

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО РГУПС)
Тихорецкий техникум железнодорожного транспорта
(ТТЖТ – филиал РГУПС)

Е.С.ЛАБИНЦЕВА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

38.02.02 Страхование (по отраслям)

Тихорецк
2015 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
Учебной работе
Н.Ю. Шитикова



01 / 09 2015 г.

Методические рекомендации по проведению практических занятий дисциплины «Психология общения» разработаны для специальности **38.02.02 Страховое дело (по отраслям)**.

Организация-разработчик: Тихорецкий техникум железнодорожного транспорта – филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» (ТТЖТ – филиал РГУПС)

Разработчик:

Лабинцева Елена Сергеевна, преподаватель ТТЖТ - филиала РГУПС

Рецензенты

Т.Ю.Щебельникова – преподаватель ТТЖТ – филиала РГУПС

С.Ф.Злобин – преподаватель ТТЖТ – филиала РГУПС

Рекомендованы цикловой комиссией № 4 «Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

Протокол заседания № 1 от 01.09.2015 г.

Содержание

1. Пояснительная записка.....	4
2. Практическое занятие № 1.....	7
3. Практическое занятие № 2.....	10
4. Практическое занятие № 3.....	14
5. Практическое занятие № 4.....	19
6. Практическое занятие № 5.....	21
7. Практическое занятие № 6.....	27
8. Практическое занятие № 7.....	29
9. Практическое занятие № 8.....	33
10. Практическое занятие № 9.....	36
11. Практическое занятие № 10.....	41
12. Практическое занятие № 11.....	47
13. Практическое занятие № 12.....	52
14. Практическое занятие № 13.....	54
15. Практическое занятие № 14.....	59
16. Практическое занятие № 15.....	68
17. Практическое занятие № 16.....	73
18. Практическое занятие № 17.....	78
19. Литература.....	82

Пояснительная записка

Психология общения – раздел, посвященный одной из главных сфер нашей жизни. Все мы – социальные существа. Чтобы выжить и насладиться происходящим мы ежедневно взаимодействуем друг с другом. Чтобы это взаимодействие происходило наиболее продуктивным и гармоничным путем, целесообразно обучаться психологии общения, как «науке» бесконфликтной, гармоничной и эффективной коммуникации.

Психология общения – это та наука, которая занимается изучением и решением проблем общения и взаимоотношений людей. Психология общения включает в себя такие важные и нужные темы как вербальное общение, невербальное общение (виды невербального общения, невербальные методы общения, невербальные способы общения, невербальные средства общения), деловое общение, искусство вести переговоры и многие другие.

Способы и средства невербального общения и поведения заслуживают отдельного внимания и изучения. Более половины информации, которая передается нам, получена нами из невербальных источников – позы говорящего, его жестов, мимики, голоса и др. Мы с детства привыкаем трактовать невербальную информацию, поэтому во взрослом возрасте уже делаем это автоматически. Однако дополнительное изучение особенностей невербального общения и поведения позволит быть внимательнее и гораздо лучше понимать настроение, эмоции и соответственно этому строить общение.

Изучение основ психологии общения и отношений позволит эффективнее выстраивать отношения с родными и близкими, знакомыми, соседями и со всеми теми, с кем Вы сталкиваетесь ежедневно. Именно поэтому психология общения сегодня так популярна.

Психология общения является сравнительно молодой, но очень перспективной отраслью знания, интенсивно развивающейся под влиянием запросов социальной практики. По мере возрастания активности масс в историческом процессе все большее значение приобретает задача изучения тех механизмов, которые определяют отражение в сознании людей, как в идеологии, так и в психологии всей системы общественных отношений. Знание законов социально-психологического отражения действительности и способов психологического взаимовлияния людей друг на друга откроет перед обществом новые возможности научно обоснованного влияния на поведение человека, совершенствования его образа жизни, повышения эффективности его деятельности во всех сферах социальных отношений.

Настоящие рекомендации помогут обучающимся развивать свое мышление и способности к социально-психологическому анализу; научат самостоятельно пополнять и углублять свои знания, развивать навыки работы с научной литературой. В рекомендациях предлагается комплекс упражнений и заданий по узловым вопросам курса психология общения.

Изучение психологии общения направлено на достижение следующих целей:

- умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- умение квалифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия и проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми;
- умение использовать приобретенные знания в практической деятельности в повседневной жизни.

Реализация программы по социальной психологии и содержания практических занятий, рекомендуемых в данной работе, предусматривает формирование у обучающихся основных умений и навыков, универсальных способов деятельности и ключевых компетенций. В этом направлении приоритетами задачами являются:

1. Определение взаимосвязи общения и деятельности;
2. Определение целей, функций, видов и уровней общения;
3. Определение роли и ролевых ожиданий в общении;
4. Знание механизмов взаимопонимания в общении;
5. Овладение техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;
6. этические принципы общения;
7. Нахождение источника, причины, видов и способов разрешения конфликтов.

В методическом плане при изучении психологии общения и проведении практических занятий предполагается использование различных видов и форм уроков, разнообразных путей организации познавательной деятельности студентов, привлечение широкого круга источников знаний и информации.

Познавательные задания, представленные в данных рекомендациях, являются средством создания ситуаций проблемного поиска. Особое значение приобретают задания, направленные на активизацию рефлексии, на анализ собственной познавательной деятельности. Важно побуждать обучающегося обнажать неявные и свернутые основания и этапы постижения мира и самого себя и делать их объектами критического анализа.

Методические рекомендации включает в себя различные типы заданий.

Задания на установление соответствия между понятием и определением. В таких заданиях определения не совпадают с понятиями. Каждое из приведенных понятий необходимо соотнести с предложенным определением и, обнаружив ошибку, найти то единственное, которое будет

соответствовать этому понятию. Задания можно выполнять, переписывая понятия и определения, соответствующие друг другу, в тетрадь так же, как это сделано в технологических картах (понятие - определение), или оформить ответ в виде таблицы, где в одном столбце будет понятие, а в другом - определение.

Задания на восполнение недостающих понятий. В этих заданиях из логического ряда исключены некоторые понятия. Обучающийся должен дописать их, опираясь на те понятия, которые ему известны.

Задания на исправление ошибок в определениях. В заданиях даются неверные утверждения. Нужно найти в учебнике, в конспекте лекций подходящий материал и на его основе исправить ошибку. Задания можно выполнять письменно, переписав правильный вариант из соответствующей литературы, или устно.

Таким образом, в результате усвоения теоретического материала дисциплины «Психология общения» и проведения практических занятий согласно данным методическим рекомендациям, обучающийся сможет сформировать следующие умения и знания:

уметь:

- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в нем индивидов;
- выявлять и оценивать специфику социально-психологических связей и отношений в социальных сообществах;
- проектировать социально-психологические условия совместной деятельности;
- квалифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия и проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми;
- руководить совместной деятельностью субъектов общения;
- находить источник, причину способ разрешения конфликтов.
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности в повседневной жизни.

знать:

- теоретико-методологические основы психологии общения;
- основные социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей;
- сущность психологических процессов, протекающих в малых и больших группах;
- базовые знания психологии личности;
- психологию конфликта

Для специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям) предусмотрены практические занятия в объеме 34 часов.

Практическое занятие № 1

Вербальное общение, культура речи

Цель занятия: определить виды общения, обозначить плюсы и минусы вербальной информации.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Вербальное или языковое общение - это средство, связанное с использованием языка. Другими словами, языковое общение - это коммуникативный акт. С помощью речи передаются информация, мысли, чувства.

Культура речевого общения охватывает две составляющие: культуру общения и культуру слушания.

Рассмотрим характеристику "говорение". Это механизмы построения высказываний в соответствии с индивидуальными особенностями человека, что говорит. Это и особенности используемой лексики, и владение грамматикой, и богатство ассоциаций, и производительность или стереотипности вещания, его динамичность, проявление с помощью слов определенного отношения к собеседнику. Конструируя высказывания, мы стимулируем другого человека к созданию внутреннего образа, подобного тому, что ему передается. При этом происходит решение конкретных коммуникативных задач в соответствии с целью вещания и особенностей ситуации. Высказывания конструируются в соответствии с грамматическими правилами.

Ученые определяют несколько порядков построения сообщений:

- кульминационный порядок (самые сильные аргументы приводятся в конце);
- антикульминационный порядок (обратный, когда, наоборот, сообщение начинается с сильного аргумента) и размещения сильных аргументов внутри сообщения.

Важными характеристиками вербального средства общения, в частности говорение, является диалог и монолог. Монологическую речь - это когда говорит одно лицо, а остальные слушают, воспринимают сообщение. Диалогическая речь - вещания между двумя или несколькими собеседниками.

Язык является универсальным средством передачи информации. Язык необходим для того, чтобы вещание было понятным и благодаря этому эффективным, а вещания, в свою очередь, необходимо для того, чтобы благодаря языку передавалась информация.

Культура языка является одним из главных показателей культуры человека в целом, широты и глубины его знаний и мыслей. Свои особенности имеют как письменная, так и устная речь. Последняя отличается более короткими предложениями, имеет эмоциональную окраску.

Есть недостатки речи, которые мешают установлению контакта между людьми: когда слова звучат нечетко. Неправильно поставленное ударение, использование жаргонизмов, путаница слов, близких по звучанию, но разные

по значению и др. могут стать причиной того, что партнер по общению не будет понимать вас.

Культура речи - понятие не только лингвистическое и психологическое, но и нравственное, и это лучше всего проявляется в речевом этикете. Это сложная система языковых знаков, что опирается на моральные правила и требования и указывает на отношение, как к другим людям, так и к себе. Речевой этикет формировался не одним поколением людей, и в нем, как в зеркале, отражается менталитет народа.

Эффективность использования вербального средства общения зависит от таких факторов:

- ситуативных - определенная ситуация может способствовать или мешать вербальному влиянию и восприятию информации;
- субъективных: психологическое состояние собеседников может совпадать или нет; эмоциональное восприятие собеседника накладывается на высказанную им информацию; какие имеющиеся условия отвлекают от восприятия информации и мешают влиятельные; может иметь место неодинаковая информированность собеседников или разный их интеллектуальный уровень; результаты общения могут не совпадать с ожиданиями собеседников;
- недостатков речи и языка; плохой дикции; отсутствия логики в высказываниях; неточной передачи информации.

Порядок проведения занятия

1. Раскрыть понятие вербальное общение.
2. Раскрыть понятие культура речи.
3. Факторы эффективности использования вербального общения.
4. Тренинговое упражнение.

Содержание отчета

1. Дать характеристику понятию «вербальное общение».
2. Дать характеристику понятию «культура речи».
3. Обозначить факторы эффективности использования вербального общения.
4. Вербальное упражнение "Развитие умения самопрезентации".

Цель: Упражнение предназначено для развития связной, чёткой речи, способности размышлять последовательно и логично.

Умение подать себя – это не врожденная черта, а навык, который (в числе других) поддается тренировке. По ходу выполнения упражнения рассматриваются такие стратегии самопрезентации, как самовосхваление, лесть, подражание, одолжение, запугивание, мольба, самопродвижение.

