

Отличают такие виды конфликтов:

- конструктивный, когда партнеры направлены на достижение реальной цели, на решение проблемы, не выходят за рамки деловых или корректных аргументов и отношений и часто находят взаимоприемлемое решение;

- неконструктивный, когда партнеры направлены на нанесение ущерба друг другу независимо от объявленной цели, используются «запрещенные» приемы, такие, как оскорбления, дискредитация и унижение партнера в глазах окружающих. При таком конфликте межличностные отношения нарушаются, решение проблемы невозможно или очень сложно.

Выделяют следующие стадии конфликта: начало - инцидент; нарастание - формирование конфликтных отношений, увеличение напряженности; апогей - открытое столкновение конфликтующих сторон; завершение - разрешение возникшего противоречия, изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Конфликт выполняет следующие функции:

1) диагностика отдельных частей системы и связей между ними (определение «узких» мест в групповых отношениях, подборе и расстановке кадров, организационной структуре, технологической цепочке);

2) балансировка, уточнение социальных ролей (рабочих мест);

3) управление - разрушение нежелательных отношений, групп, создание новых отношений, социальных ролей (рабочих мест), групп;

4) отбор моделей поведения;

5) защита личности, группы, внутригрупповых норм;

6) отделение систем норм одной группы от систем других групп;

7) стимулирование следования групповым нормам (путем указания на допустимые границы вариаций в поведении).

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую (таблица 1).

Таблица 1 - Основные модели поведения в конфликте

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1 Конструктивная	Стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна
2 Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
3 Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Характеристика основных стратегий поведения

Соперничество (противоборство) - открытая борьба за свои интересы.

Избегание (уход) - стремление уйти от конфликта. Характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника. Это по сути дела взаимная уступка.

Приспособление - сглаживание противоречия, поступаясь своими интересами.

Компромисс - урегулирование разногласий через взаимные уступки. Стратегия компромисса способствует положительному развитию межличностных отношений.

Сотрудничество - поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон. Стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Типы конфликтных личностей представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Типы конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Поведенческая характеристика

Демонстративный	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любитесь своими страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо
Ригидный	Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям
Неуправляемый	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало уроков
Сверхточный	Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг разрывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплывается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе
Бесконфликтный	Неустойчив в Оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих

Методы разрешения конфликтов представлены ниже (рис. 1).



Рис. 1 - Методы разрешения конфликтов