Результаты упражнения обсуждаются по ходу выполнения задания. Каждая стратегия поведения рассматривается с точки зрения ее положительных и отрицательных сторон. Если какая-либо из стратегий поведения не была представлена ни одним из участников, ведущий обсуждает ее в ходе специальной организованной дискуссии и определенным образом сформулированных вопросов.

В процессе обсуждения результатов упражнения рассматриваются те стороны личности участников, которые им хотелось бы несколько изменить. Акцент делается на положительные стороны и характеристики поведения.

Разрабатывается возможное направление коррекции личности с учетом ее положительных сторон.

Контрольные вопросы

1. Понимание сущности взаимоотношений в психологии?
2. Эффективность вербального общения?
3. Культура речи?

Практическое занятие № 2

Интерпретация невербальных знаковых систем

Цель занятия: привести общую характеристику невербальных знаковых систем, развить умение использовать полученные знания на практике.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Невербальная коммуникация (общение) — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата

К основным невербальным средствам общения относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками.

Мимика лица и глаз.

Полностью открытые глаза соответствуют живости характера, хорошей восприимчивости человека.

Прикрытые глаза - это либо сильное утомление, либо признак инертности, равнодушия, пассивности.

Прищуренный взгляд означает либо пристальное внимание, либо хитрость, коварные планы, злой умысел.

Прямой взгляд, обращённый к собеседнику, показывает интерес, доверие, открытость, готовность к сотрудничеству.

Взгляд сбоку уголками глаз демонстрирует скептическое настроение, недоверие, выражает сомнения.

Взгляд снизу при согнутой спине означает покорность, услужливость.

Взгляд сверху вниз в психологии жестов - это всегда чувство превосходства и высокомерия, демонстрация презрительного отношения к партнёру.

Если в мимике собеседника Вы улавливаете уклоняющийся взгляд, то, скорее всего, это неуверенность в себе, робость или чувство вины.

Улыбка является универсальным средством невербального общения. В наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания.

- Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)
- Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).
- Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека. Язык жестов: руки

В психологии жестов рукам отводится очень большое значение. А связано это с тем, что жестикулируя руками, человек передает множество тех чувств и эмоций, которые не может передать словами.

Ладонь, открытая кверху, - символ объяснения, убеждения.

Руки, свисающие вдоль тела, - пассивность, безволие.

Руки, заложенные за спину, - неготовность к действиям, робость, застенчивость, сомнения.

Руки, спрятанные в карманах, - попытка скрыть, неуверенность в себе.

Рука, сжатая в кулак, - концентрация внимания, самоутверждение.

Потирание рук в психологии означает прилив положительных эмоций и удовлетворенность.

Движение рук, закрывающее глаза или лицо, - это стремление что-то скрыть, уйти от разговора.

Язык жестов: плечи

Высоко поднятые плечи и сутулая спина на языке жестов означают нерешительность, беспомощность, нервозность. Существуют и другие примеры, относящиеся к группе жестов неуверенности, которые человек невольно демонстрирует, если сомневается в принятии решения, совершении выбора, если его что-то беспокоит или тревожит.

Плечи, спадающие вперед, - знак слабости и подавленности, символ комплекса неполноценности.

Свободное движение плечами - уверенность в себе, внутренняя свобода.

Отведение плеч назад - в психологии жестов и мимики это стремление действовать.

Выпяченная грудная клетка означает завышенную самооценку, жизненную активность.

Впалая грудная клетка - признак замкнутости и угнетённости.

Походка

Согласно данным психологов, характер человека и его личностные качества отражаются на осанке человека, его походке и его любимых позах. Давайте рассмотрим эти моменты более подробно.

Быстрая походка с размахивающими руками соответствует таким качествам, как целеустремлённость, уверенность, активность.

Походка с руками в карманах и "волочением ног" свидетельствует о скрытом характере и угнетённом состоянии духа.

Широкие шаги при ходьбе означают ясность целей, предприимчивость, энергичность.

Короткие шаги - признак сдержанности, осторожности, расчётливости.

Ритмичная походка с выраженным движением бёдер выдаёт самоуверенную и самовлюбленную личность.

В человеке, шаркающем ногами, психология отмечает вялость, леность и медлительность.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *открытую*, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых 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, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;

- *поза готовности*, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; 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. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обстановке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над постановкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

Порядок проведения занятия

1. Дать характеристику понятию «невербальное общение».
2. Выделить признаки невербальных средств общения
 - жесика;
 - мимика;
 - пантомимика.
3. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1. Определение невербального общения?
2. Характеристика невербального общения - жесты?
3. Характеристика невербального общения - мимика?
4. Характеристика невербального общения - пантомимика.
5. Тренинговое упражнение.
 - 5.1. «Угадай эмоцию».

Цель: развитие умения различать эмоции людей по мимике (радость, грусть, злость).

Ход упражнения: Участники упражнения достают из пакета карточки, отгадывают эмоцию и называют её. Остальные анализируют, правильно ли отгадана эмоция.

Обсуждение:

- Тяжело ли было отгадать эмоцию?
- Что поддерживало?

5.2. Упражнение «Крокодил (угадай слово)».

Цель: научиться использовать невербальные знаки общения.

Ход упражнения: Задача показывающего – без слов, только с помощью жестов показать то или иное слово. Слово или случайным образом берется из первой попавшейся книги, или кто-то из зала тихонько шепчет слово показывающему. Иногда загадывается не слово, а фраза, пословица или строчка из песни. Вариаций может быть много.

Задача отгадывающих – назвать слово, которое скрывается за этой пантомимой.

Контрольные вопросы

1. Характеристика средств невербального общения: мимика, жесты, пантомимика?

2. Примеры невербальных средств: жесты уверенности, неуверенности, закрытые жесты?

Практическое занятие № 3 **Коммуникативные барьеры**

Цель занятия: показать особенности психологии общения, «эффект сопротивления».

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

Краткие теоретические сведения

Для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение. Однако на практике общение зачастую прерывается, осуществляется порой и в деструктивной форме, без взаимопонимания. Выше мы идентифицировали такие элементы общения, как «отправитель», «кодирование», «сообщение», «среда», «декодирование», «получатель», «обратная связь». Если в этих элементах каким-либо образом присутствуют помехи, то полной ясности и понимания не происходит. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.

Компетентность. Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников общения кодирует сообщение, исходя из своего видения, а получатель — декодирует только на основании своего опыта. Следовательно, можно говорить с партнером на одном языке и при этом не понимать его («Послушай, скажи по-русски!»). В этой ситуации сообщение входит в конфликт со способом, которым получатель «расшифровывает» его, общение становится невозможным или искаженным. Искажения возникают из-за разного уровня компетентности собеседников, которые, в свою очередь, могут создавать совершенно иной уровень компетентности в сфере деятельности (например, статус профессора и рядового учителя). В результате у людей формируются разные ценности, потребности и отношения, что может привести к неумышленному

искажению получаемой информации. Несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным барьером эффективного общения.

Избирательное слушание. При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.

Оценочные суждения. В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора. Оценочные суждения базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения.

Достоверность источника. Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника. Уровень достоверности, оцениваемый партнером, непосредственно связан с тем, как он реагирует на слова, идеи и действия говорящего. Таким образом, оценка одним человеком другого влияет на отношение к его сообщениям. Это во многом зависит от прежнего опыта общения партнеров.

Фильтрование. Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрования понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием.

Внутригрупповой язык. Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Например, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде.

Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство

причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

Различие статуса. Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности.

Давление времени. Давление времени также может стать серьезным коммуникативным барьером. Например, из-за дефицита времени кому-то не предоставляют обещанное ранее слово, а он может неадекватно среагировать на эту ситуацию (например, обидеться).

Перегрузка общения. Наше время часто называют «информационной» эрой или «эпохой информации». Люди не могут своевременно ответить на все сообщения, адресованные им, поэтому они их «отсеивают», и, следовательно, некоторые из сообщений никогда не прочитываются.

Изучение каждого коммуникативного барьера показывает, что чаще всего они заключены в самих людях (например, компетентность, оценочные суждения), другие — в организациях (например, внутригрупповой язык, фильтрование, различие статуса). Следовательно, для того чтобы улучшить общение в организации, необходимы изменения как людей, так и организационных структур.

В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры: логический, семантический, стилистический, фонетический.

Логический коммуникативный барьер. Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Мысль человека зарождается под влиянием различных его потребностей, связанных с влечениями, побуждениями, эмоциями и пр., поэтому смысл всегда индивидуально-личностен, за каждой мыслью стоит мотив, зачастую скрытый и потому не всегда понятный. Для адекватного восприятия информации важна встречная мыслительная деятельность получателя. Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой. Логический коммуникативный барьер возникает чаще у партнеров с неодинаковым видом мышления, например: у одного — абстрактно-логическое, а у другого наглядно-образное, у третьего — наглядно-действенное.

Операционная мыслительная деятельность у людей также различна: широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума у всех проявляется по-разному.

Стилистический коммуникативный барьер. Стиль — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилиевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.

Например, пересказ содержания сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке следующим образом, несомненно, вызовет стилистический барьер: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».

Фонетический коммуникативный барьер. Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетика занимается акустическими и физиологическими особенностями речи. Незнание ее законов, пренебрежение ее требованиями затрудняет процесс коммуникации. Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается.

Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается. Для его смягчения бывает эффективна пауза — в нужный момент и в нужном месте. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко

выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, незстетичный внешний вид собеседника — все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговора).

Порядок проведения занятия

1. Дать определение понятию «коммуникативные барьеры».
2. Определение разновидностей «коммуникативных барьеров»

Содержание отчета

1. Понятие «коммуникативные барьеры».
2. Типы коммуникативных барьеров.
3. Тренинговое упражнение «развитие коммуникации».

Цель: показать важность для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров.

Размер группы: от 6 до 35 человек

Время: 15–20 минут

Описание. Группа садится по кругу. Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении. Пусть каждая пара займет место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы.

Тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы. По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу.

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

Вывод:

При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Можно обсудить способы как перейти из сложного положения в комфортное в различных жизненных ситуациях.

Контрольные вопросы

1. Социально-психологическая сущность коммуникативных барьеров?
2. В чем состоит трудность преодоления коммуникативных барьеров?

Практическое занятие № 4

Эффекты межличностного восприятия

Цель занятия: показать особенности восприятия людьми друг друга в процессе межличностного общения.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. На основе внешней стороны поведения мы, как бы читаем другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную роль в общении.

Межличностные отношения в реальной системе жизнедеятельности людей занимают важное место. Но взаимодействие и коммуникация с другими людьми бывают затруднены потому, что мы редко воспринимаем людей объективно. Чаще всего наше восприятие других людей основывается лишь на впечатлениях, а также на истолковании и оценке мотивов их поведения в зависимости от того, какие качества мы в них предполагаем и в какой ситуации они находятся.

Обычно наше восприятие другого человека базируется на поиске впечатлений, отражающих основные характеристики его личности. Раз проявившись, эти характеристики позволяют нам объяснить разные поступки человека и приводить их в соответствие с впечатлением о нем. Очень часто наше первое впечатление оказывается и самым прочным. Речь идет об эффекте первичности. У школьников, получивших в начале года отличные отметки, а затем переставших работать, больше шансов оставить у преподавателя благоприятное впечатление, чем у учеников, посредственные результаты которых в начале года сменились неуклонным прогрессом, продолжавшимся до его конца.

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

Эффект ореола проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке - на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке

отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно.

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

Эффект новизны заключается в том, что последняя, то есть более новая информация, оказывается более значимой, действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

Эффект края заключается в том, что крайние объекты восприятия запоминаются лучше, чем те, которые находятся в середине.

Эффект проекции – когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки.

Эффект средней ошибки – это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

Эффект Барнума – восприятие людьми описания или общих оценок своей личности как истинные, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга состоит в том, что информация, преподносимая аудитории или отдельным лицам вызывает результат, обратный ожидаемому.

Порядок проведения работы

1. Характеристика процесса восприятия.
2. Эффекты восприятия в процессе межличностного общения.
3. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1. Охарактеризуйте процесс восприятия одним человеком другого человека в процессе межличностного общения.
2. Перечислите эффекты восприятия?
3. Тренинговое упражнение.

3.1. «Привет, ты представляешь...»

Цель: положительный эмоциональный настрой, вербальные и невербальные навыки общения.

По очереди каждый из участников, обращаясь к соседу, с чувством радости от встречи произносит: «Здравствуй, (имя), ты представляешь...» и заканчивает фразу, рассказывая, что-то смешное и интересное.

Контрольные вопросы.

1. Характеристика процесса восприятия?
2. Эффекты восприятия?

Практическое занятие № 5

Познай себя тестирование

Цель занятия: определить свой тип восприятия и темперамента.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, тестовый материал.

Краткие теоретические сведения

Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности.

Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «*temperamentum*», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать

небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуются поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Текст опросника (вариант В).

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-либо хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в "тени" на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы от молчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда неприличным шуткам?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя "сытым по горло"?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо иной одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточить на чем-то свое внимание?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда так беспокойны, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше, чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо отдышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?

39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первым проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать забавные истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете, тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас "сосет под ложечкой" перед важным делом?

Тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.

15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.

- **Визуальный канал восприятия:** 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- **Аудиальный канал восприятия:** 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- **Кинестетический канал восприятия:** 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это ваш главный тип восприятия.

Порядок проведения занятия

1. Понятия индивидуальность и личность, отличительные характеристики.
2. Типы темперамента.
3. Тип восприятия.
4. Тестовые задания.

Содержание отчета

1. Типы темперамента?
2. Типы восприятия.
3. Тестирование.

Контрольные вопросы

1. Дать определение понятиям личность и индивидуальность?
2. Характеристика типов темперамента?
3. Характеристика типов восприятия?

Практическое занятие № 6
Стили общения по типологиям личности

Цель занятия: показать особенности психологии личности и ее социализации.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

Краткие теоретические сведения

Общее понятие о личности

В современной психологии нет единого понимания личности. Х.Вольф в 1734 г. дал дефиницию личности следующим образом: «То, что сохраняет воспоминания о самом себе и воспринимает себя, как одного и того же и раньше, и теперь». Эту традицию понимания личности продолжил У.Джемс (1842-1910), который трактовал личность, как сумму всего, что человек может назвать своим.

Классификации на основе конкретных видов приема и переработки информации.

Классификационное основание	Интерпретация	Авторы
Аналитичные (детализирующие)/ Синтетичные (интегрирующие)	Аналитичные проявляют тенденцию воспринимать скорее отдельные части, испытывая трудности в вычленении целостной структуры, и ориентируются на различие. Синтетичные воспринимают явления как интегрированное целое, выделяя сходство между частями.	<u>К. Готтшальд</u> , 1914 <u>Роршах</u> , 1921
Мыслители / Художники	Мыслители с доминирующей второй сигнальной системой Художники с доминирующей первой сигнальной системой	<u>Павлов</u> , 1927
Объективисты / Субъективисты	Объективисты характеризуются устойчивым, узко направленным и точным восприятием. Субъективисты характеризуются более широким полем восприятия с субъективной	<u>Ангъял</u> , 1948

	интерпретацией, дополняющей воспринятое.	
Концептуальные «активные» / Перцептивные «пассивные»	<p>Концептуальные работают рационально, формулируя гипотезы о верном решении при выполнении классификаций.</p> <p>Перцептивные используют метод проб и ошибок, руководствуясь непосредственным восприятием стимула.</p>	<u>Выготский</u> , 1922

Порядок проведения занятия

1. Дать определение понятию личности в социальной психологии.
2. Расшифровать термины «человек», «индивид», «индивидуальность».
3. Классификация типов личности.
4. Самостоятельное задание.

Содержание отчета

1. Понятие личность.
2. Расшифровать термины «человек», «индивид», «индивидуальность».
3. Базовые проблемы психологии личность? Охарактеризовать.
4. Определите тип темперамента детей в следующих ситуациях:

а) Сергей – типичный непоседа, на уроках постоянно вертится, разговаривает с соседом. Говорит очень быстро. Походка порывистая, вприпрыжку. Легко увлекается каким-либо делом, но быстро охладевает. На замечания учителя не реагирует.

б) Саша выделяется своей порывистостью. Увлечшись рассказом учителя, легко приходит в возбужденное состояние и прерывает рассказ разными вопросами. На любой вопрос учителя поднимает руку и отвечает, часто не подумав, невпопад. В раздражении выходит из себя. На переменах никогда не сидит на месте, бегаёт по коридору.

в) Олег в классе обычно сидит спокойно. На перемене спокоен, но может подставить подножку своему товарищу.

г) Дима – болезненно чувствительный, обидчивый мальчик. Если ему делают замечание, он краснеет, оправдывается, долго расстраивается, переживает. На уроках иногда мешает товарищам, может ущипнуть соседа.

Контрольные вопросы

1. Социально-психологическая сущность личности
2. История накопления теоретических и эмпирических знаний отечественными и зарубежными теориями?
3. Базовые проблемы психологии личности?

Практическое занятие № 7

Психические состояния личности - тактики общения.

Цель занятия: ознакомить с основными психическими состояниями личности.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Свойства психических состояний - характеризуются целостностью (захватывают всю психическую деятельность), подвижностью (изменчивость) и относительной устойчивостью, взаимосвязью с психическими процессами и свойствами личности, индивидуальным своеобразием и типичностью, крайним многообразием, полярностью.

Классификация психических состояний 1) личностные и ситуативные; 2) интеллектуальные, волевые, эмоциональные и т.д.; 3) глубокие, либо поверхностные; 4) кратковременные, затяжные, длительные 5) положительные и отрицательные, стенические, повышающие жизнедеятельность и астенические; 6) более или менее осознанные; 7) в зависимости от причин, их вызывающих; и 8) в зависимости от степени адекватности вызвавшей их объективной обстановки.

Типичные положительные психические состояния человека 1) Профессиональная заинтересованность - является важнейшим фактором профессиональной пригодности: осознание значимости профессиональной деятельности; стремление больше узнать о ней и активно действовать в её области; концентрация внимания на круге объектов, связанных с данной областью. 2) Творческое вдохновение - свойственного учёным, писателям, художникам, актёрам, музыкантам. Выражается в творческом подъёме; обострении восприятия; повышении способности воспроизведения ранее запечатлённого; возрастании мощи воображения; проявлении обилия мыслей и лёгкости нахождения существенного; большой работоспособности, к психическому состоянию радости творчества и нечувствительности к усталости. 3) Решительность - психическое состояние готовности быстро принять решение. Условиями решительности является широта мышления, пронизательность, мужество, большой жизненный и профессиональный опыт, знания, планомерность работы.

Отрицательные психические состояния 1) Психическая напряжённость - напряжённости, которая возникает как результат сложности выполняемой деятельности (трудности сенсорного различения, состояния бдительности, сложность зрительно-двигательной координации, интеллектуальная нагрузка и т.д.) и эмоциональной напряжённости, вызванной эмоциональными экстремальными условиями (работой с людьми, в том числе с больными, правонарушителями и т. д.). 2) Стресс - отрицательное психологическое состояние, ухудшающее протекание деятельности. Стрессом нужно считать только такое эмоциональное напряжение, которое в той или иной степени ухудшает протекание

жизнедеятельности, снижает работоспособность человека и его надёжность в работе. 3) Беспокойство – тревога - это психологическое состояние, которое вызывается неприятностями, неожиданностью, изменениями в привычной обстановке и деятельности, и выражающееся в специфических переживаниях (опасения, волнения, нарушения покоя и др.) и реакциях. 4) Фрустрация – вызванная неуспехом в удов потребб. Переживается – тревога, отчаяние, разочарование, раздражение. Возникает в ситуации конфликта, когда напр удов потребб наталкивается на трудности. Может привести к дезинтеграции. Важнейшими факторами, предотвращающими возникновение отрицательных психических состояний у человека, являются формирование и развитие у него чувства долга и ответственности, самоконтроля, мужества, настойчивости, самокритичности, интеллектуальной активности и др.

Специфические состояния психики человека 1) Бодрствование – сон - характеризующееся активным взаимодействием человека с внешним миром, и сон – состояние, рассматриваемое, прежде всего как период отдыха. Сон относится и так называемым изменённым состояниям сознания, полностью отрезающим человека от физического и социального окружения. Различают две основные чередующиеся фазы сна: «медленный» («медленноволновый») сон и «быстрый» («парадоксальный») сон. В фазе «медленного сна на последней его стадии (глубокого сна) возможно возникновение сомнамбулизма (снохождения, «лунатизма») – состояния, связанного с неосознаваемым поведением, осуществляемым при переходе от сна к гипнозоподобному состоянию, а также сноговорения и ночных кошмаров у детей, о которых они не помнят после пробуждения. 2) Медитация и гипноз – *Медитация*- во-первых, изменённое, по желанию индивида, особое состояние сознания, связанное с замедлением деятельности мозга путём концентрации внимания на каком-либо объекте или мысли, а, во-вторых, техника достижения такого состояния. Наступления релаксации (уменьшения напряжения, расслабления снятия стресса). Гипноз: а) временное состояние сознания, связанное с сужением его объёма и резким сосредоточением на содержании внушения, с изменением индивидуального контроля и самосознания; б) техника воздействия на индивидуума с целью сузить поле сознания и подчинить его контролю гипнотизёра, внушен я которого он будет выполнять. 3) Боль и анальгезия - Болью называется психическое состояние, которое возникает как результат сверхсильных или разрушительных воздействий на организм при угрозе его целостности или существованию вообще. Снижение или полное устранение чувствительности к боли называется анальгезией. Она достигается с помощью анальгетиков, путём концентрации внимания я на объектах, не связанных с источником болевого воздействия (музыка, белый шум и т. д.), посредством внушения, самовнушения, гипноза, а также методами общего или точечного массажа, воздействием холода или тепла на определённые участки тела. 4) Вера - 1) особое психическое состояние, проявляющееся в полном и безоговорочном принятии индивидом каких-либо сведений, явлений или представлений, могущих в дальнейшем выступить основой его «Я», определять его поступки

и отношения; 2) признание чего-либо истинным с решительностью, превышающей силу внешних фактических и формально-логических доказательств. 5) Эйфория и дисфория - Эйфория – психическое состояние, проявляющееся в повышенном радостном, весёлом настроении, это состояние благодушия, беспечности, не соответствующее объективным обстоятельствам. Дисфория – проявляющееся в пониженном настроении с раздражительностью, озлобленностью, мрачностью, повышенной чувствительностью к поведению окружающих, со склонностью к агрессии.

Порядок проведения работы

1. Классификация психических состояний.
2. Дать характеристику положительным психическим состояниям.
3. Дать характеристику отрицательным психическим состояниям.
4. Тренинговое занятие.

Содержание отчета

1. Классификация психических состояний личности.
2. Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».

Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.
- Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.
- Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения:

- формирование адекватных реакций в различных ситуациях;
- «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

Вывод

Контрольные вопросы.

1. Как психическое состояние личности влияет на взаимоотношения с окружающими?
2. Стратегии поведения?

Практическое занятие № 8

Правила социальной привлекательности

Цель занятия: определить факторы социальной привлекательности.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Социальные психологи выделили ряд факторов, которые делают человека социально привлекательным для других людей.

Инфантильная внешность.

Прежде всего, в качестве социально привлекательного фактора можно упомянуть такие черты внешнего облика человека, которые при восприятии ассоциируются с детскостью. Иначе говоря, те взрослые, чей облик в каких-то деталях напоминает облик ребенка, воспринимаются многими людьми благожелательно. Такие черты, как непропорционально большой лоб в сочетании с маленьким подбородком, большие глаза, маленький нос, хрупкое телосложение, тонкие руки и т. д. — словом, все особенности детской внешности, которые могут сохраниться у взрослого человека, наводят на мысли о незащитности, слабости, доверчивости. Поэтому индивид, наделенный такими чертами внешности, не вызывает у окружающих тревоги и опасения. Напротив, рядом с ним люди чувствуют себя уверенно и безмятежно. Ведь рядом с ребенком любой взрослый ощущает свое превосходство над ним. Более того, взрослый считает себя вправе, и даже обязанным, относиться к нему покровительственно: поучать его, запрещать или разрешать что-то делать, распоряжаться и т. д., т. е. ребенок позволяет взрослому доминировать над собой. Поэтому и взрослых людей с детскими чертами внешности считают слабыми, зависимыми, беспомощными, по-детски наивными и глуповатыми, но зато эмоциональными, добрыми, прямодушными, отзывчивыми, честными. В этом случае стереотипное представление о детях (кстати, далекое от действительности), как о бесхитростных, наивных, непорочных существах, переносится на взрослых. Поэтому они и вызывают у окружающих симпатию и доверие. Ведь очень многие люди испытывают потребность в самоутверждении, но хотят добиться этого простым и легким способом — посредством доминирования над более слабыми. Надеясь удовлетворить эту потребность, они и стремятся взаимодействовать с теми, кто, как они полагают, даст им возможность повысить самооценку. Вот почему их привлекают люди с инфантильными чертами внешности.

Таким образом, по крайней мере, две причины делают привлекательными для окружающих индивидов с инфантильным обликом. Первая — они не воспринимаются как опасные, несущие угрозу. Вторая — считается, что над ними можно легко доминировать, подобно тому, как взрослые доминируют над детьми. В предыдущем разделе говорилось о том, как часто люди с низкой самооценкой, неуверенные в себе ищут именно такие социальные объекты для сравнения и самоутверждения.

Эффект ореола.

В социальной психологии подобного рода ассоциации получили название гало-эффектов или, проще говоря, эффектов ореола. Суть эффекта в том, что одна привлекательная и яркая черта человека, словно ореол или нимб затмевает для окружающих все другие черты. Если говорить об ореоле физической красоты, то он к тому же распространяется не только на характеристики самого красивого индивида, но и на других людей. Оказывается, находиться в компании красивого человека просто выгодно.

Пространственная близость.

При прочих равных условиях людям больше нравятся те, кто проживает неподалеку, в одной с ними местности. Таким образом, фактор пространственной, территориальной близости выступает существенной причиной для установления отношений. Об этом свидетельствует хотя бы такое явление, как землячество. Находясь вдали от дома, люди с большей охотой и доверием взаимодействуют с земляками. Мы бессознательно предполагаем, что люди из той же местности, где проживали или проживаем мы сами, лучше нам знакомы, чем другие, хотя на самом деле это может быть совсем не так.

Сходство

Нам нравятся люди, чьи социальные ценности и установки, поведение и привычки согласуются с нашими. И мы не любим тех, чьи взгляды и поведение противоречат нашим. Если к тому же человек похож на нас в других отношениях — личностными характеристиками, стилем и образом жизни, привычками, даже одеждой, то его социальная привлекательность для нас возрастет еще сильнее. Коротко говоря, мы любим тех, кто похож на нас, и не любим тех, кто не похож.

Порядок проведения занятия

1. Факторы социальной привлекательности.
2. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1. Факторы социальной привлекательности.
 1. Ролевая игра "Завершение предложения"

Процедура тренингового занятия направлена на развитие коммуникативной компетенции. Один участник рассказывает историю, при этом не заканчивая фразы; другие - делают это вместо него.

Содержание: ведущий вызывает четыре добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы.

Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то, что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. После нескольких таких рассказов проводится обсуждение:
- Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?

- Может быть, у непосредственных участников упражнения возникли какие-то свои находки?

Вывод.

Контрольные вопросы:

1. Факторы социальной привлекательности?

Практическое занятие № 9

Манипуляции и защита от них.

Цель занятия: сформировать навыки конструктивной защиты от манипуляций.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Согласно краткому психологическому словарю» манипуляция (фр. manipulation – лат. manipulatio – manipulus горсть) – 1) движение рук, связанное с выполнением определенной задачи. 2) Демонстрирование фокусов, основанное на ловкости рук, умение отвлечь внимание зрителей от того, что должно быть от них скрыто. 3) махинация, мошенническая проделка. Можно добавить, что манипуляция – это способность, по усмотрению манипулирующего, воздействовать на сознание либо одного человека, либо группы людей с целью достижения определенной цели установленной самим манипулирующим.

Особенность манипуляции состоит в том, что манипулятор стремится скрыть свои намерения. Поэтому для всех, кроме самого манипулятора, манипуляция выступает скорее как результат реконструкции, истолкования тех или иных его действий, а не непосредственное усмотрение. В связи с этим возникает резонный вопрос: является ли манипуляция феноменом, то есть явлением, постигаемым в чувственном опыте, объектом чувственного созерцания?

Манипуляция является видом психологического воздействия, при котором мастерство манипулятора используется для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент. Манипуляция – это психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им. Манипуляция – это психологическое воздействие, направленное на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий. Манипуляция – это искусное побуждение другого к достижению косвенно вложенной манипулятором цели.

Выделяют три главных, родовых признаков манипуляции. Во-первых, это – вид духовного, психологического воздействия (а не физическое насилие или угроза насилия). Мишенью действий манипулятора является дух, психические структуры человеческой личности. Во-вторых, манипуляция – это скрытое воздействие, факт которого не должен быть замечен объектом манипуляции. В-третьих, манипуляция – это воздействие, которое требует значительного мастерства и знаний.

Природа манипуляции состоит в наличии двойного воздействия – наряду с посылаемым открыто сообщением манипулятор посылает адресату «закодированный» сигнал, надеясь на то, что этот сигнал разбудит в

сознании адресата те образы, которые нужны манипулятору. Это скрытое воздействие опирается на «неявное знание», которым обладает адресат, на его способность создавать в своем сознании образы, влияющие на его чувства, мнения и поведение.

Среди типов защиты выделяют пассивную, активную и контрманипуляцию.

При пассивных методах адресат не дает понять, что разгадал тайные намерения манипулятора. А поскольку последние направлены против намеченной жертвы – адресата, то предание их огласке могло бы привести к конфликту. Неразглашение же намерений манипулятора позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

Смысл пассивной защиты – в задержке адресатом спонтанных реакций. Неожиданность – важное преимущество манипулятора. Все приемы пассивной защиты «сбивают темп» психологической атаки, давая жертве время. Для обдумывания ситуации. А манипулятора они заставляют или раскрыть свои замыслы, или отказаться от них.

Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих случаях:

- когда вы не знаете, как поступить;
- когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Пассивная защита может осуществляться в следующих формах:

- Сокрытие адресатом манипуляции своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств. Такое сокрытие не позволит манипулятору «обнаружить» истинные эмоции и чувства адресата манипуляции и оказать психологическое воздействие на них. Эмоциональная «маскировка» адресата на протяжении всего периода делового общения, жесткий контроль переживаемых им ситуативных чувств послужат своеобразной преградой для манипулятивного вторжения.

- Дистанцирование адресата манипуляции от манипулятора. Максимально возможное в рамках заданной деловой ситуации увеличение личностной зоны общения с манипулятором позволяет избежать адресату манипуляции значительного влияния психологического пространства манипулятора и включенных в него активированных психических комплексов, агрессии и силового давления.

- Выстраивание смысловых и семантических барьеров с манипулятором при обсуждении вариантов решения деловой проблемы. Адресат манипуляции ссылается на «трудности» восприятия смысла передаваемой манипулятором информации и употребляемой им терминологии (например: «Предложенный Вами вариант решения проблемы требует дополнительной проработки и осмысления»; «Трактовка употребляемых Вами терминов слишком спорная и некорректная»).

- Уклонение от психологического контакта с манипулятором. Уход от «малого разговора» с манипулятором. «Вербальную разведку» манипулятора, предпринимаемую им с целью установления психологического контакта, адресат манипуляции оставляет без внимания. Призыв манипулятора к выстраиванию доверительных отношений на

предложенных им условиях адресат манипуляции «не замечает» и по существу игнорирует.

- Внимательное отслеживание адресатом ответов манипулятора на поставленные вопросы и регистрация возможного возникновения в этих ответах оговорок и обмолвок поможет ему установить некоторый скрытый смысл в предлагаемом манипулятором варианте решения деловой проблемы.

- Применение статусной и ролевой защиты. Адресат манипуляции с помощью логических доводов и аргументации делает ссылки на необходимость четкого следования своему статусу, своим должностным полномочиям и выполняемой профессиональной роли, которые «не позволяют» ему полностью принять предложенный манипулятором вариант решения деловой проблемы.

- Поведенческая и операциональная блокировка действий манипулятора. Проявление со стороны адресата намеренной рассеянности и невнимательности к технологическим ухищрениям манипулятора, нарочитой замедленности в ответных психических реакциях и поведенческих действиях способствует блокировке действий манипулятора.

- «Уход» от предсказуемости в поведенческих реакциях и действиях. На специально выстроенные коммуникативные запросы манипулятора, ожидающего получить ответные стереотипные реакции и поведенческие действия, адресат манипуляции осуществляет операциональную задержку таких реакций и действий, если они возникают у него. Эта задержка может выразиться как во временной отсрочке ответных действий адресата, так и в намеренно демонстрируемых им нерешительности и осторожности. Например, в ответ на предложенное манипулятором очень привлекательное и выгодное для адресата манипуляции решение деловой проблемы, он может проявить колебание и выразить сомнение в возможности реализации такого решения. При этом важную роль играет непредсказуемость психического реагирования и ответных поведенческих действий адресата манипуляции, если адресат ведет себя так, что его нельзя «просчитать», то манипулятору не к чему будет подстраиваться.

- Фокусирование внимания манипулятора на наиболее важных для решения деловой проблемы задачах. Манипулятор пытается всячески отвлечь внимание адресата манипуляции от этих задач, переключить его на второстепенные цели, которые заслоняют от него действительно важные для принятия решения обстоятельства». Отслеживание адресатом содержательной значимости обсуждаемых вопросов для решения деловой проблемы является, несомненно, надежным операциональным приемом защиты от манипулятивного психологического воздействия.

- Временное прерывание адресатом манипуляции делового контакта с манипулятором. Необходимость такого прерывания может быть продиктована возникновением напряженного эмоционального фона деловой коммуникации, агрессией или интенсивным психологическим давлением манипулятора. При этом вербально озвученным предлогом для такого прерывания делового контакта могут послужить вполне «очевидные поводы» (выполнить «срочное поручение» высокостатусного руководителя, или, напротив, дать исполнителю «срочное поручение», сделать «срочный звонок»).

Рассмотренные техники пассивной защиты от манипулятивного вторжения обладают разной степенью эффективности, и их применение в технологическом процессе общения во многом диктуется заданными параметрами ситуации и видом технологии, используемой манипулятором.

Наиболее применяемыми техниками активной антиманипулятивной защиты в технологиях общения являются:

1. Целенаправленная психологическая атака на манипулятора, осуществляемая адресатом манипуляции. Использование адресатом резких критических замечаний, оценок, осуждения, насмешек по отношению к манипулятивным сигналам и поведенческим действиям манипулятора дестабилизирует психику последнего и вынуждает затрачивать значительную часть энергетических ресурсов своего информационно-силового обеспечения на защиту собственных личностных структур. Это, в свою очередь, ведет к ослаблению манипулятивного вторжения;

2. Преобразование адресатом вербальных и невербальных сигналов, получаемых от манипулятора, с учетом собственных интересов в решении деловой проблемы;

3. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции – контрманипулятивной защиты. Особенность этой техники активной защиты состоит в ее выходе на уровень равноправной силовой борьбы с манипулятором. По существу, контрманипуляция как наиболее сильный способ защиты представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта.

Таким образом, защититься от манипуляций можно актуализируя свое поведение.

Порядок проведения работы

1. Понятие манипуляция.
2. Виды манипуляций.
3. Техники и способы защиты от манипуляций.
4. Тренинговое упражнение.

Содержание отчета

1. Характеристика понятия манипуляция.

2. Основные типы защиты от манипуляций.

3. Техники защиты от манипуляций.

4. Упражнение «Нет».

4.1. Вам трудно говорить «нет») - вы не хотите огорчать человека, который обращается к вам с такой любезной просьбой, ведь он может обидеться или рассердиться на вас. Так вот, если не хотите стать жертвой манипуляции, вы должны научиться говорить «нет» спокойно и решительно.

Во-первых, вы имеете на это право, во-вторых, спокойное и решительное «нет» воспринимается нормально.

4.2. Тренинговая процедура "Спор"

Цель: предназначена для развития умения и навыков аргументирования, упорства в отстаивании своей точки зрения. Ведущий предлагает участникам тренинга свои заготовки - пары противоположных по смыслу высказываний, имеющих мировоззренческий характер (например "Мир беспощаден и несправедлив" - "Мир уже совершенен и безупречен").

Процедуру желательно проводить в тренинговой группе, с уже достаточно хорошо "разогретыми" участниками. Несмотря на кажущуюся простоту процедуры, неопытный психолог может допустить ошибку, выпустив группу из-под контроля, потому что в любой группе найдутся участники, которые с "пылом и жаром" будут отстаивать свои мировоззренческие убеждения. Поэтому необходимо перед процедурой чётко проговорить цель упражнения (развитие навыков аргументирования) и подчеркнуть игровой характер дискуссии.

Для подведения итогов понадобится доска (лист ватмана) и мел (маркеры).

Качества. Умение аргументировать. Настойчивость в споре

Содержание

Ведущий тренинга предлагает участникам упражнение на развитие умения и навыков аргументирования в споре, обретение некоторой настойчивости в споре. Можно рассказать про важность и того, и другого. Конечно, следует заметить, что в настойчивости следует знать меру, что настаивать надо не на своей правоте, а на важности аргументов, следовании логике. Очень важно подчеркнуть, что упражнение носит игровой характер, что не следует слишком серьёзно преследовать цель победить в мировоззренческом споре. Важно отметить, что если кто-то будет отстаивать чуждую ему точку зрения, то за это его ругать никто не будет, "тренинг для того и существует, что можно попробовать себе новые роли".

Ведущий предлагает следующие пары противоположных по смыслу мировоззренческих утверждений:

1а. Мир беспощаден и несправедлив

1б. Мир уже совершенен и безупречен

2а. Никакого духовного искательства не существует

2б. Духовный поиск – единственный смысл существования человека

3а. Человек спонтанен и способен выбирать. Свобода воли – основа развития

3б. Свобода воли – иллюзия. У человека нет выбора

4а. Необходимо работать над собой и меняться

4б. Развитие происходит само собой. Все совершенно и так

5а. Без Учителя невозможно найти Путь и пройти его. Для развития необходима Школа

5б. Учитель не обязателен, более того, он только помеха на Пути. Школа это тупик

6а. Для развития необходимы строгие предписания и рекомендации

6б. Делай что хочешь и будет то, что будет

7а. Нет ни меня, ни тебя, никого, а просто Есть НЕЧТО

7б. Это НЕЧТО и есть я, ты и все остальные

8а. Описать мир невозможно и не нужно. Ум – главное препятствие для искателя

8б. Без описаний невозможно Постижение. Ум и понимание – необходимые условия

9а. Можно с уверенностью судить о том, что правильно делает человек, а что - нет

9б. Нельзя однозначно судить о правильности поступков человека

10а. Просветление - достойный ориентир для ищущего

10б. Просветление не может быть ориентиром, надо стремиться соответствовать Судьбе

11а. Главный девиз: "Профессионализм и Мастерство"

11б. Главный девиз: "Любовь, Безумие, Жажда"

12а. Существует жизнь после смерти

12б. Никакой жизни после смерти нет

Непосредственно перед тем, как вызвать к доске первую пару спорщиков, ведущий даёт "напутствия":

— бесполезно искать "золотую середину" между частями "а" и "б" каждого тезиса, а также пытаться их объединять;

— бессмысленны компромиссы "и то и другое верно", "смотря с какой стороны смотреть";

— не следует принимать одну и отвергать другую часть любого тезиса;

— прямо по ходу обсуждения спорщики могут прийти к какому-то важному для себя выводу, не следует пугаться каких-то новых ощущений и замыкаться в себе;

— помните, что один из лучших аргументом в споре - искренность, глубина переживаний.

Вызываются два спорщика. Если работа проводится в группе, где участники довольно робки, чтобы в одиночку отстаивать свою позицию, можно вызывать две группы спорщиков (по два или три человека в каждой). Дополнительным мотивирующим фактором может быть элемент соревновательности (после завершения дискуссии остальные участники группы голосуют за тот или иной тезис).

После того, как закончили выступать последние спорщики, проводится небольшой мозговой штурм, целью которого является собрать мнения о тех приёмах, которые помогли спорщикам одержать верх в дискуссии. Следует обратить особое внимание на то, что разбираются именно приёмы, а не личные качества спорщиков: каждый человек имеет опыт анализа личных качеств другого человека, но далеко не каждый в своей жизни занимался анализом коммуникативных тактик.

Контрольные вопросы.

1. Признаки манипуляции?
2. Способы защиты от манипуляций?

Практическое занятие № 10

Риторические и спекулятивные методы аргументации.

Цель занятия: формирование умений аргументации.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Методы аргументирования делятся на риторические и спекулятивные - первые призваны донести до собеседника свою точку зрения и опровергнуть чужую, тогда как вторые направлены главным образом на то, чтобы сбить собеседника с толку.

1. Фундаментальный метод

Суть его — в прямом обращении к собеседнику, которого вы знакомите с фактами, являющимися основой ваших доказательств.

Существенную роль здесь играют цифровые примеры и статистические данные. Они — прекрасный фон для подтверждения ваших тезисов. Ведь, в отличие от сведений, изложенных словами — часто спорных! — цифры выглядят более убедительно: этот источник, как правило, более объективен и поэтому привлекателен.

Используя статистические данные, необходимо знать меру: нагромождение цифр утомляет слушателей, и аргументы не производят на них необходимого впечатления. Заметим также, что небрежно обработанные статистические материалы могут ввести слушателей в заблуждение, а порою даже обмануть.

Например, ректор института приводит статистические данные о студентах первого курса. Из них следует, что в течение года 50% студенток вышли замуж. Такая цифра впечатляет, но затем выясняется, что на курсе было лишь две студентки, и одна из них вышла замуж.

Для того чтобы статистические данные были иллюстративными, они должны охватывать большое количество людей, событий, явлений и т. п.

2. Метод противоречия

По своей сущности он является оборонительным. Основан на выявлении противоречий в рассуждениях, а также аргументации собеседника и заострении внимания на них. Пример. И.С. Тургенев описал спор между Рудиным и Пигасовым о том, существуют или не существуют убеждения:

«— Прекрасно! — промолвил Рудин. — Стало быть, по-вашему, убеждений нет?

— Нет и не существует.

— Это ваше убеждение?

— Да.

— Как же вы говорите, что их нет. Вот вам уже одно, на первый случай. — Все в комнате улынулись и переглянулись».

3. Метод сравнения

Очень эффективен и имеет исключительное значение (особенно когда сравнения подобраны удачно).

Придает речи инициатора общения исключительную яркость и большую силу внушения. В известной мере фактически представляет собой особую форму метода «извлечение выводов». Это еще один способ сделать утверждение более «зримым» и весомым. Тем более если вы научились использовать аналогии, сравнения с предметами и явлениями, хорошо известными слушателям.

Пример: «Жизнь в Африке можно сравнить лишь с пребыванием в печи, где к тому же забыли выключить свет».

4. Метод «да, но...»

Его лучше всего использовать, когда собеседник относится к теме разговора с некоторым предубеждением. Поскольку любой процесс, явление или предмет имеют в своем проявлении как положительные, так и отрицательные моменты, метод «да,.. но...» позволяет рассмотреть и другие варианты решения вопроса.

Пример: «Я тоже представляю себе все то, что вы перечислили как преимущества. Но вы забыли упомянуть и о ряде недостатков...». И начинаете последовательно дополнять предложенную собеседником одностороннюю картину с новой точки зрения.

5. Метод «кусков»

Применяется часто — особенно сейчас, когда в нашу жизнь вместо монологов активно внедряются диалог, беседа, дискуссия. Суть метода — в расчленении монолога вашего собеседника на ясно различимые части: «это точно», «это сомнительно», «здесь существуют самые различные точки зрения», «это явно ошибочно».

Фактически метод базируется на известном тезисе: поскольку в любом положении, а тем более выводе, всегда можно найти что-то недостоверное, ошибочное или же преувеличенное, то уверенное «наступление» дает возможность в известной степени «разгрузить» ситуации, в том числе и самые сложные.

Пример: «То, что вы сообщили о модели работы современного складского хозяйства, теоретически совершенно верно, но в практике встречаются подчас весьма значительные отступления от предложенной модели: длительные задержки со стороны поставщиков, трудности в получении сырья, медлительность администрации...»

6. Метод «бумеранга»

Дает возможность использовать «оружие» собеседника против него самого. Не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное воздействие на аудиторию, особенно если его применить с изрядной долей остроумия.

Пример: Маяковский выступает перед жителями одного из районов Москвы по вопросу решения интернациональных проблем в Стране Советов.

Вдруг кто-то из зала спрашивает: «Маяковский, Вы какой национальности? Вы родились в Багдате, значит, Вы грузин, да?». Маяковский видит, что перед ним пожилой рабочий, искренне желающий разобраться в проблеме и столь же искренне задающий вопрос. Поэтому отвечает по-доброму: «Да, среди грузин — я грузин, среди русских — я русский, среди американцев — я был бы американцем, среди немцев — я немец».

В это время два молодых человека, сидящих в первом ряду, ехидно кричат: «А среди дураков?». Маяковский спокойно отвечает: «А среди дураков я в первый раз!».

7. Метод игнорирования

Как правило, наиболее часто используется в беседах, диспутах, спорах. Его суть: факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут вами, но зато его ценность и значение можно с успехом игнорировать. Вам кажется, что собеседник придает значение чему-то, что, по вашему мнению, не столь важно. Вы констатируете это и анализируете.

8. Метод выведения

Основывается на постепенном субъективном изменении существа дела.

Пример: «Богатство не имеет границ, когда в больших размерах идет за границу»; «Мелкая сошка лучше всех знает, кому достанется прибыль. Но кто будет слушать мелкую сошку?».

9. Метод видимой поддержки

Он требует особо тщательной подготовки. Пользоваться им наиболее целесообразно тогда, когда вы выступаете в качестве оппонента (например, в дискуссии). В чем он заключается? Скажем, собеседник изложил свои аргументы, факты, доказательства по проблеме дискуссии, а теперь слово предоставляется вам. Но в начале своей речи вы ему вообще не противоречите и не возражаете.

Более того — к удивлению присутствующих, приходите на помощь, приводя новые положения в его пользу. Но все это только для видимости! А затем следует контрудар. Примерная схема: «Однако... вы забыли в подтверждение вашего тезиса привести еще и такие факты... (перечисляете их), и это далеко не все, так как...» Теперь наступает черед ваших контраргументов, фактов и доказательств.

Порядок проведения работы

1. Изучение методов аргументирования.
2. Проигрывание каждого из методов.
3. Упражнение.

Содержание отчета

1. Формирование практических умений и навыков аргументирования.
2. Техники слушания

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того,

чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Цель упражнения: развитие навыков активного слушания

Вывод

Контрольные вопросы.

1. Значимость техник аргументирования?

Практическое занятие № 11

Тактики нейтрализации замечаний

Цель занятия: сформировать тактические навыки нейтрализации замечаний.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Теперь постараемся дать ответ на два наиболее важных вопроса: как лучше всего высказывать свои замечания собеседнику и когда отвечать на его замечания.

Начнем с того, как высказывать замечания собеседнику. Общий подход к нейтрализации замечаний можно сформулировать в нескольких пунктах.

ЛОКАЛИЗАЦИЯ. Для успешной локализации замечаний нужно прежде всего ответить себе на следующие вопросы: «Что за этим кроется?» и «Какое значение имеет сделанное замечание для вашего собеседника?»

Тон ответа всегда должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу убедить вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

ДИПЛОМАТИЧНОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ. Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то наверняка не убедите его, а лишь заведете вашу беседу в тупик. Поэтому не следует употреблять следующие выражения: «В данном случае вы совершенно неправы!», «Все как раз наоборот!», «Это не имеет под собой никакой почвы!»

УВАЖЕНИЕ. К позиции и мнению собеседника нужно относиться с уважением, даже если они ошибочны или для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

ПРИЗНАНИЕ ПРАВОТЫ. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то очень выгодно почаще признавать правоту собеседника. Например: «Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, при принятии решения мы его обязательно учтем!» После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

СДЕРЖАННОСТЬ В ЛИЧНЫХ ОЦЕНКАХ. Следует избегать личных оценок. Например: «Будь я на вашем месте...», «Моя фирма считает, что... но лично я думаю...» Особенно это относится к тем случаям, когда подобной оценки явно не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

ЛАКОНИЧНОСТЬ ОТВЕТА. Чем более сжато, по-деловому вы ответите на замечание, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Поэтому чем более многословен ваш ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

КОНТРОЛИРОВАНИЕ РЕАКЦИЙ. При нейтрализации замечаний очень полезно проверять реакцию собеседника. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом. Если нет, то предложите ему заняться этой проблемой в процессе беседы.

НЕДОПУЩЕНИЕ ПРЕВОСХОДСТВА. Если вы будете успешно парировать каждое замечание, то постепенно у вашего собеседника сложится мнение, что он сидит перед умудренным опытом «профессором», против которого у него нет никаких шансов. В связи с этим:

- не следует парировать каждое его возражение;
- нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости;
- особенно важно избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что этим вы косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько минут.

ПОДГОТОВКА К НЕЙТРАЛИЗАЦИИ ЗАМЕЧАНИЙ. Следует как можно лучше ознакомиться с темой и содержанием беседы, заранее как можно больше узнать о своем собеседнике, его привычках, подготовиться к возможным замечаниям и возражениям.

Теперь рассмотрим, какой момент для нейтрализации замечаний и возражений является наиболее благоприятным.

При ответе на вопрос, когда следует отвечать на сделанные замечания, можно предложить следующие варианты:

- до того, как замечание высказано;
- сразу после того, как оно было сделано;
- позднее;
- никогда.

«ДО». Если известно, что собеседник рано или поздно сделает определенное замечание, рекомендуется самим обратить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае вы получаете следующие преимущества:

- избежите противоречий с собеседником и тем самым уменьшите степень риска ссоры в беседе;
- получите возможность сами выбирать формулировку замечания оппонента и таким образом снизить его смысловую нагрузку;
- у вас будет возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и обеспечить себе тем самым время для его обдумывания;
- укрепится доверие между вами и вашим собеседником, так как он увидит, что вы не пытаетесь обвести его вокруг пальца, а наоборот, ясно излагаете все «за» и «против».

«СРАЗУ». Это наиболее удачный вариант ответа, и его нужно использовать во всех нормальных ситуациях.

«ПОЗЖЕ». Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента.

Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

«НИКОГДА». Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху в беседе (особенно в ее начале), следует по возможности полностью игнорировать. То же самое относится к замечаниям, не затрагивающим сути деловой беседы, а также к тем случаям, когда можно без ущерба признать правоту собеседника.

Отводы замечаний и возражений собеседника всегда чреваты различного рода конфликтами, поэтому в этих случаях необходимы максимальная тактичность и деликатность. Существуют правила «хорошего тона», которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими морально-психологическими издержками решать задачи. Рассмотрим эти правила.

Собеседник не всегда прав, но часто вам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.

Нужно всегда стараться смотреть на замечания собеседника с его точки зрения, т. е. субъективно. Объективной причиной замечаний часто может быть какая-нибудь мелочь.

В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение, чтобы не подливать масла в огонь.

Замечания, причиной которых является «комплекс неполноценности», переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случае оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

Не нужно делать выводов о неискренности вашего собеседника до тех пор, пока действительно не будет доказано, что он говорит неправду.

Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, пойдя на некоторые уступки, но нужно определить границы уступок, прежде чем на них решиться.

Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить собеседнику, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.

При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрели, прежде чем дали окончательный ответ.

Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Порядок проведения работы

1. Разновидности замечаний.
2. Тактики нейтрализации замечаний.
3. Тренинговые упражнения.

Содержание отчета

1. Какие выделяют тактики нейтрализации замечаний.
2. Групповое проигрывание каждой тактики.
3. Тренинговые упражнения.
- 3.1. «Увидеть себя со стороны уверенным»

Это упражнение первый шаг по воспитанию в себе уверенности, стойкости по отношению к нелицеприятным высказываниям партнера. Движущие силы в этом процессе тренировка выражения лица и голосовых интонаций во время разговора с разными людьми.

Цель первого упражнения научиться различные по содержанию книжные фрагменты с нейтральным выражением лица, но с разными интонациями. Здесь можно себе немного играть, выражая негодование, восхищение, нагнетая напряженность, хитря или интригуя.

Теперь вторая часть упражнения. Его цель добиться мгновенного придания лицу индифферентного выражения даже во время самого напряженного разговора по телефону. Если она достигнута, можно усложнить задачу: удерживая эту мину, экспериментируйте с голосом, интонациями. Например, сохраняя внешне безмятежное выражение, поговорите с кем-нибудь из знакомых грозно, игриво, дурашливо, гневно. Если вам удалось вызвать адекватную реакцию у собеседника, опыт удался. Необходимо запомнить собственное состояние, сочетание невербального с окраской речи, чтобы при случае повторить, а в дальнейшем включать почти автоматически.

3.2. Упражнение «Леопольд» (25 мин.)

Цель: развить умение находить подход к людям.

Материалы: карточки с кличками котов.

Ход упражнения

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать

участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости. В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышей. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда. Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверил.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?
2. Легко ли вам было находиться в роли кота или мыши?
3. Доверяете ли вы людям в жизни?
4. Доверяют ли вам люди?
5. Считаете ли вы, что общение играет важную роль во взаимоотношениях между людьми?

Контрольные вопросы.

1. Какова практическая значимость применения данных тактик защиты?
2. Наиболее эффективные тактики защиты?

Практическое занятие № 12

Виды делового общения

Цель занятия: определить виды делового общения.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

По характеру и содержанию общение бывает формальным (деловое) и неформальным (светское, быденное, бытовое). *Деловое общение* – это процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный речевой контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей, чем косвенное, результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения. В нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- *деловая беседа* – речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем;
- *деловые переговоры* – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
- *деловое совещание* – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- *публичные выступления* – передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с использованием ораторских приемов.

Все выделенные формы активно используются в деловом общении и часто совмещаются в одном акте взаимодействия так, что реально их трудно развести.

Порядок проведения занятия

1. Характеристика понятия деловой беседы.
2. Определение структуры деловой беседы.
3. Способы убеждающего воздействия в деловой беседе.
4. Ответьте на вопросы теста.

Содержание отчета

1. Дать определение понятию деловая беседа.
2. Структура деловой беседы?

3. Перечислите способы убеждающего воздействия в деловой беседе.

4.1. Манипулятивное общение это:

- а) обучение собеседника каким-либо действиям;
- б) игра словами;
- в) использование собеседника в собственных целях.

4.2. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) смысловые;
- б) эмоциональные;
- в) физические;

4.3. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию называется _____.

4.4. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) знание индивидуальных особенностей партнера;
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
- в) понимание целей партнера;
- г) все верно.

Контрольные вопросы

1. Понятие деловой беседы?
2. Способы поддержания положительного климата?
3. Способы активизации участников беседы?

Практическое занятие № 13

Тренинг коммуникативная компетенция

Цель занятия: развитие коммуникативных навыков в группе.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, карточки, фломастеры.

Краткие теоретические сведения

Тренинг коммуникативной компетенции – это современное исследование общения и создание эффективных способов взаимодействия. Общение – это сложный и многоплановый процесс, который заключается не только в передаче информации. Тренинг позволит раскрыть всю многоплановость этого процесса, познакомит с техниками активного слушания, расширит репертуар коммуникативного поведения, научит избегать типичных барьеров в коммуникации. Все это позволит избежать конфликтных ситуаций в профессиональной сфере.

Коммуникативная компетентность — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

Коммуникативная компетентность — это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1. Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
2. Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
3. Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований. Наиболее значимые из этих правил состоят в следующем:

- Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе.

- Правило «постоянной готовности к пониманию». Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.
- Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.
- Правило контроля над невербальными сигналами. Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходимо также контролировать над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» — мимикой, жестами, интонацией, позой.
- Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьезных ошибок.
- Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.
- Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.
- Правило активного и конструктивного слушания — одно из основных условий эффективных коммуникаций.
- Правило обратной связи. Именно это правило, в конечном счете, обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса — взаимопонимания.

Порядок проведения занятия

1. Определение коммуникативной компетентности.
2. Правила коммуникативной компетентности.
3. Тренинг «Коммуникативная компетентность».

Содержание отчета

I. Разогрев

Цель: снятие эмоционального напряжения между участниками.

Материалы: карточки с названиями различных эмоций, ручки, бумага.

Упражнение «Передать одним словом» (15 мин.)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Ход упражнения.

Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны сказать слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на

карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций: Радость, удивление, сожаление, разочарование, подозрительность, грусть, веселье, равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм.

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?
3. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?
4. Какие эмоции вы испытываете в жизни чаще?

Упражнение «Завтрак с героем» (30 мин.)

Цель: отработать навыки убеждения и умение найти аргументы в пользу своей позиции.

Материалы: ручки, листы бумаги.

Ход упражнения.

Группе предлагается представить, что у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любимым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему. Нужно записать имя своего героя на листе бумаги и поделиться на пары, затем надо решить с кем из героев вы будете встречаться. Потом пары объединяются в четвёрки и проделывают тоже самое, затем объединяется вся группа и выбирает одного героя.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему остался именно этот герой?
2. Легко было уступать и почему вы уступали?
3. Какие чувства вы испытывали, когда с вами не соглашались?
4. Что вы испытывали, когда с вами соглашались?
5. Часто ли вы в жизни сталкиваетесь с ситуацией выбора?

Ролевая игра « В чем дело? »

Участникам предлагается разделить на три группы, каждая из которых должна придумать проблемную ситуацию. Группа должна сообщить участнику из другой группы определенное неприятное для него известие. Например, сообщить, что в проектную команду будет включен не он, а другой кандидат. Задача партнера: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Он должен стараться сделать это с помощью техник перефразирования и повторения.

После предполагается обсуждение результатов, трудностей и ощущений от игры.

Упражнение "Учимся ценить индивидуальность"

Цель: научиться ценить индивидуальность другого.

Члены группы рассаживаются по кругу, у каждого заготовлены бумага и карандаш.

В начале игры тренер говорит: «Мы часто хотим быть точно такими же, как остальные, и страдаем, чувствуя, что отличаемся от других. Иногда действительно хорошо, когда мы - как все, но не менее важна и наша индивидуальность. Ее можно и нужно ценить».

Далее тренер предлагает каждому игроку написать о каких-то трех признаках, которые отличают его от всех остальных членов группы. Это может быть признание своих очевидных достоинств или талантов, жизненных принципов и т.п. В любом случае информация должна носить позитивный характер.

Тренер может привести свои примеры, чтобы участникам было понятно, что от них хотят.

Участники записывают свои имена и выполняют задание (3 минуты). Тренер должен предупредить участников, что соберет записи и зачитает их, а члены группы будут отгадывать, кто является автором тех или иных утверждений.

Далее тренер собирает листочки и читает текст. Игроки угадывают, кем он написан. Если автора не удастся "вычислить", он должен назваться сам.

Упражнение «Беседа»

Цель: снять напряжение, научиться задавать открытые вопросы и отвечать на них.

Группа разбивается на пары. На первом этапе работы один из партнеров задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. (Вопрос «Ты живешь в общежитии?» является закрытым, а вопрос «Где ты живешь?» — открытым.) Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе — не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Например, если на вопрос «Где ты живешь?» ответить «В общежитии», это будет не очень информативно. Гораздо больше информации содержит ответ вроде такого: «Я живу в студенческом городке в одном из этих новых общежитий, и со мной в комнате живут еще трое». Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбираемую информацию.

Участники обмениваются впечатлениями и рассказывают друг другу о возникших у них трудностях.

На втором этапе упражнения один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор либо прося пояснить, либо перефразируя. Например, если первый говорит: «Вчера вечером я специально прошелся по студенческому городку, чтобы

посмотреть места, где я еще не был», второй может продолжить: «Ты имеешь в виду, что был удивлен тем, как велик студенческий городок». Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Шеринг.

Контрольные вопросы

1. Характеристика понятия «коммуникативная компетентность»?
2. Основные правила коммуникативной компетентности?

Практическое занятие № 14

Правила общения по телефону

Цель занятия: развитие коммуникативных навыков телефонных разговоров.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, лекционный материал.

Краткие теоретические сведения

Повседневный деловой телефонный этикет.

Рассмотрим нормы телефонного этикета, которым сегодня следуют прогрессивные компании, заботящиеся о своем имидже. Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных ниже законов для вас просто обязательно. Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который:

- отвечает на входящие звонки;
- совершает телефонные звонки от имени компании;
- на которого может быть переадресован звонок клиента.

1. Следите за интонацией своего голоса. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:

- Интонация — 86%;
- Слова — 14%.

Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

2. Приветствуйте звонящего. Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).

3. Представляйтесь по телефону. После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Форточка!»»
2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Форточка», Марина слушает!»

Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами.

Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.

Помню, позвонил я как-то в одну фирму, а там ответили: «Алло». Я спрашиваю: «Скажите, это фирма ABC?», а мне в ответ: «А вы кто?». Я говорю: «Может, я ваш потенциальный клиент», на что меня уверили: «Наши клиенты нас знают!»... и бросили трубку.

4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.

Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал. И вот почему.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.

Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

5. Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Это некое подобие национальной болезни. Подозреваю, что это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку.

Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел. Зачем же самому создавать

себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»?

Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) из издательства «Форточка».

6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами. У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа использования данной рекомендации:

1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

7. Переходите к сути своего звонка как можно быстрее. Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы, как:

- Ну и как вам эта жара в городе?
- Что вы думаете о сегодняшнем заявлении нашего премьера?
- Вы видели вчера в новостях...?
- Вы слышали последнюю новость об Ираке?

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор. Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

8. Использование функции « hold» («удержание»). Практически в каждом телефоне есть функция «удержание», только обозначается она по-разному, в зависимости от производителя аппарата. Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы:

- зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией;
- распечатать необходимый документ;
- позвать к телефону нужного человека;
- уточнить что-то у коллеги.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не дадите собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к телефонной станции, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию.

Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:

- При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.
- Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»
- При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человека, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.

9. Если спрашивают человека, который отсутствует. Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку. Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?» Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

Звучит это так:

- Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?
- Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста.

10. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником. Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись. Сколько раз со мной такое случалось: звонишь в организацию и задаешь человеку, снявшему трубку, вопрос, например: «Скажите, вы в субботу работаете?». В ответ звучит «Да» или «Нет», и разговор прекращается. Однажды я все-таки перезвонил еще раз и спросил: «Почему вы бросаете

трубку, у меня еще есть к вам вопрос?» Ответ был просто гениален: «Надо быстрее говорить!».

В ситуации, подобной описанной выше, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».

11. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника. Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются. Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми. Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону. Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Множество раз я разговаривал с людьми, которые считали, что замаскировали пережевывание пищи или курение, даже не отдавая себе отчета в том, насколько это неприятно звучит по телефону.

Однажды я позвонил клиенту, из ответа которого мне стало понятно, что он жует. Я ему говорю: «Приятного аппетита», а он мне в ответ: «А что, слышно?».

Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).

13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время. Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух. Сказав «извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что:

- он потерял свое время, общаясь с вами;
- ваше время ничего не стоит;
- вы не уверены в себе;
- вы чувствуете себя виноватым.

Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:

- Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной.
- Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу.

Вы показываете, что цените его и его время, но неставляете себя «виноватым просителем».

14. Использование громкой связи (спикерфона). Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится. К тому же он сделает два вывода:

- Этот человек, общаясь со мной, занимается еще чем-то, более важным для него.
- Нас кто-то подслушивает.

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы директор по маркетингу тоже мог принять участие в беседе».

Порядок проведения занятия

1. Определение правил ведения телефонных переговоров.
2. Проведение теста.

Содержание отчета

1. Правила ведения телефонных разговоров.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко. (Тест-опросник на эмпатию Бойко):

Инструкция к тесту-опроснику Бойко.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

Тестовый материал (вопросы).

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют 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 угнетены.

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 состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих 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, артистичная.
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

Ключ к тесту.

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии.

В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал). Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно. Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера

содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться и пределах от 0 до 36 баллов.

Нормы теста Бойко на уровень эмпатии .

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

Контрольные вопросы

1. Этикет ведения телефонных разговоров?
2. Понятие эмпатии?

Практическое занятие № 15

Тренинг «Профессиональная этика страхового агента»

Цель занятия: освоение профессионального этикета.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, лекционный материал.

Краткие теоретические сведения

Профессиональная этика — термин, используемый для обозначения:

- системы профессиональных моральных норм (например «профессиональная этика юриста»)
- направления этических исследований относительно оснований профессиональной деятельности

В настоящее время значение термина, как правило, определяется из контекста, либо оговаривается особо.

Профессиональная этика представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации. Профессиональная этика должна быть неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста.

Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного. Общие принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают:

- а) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность);
- б) особое понимание долга и чести;
- в) особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности.

Ведущие профессиональные качества и личностные характеристики

- *мышление* (продуктивное, наглядно образное и наглядно- действенное, словесно-логическое)
- *память* (образная, долговременная, оперативная)
- *внимание* (устойчивое, избирательное)
- *эмпатия* (сопереживание)
- *эмоциональная устойчивость*

Личностные характеристики

1. Любить свою работу, осознавать важность и значимость влияния своей деятельности на стимуляции благоприятных общественных процессов.

2.

1) Быть внимательным к миру

2) Оказывать безусловное позитивное внимание клиенту

3) Вырабатывать индивидуальный подход к каждому

3. Агент должен иметь выдержку, умение адаптироваться в сложных ситуациях. Высокий уровень контроля.

4. Энергичность, подвижность, инициативность. Обычно не выдерживает бездействия и однообразия.

Итак среди основных профессионально важных качеств страхового агента выделяются живость и общительность, а большинство лучших специалистов этого дела, с которыми мы сталкивались, обладают еще и чувством юмора.. И вообще, вопреки распространенному предубеждению, страховой агент работа живая и интересная.

Чтобы узнать, какими психологическими качествами должен обладать человек для успешного занятия той или иной работой, следует сначала разобраться в содержании профессии, выяснить, что человек должен делать на своем рабочем месте.

Внешний вид

Всем своим внешним Видом человек несет то или иное сообщение окружающим, и реакция на его слова и поступки во многом определяется пониманием этого сообщения.

По одежке встречают, по уму провожают. Для страхового агента, как и для бизнесмена, одежда - не только средство защиты от холода и не вопрос личной прихоти, наличия или отсутствия вкуса. Одежда - это рабочий инструмент, средство воздействия на клиента. Страховому агенту независимо от пола и возраста следует относиться к своей одежде не менее придирчиво, чем актеру или манекенщице.

Представьте себе, что в богатое совместное предприятие является женщина. Пальто не первой свежести, две битком набитые хозяйственные сумки, туфли в грязи. Как Вы полагаете, допустят ли ее до директора, и какова будет его реакция? Можно ли поверить, что такой представитель уже кого-то застраховал? Можно ли вообще доверять страховой компании, представитель которой выглядит, как малоимущий?

Внешний вид страхового агента должен говорить клиенту:

«Я солидный, обеспеченный человек. Я представляю солидную, состоятельную, надежную компанию». Не важно, во сколько Вам обойдутся одежда, обувь и аксессуары. Все, что Вы в них вложите, с лихвой окупится процентами с успешно заключенных Вами страховых договоров. К тому же, хорошая одежда просто приятна, она повысит Вашу уверенность в себе, придаст не только внешнюю, но и внутреннюю деловитость.

Визуальный контакт

Когда два человека встречаются, знакомятся, вступают в разговор, всегда есть один ключевой момент, от которого во многом зависит оценка партнерами друг друга и их дальнейшие взаимоотношения. Бывает, что этот момент не наступает, и дальнейшего общения чаще не происходит. Бывает, что общение начинается с чего, а дальнейшие слова играют скорее роль «художественного оформления» завязавшегося контакта.

В этот момент мы чувствуем, что человек будто бы сделал шаг по направлению к нам, приоткрыл створки своей раковины. Иногда, наоборот, в этот момент мы буквально слышим лязг захлопывающихся створок, которые, скорее всего, уже никогда не откроются перед нами.

Этот момент очень хорошо чувствуется внутренне, эмоционально, но его трудно описать словами. Внешне он хорошо заметен: это первый взгляд друг другу в глаза.

Важность обмена взглядами при общении давно известна психологам. Люди, склонные прятать глаза, воспринимаются окружающими как неискренние, отгороженные, замкнутые, застенчивые. Есть такое упражнение. Договоритесь со своим хорошим знакомым поговорить на любую достаточно интересную обоим тему не менее пяти минут и при этом ни разу не посмотреть друг другу в глаза. Очень скоро, уже на первой минуте. Вы скорее всего почувствуете большое неудобство, и Вам придется буквально насильно отводить взгляд в сторону.

Человек, тонко чувствующий окружающих, большую часть разговора смотрит прямо в глаза собеседнику.

Глядя в глаза человеку, мы не только познаем его, понимаем, но и всюду приоткрываем себя для него, подпускаем ближе к себе. А это и есть лучший способ приоткрыть чужую раковину.

Глазной контакт, как его называют психологи, очень важен на протяжении всей беседы, но особенно в ее начале. По взгляду собеседника Вы легко определяете, слушает ли он Вас, или думает о своем, заинтересован он, или только и мечтает, чтобы от Вас отделаться. Непроизвольные движения глаз, например, взгляд на бумаги на столе, на часы, на дверь выдают тайные мысли человека даже во время самого тактичного разговора.

Представляясь будущему клиенту, никогда не упускайте возможности обмена взглядами и как можно более длительного поддержания глазного контакта. Интерьер офиса, пейзаж за окном, и все прочее можно будет изучить в дальнейшем. Если же Вы ощущаете нежелание смотреть в глаза собеседнику, то скорее всего это означает отсутствие того душевного настроя, о котором говорилось в предыдущей главе.

Искусство вести переговоры

Следующая Ваша задача - коротко и ясно изложить собеседнику суть дела. Как ни странно, это совсем не просто.

Страховой представитель обаятельная дама, посетила директора крупного предприятия и была принята на редкость любезно. В течение сорока пяти минут она, ободренная успехом, говорила об услугах, предоставляемых страховой компанией. Когда она покинула кабинет с чувством исполненного долга, директор повернулся к своему заместителю, присутствовавшему при беседе, и спросил: «Слушай, может ты понял, чего она от нас хотела?».

Излагая окружающим какую-то информацию, мы часто склонны забывать о таком важном действующем лице, как слушатель, собеседник. Мы сосредотачиваемся на том, что говорим, тогда как правильнее помнить и о том, кому мы говорим. Мы стараемся «выплеснуть из себя» информацию, а ведь гораздо важнее, чтобы эта информация была услышана и правильно понята. Практика показывает, что эта стадия переговоров завершается успешно, если руководствоваться следующими правилами.

1. Подготовьте свой монолог заранее, лучше даже отрепетируйте его. Он должен занимать не больше 3-5 минут.

Суть Вашего монолога: что должен узнать об услугах Вашей компании будущий клиент, чтобы заинтересоваться? Что Вы предлагаете, почему это необходимо и выгодно клиенту и сколько это будет стоить. Вот и все. Частности и детали сейчас не имеют значения: их можно будет обсудить потом.

Две типовые ошибки, одни страховые агенты говорят «ничего обо всем», перечисляют все имеющиеся виды страхования, не рассказывая ни о каком конкретно, в надежде, что слушатель «зацепится» за какой-нибудь из них. Слушателю же просто не за что «зацепиться», потому что он не улавливает сути предложения и теряет нить. Другие, наоборот, говорят «все ни о чем»: Берут какой-нибудь один вид страховых услуг и начинают подробно разбирать его во всех деталях. Слушатель же может быть и не заинтересован в данном виде услуг, а про остальные совсем не успевает узнать. Просто лучше всего кратко рассказать о 2-3 видах страхования.

Порядок проведения занятия

1. Характеристика понятия профессиональный этикет.
2. Характеристика профессиональных компетенций страхового агента.
3. Упражнение «Самопрезентация»

Содержание отчета

1. Дать характеристику понятию «Профессиональный этикет».
- 2.1. Укажите ведущие профессиональные качества страхового агента?
- 2.2. Перечислите личностные характеристики страхового агента?
3. Упражнение «Первое впечатление»

Цель: осознание своего внутреннего состояния через внешние признаки, развитие навыка «чтения» другого человека по внешним признакам, установление обратной связи между участниками тренинга, осознание своей способности узнавать характер человека при первом знакомстве.

Участники группы описывают себя для незнакомого человека, которого предстоит встретить впервые в людном месте. Описать нужно свое поведение, местоположение, жесты, мимику.

Группа обсуждает и делится первыми впечатлениями друг о друге.

4. «Каким я себя вижу, каким я буду в будущем»

Цель упражнения тренинга: научиться выработать объективную самооценку себя, научиться фокусировать внимание на результате, который нужно достигнуть.

Это упражнение надо проводить в группе. Необходимо взять листочек, карандаши и нарисовать таким, каким себя видите. Чем красочнее будет

рисунок, тем лучше. Дорисуйте важные элементы вашей жизни: хобби, увлечения, любимого питомца и т. д. После чего все листочки нужно собрать и перемешать, после чего все делятся впечатлениями по поводу каждого рисунка.

Используя листочек и карандаши, опять нарисовать себя, но только теперь в будущем. Вслух необходимо произнести своего рода «защиту» рисунка.

Контрольные вопросы

1. Профессиональный этикет страхового агента?

Практическое занятие № 16

Тренинг «конфликтная ситуация»

Цель занятия: показать особенности социальной психологии конфликта, разрешения конфликтных ситуаций, стратегий поведения в конфликтных ситуациях и предотвращения деструктивных конфликтов.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Конфликт - многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление. На макро, среднем и микроуровне он представляет собой социальный конфликт во всем его многообразии, на личностном - внутри личностный (столкновение тенденций, сторон личности).

Единого определения социального конфликта не существует. В 80-90-е годы опубликовано множество работ, в которых психологи предлагали различные трактовки конфликта. Однако, несмотря на различие подходов к определению конфликта, можно выделить основные присущие ему **свойства**:

- наличие противоречий, во всяком случае, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;

- противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»;

- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия. Функции социального конфликта - конфликт выполняет как положительные, так и отрицательные социальные функции. Существуют объективные субъективные оценки последствий конфликта. Позитивное или негативное воздействие конфликта во многом обусловлено социальной системой. К **негативным** можно отнести большинство эмоциональных конфликтов и, в частности, конфликты, возникающие вследствие социально-психологической несовместимости людей. Негативными считаются конфликты, затрудняющие принятие негативных решений. Негативные последствия может иметь и затянувшийся позитивный конфликт. Среди **позитивных функций** конфликта по отношению к основным участникам можно выделить следующие:

- конфликт полностью или частично устраняет противоречие, возникающее в силу несовершенства многих факторов; он высвечивает узкие места, нерешенные вопросы. При завершении конфликтов более чем в 5% случаев удается полностью, в основном, или частично разрешить противоречия, лежащие в их основе;

- конфликт позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем. Конфликт тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения,

выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной - ситуации. Он способствует более глубокому познанию друг друга, раскрытию не только непривлекательных черт характера, но и ценного в человеке;

конфликт позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, помимо возможных негативных последствий, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций;

конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений. При условии конструктивного разрешения конфликт позволяет человеку подняться на новую высоту, расширить способы и сферу взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций;

конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности; Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, переводная литература. Тем не менее говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное.

КОНСТРУКТИВНЫЕ И ДЕСТРУКТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Для деструктивного конфликта характерно, что:

- 1) Усилия сторон направлены на разрушение.
- 2) У участников взаимоисключающие цели.
- 3) Процедура взаимодействия не определена и не согласована.

Типичный пример деструктивного конфликта на уровне тела – драка. На уровне психики – скандал. На уровне интеллекта – спор. В драке каждый стремится разрушить тело соперника. В скандале – психическое состояние. В споре – картину мира.

Для конструктивного конфликта характерно, что:

- 1) Усилия сторон направлены как на разрушение, так и на созидание.
- 2) Цель у участников общая.
- 3) Процедура взаимодействия определена и согласована.

Типичный пример конструктивного конфликта на уровне тела – поединок. На уровне психики – выяснение отношений. На уровне интеллекта – дискуссия. В поединке стороны выясняют, кто сильнее или какая техника и тактика более эффективна. Во время выяснения отношений определяется, кто прав, кто виноват. Во время дискуссии – кто умнее или чья картина мира ближе к истине.

Тип конфликта	Усилия направлены:	Общая цель	Процедура	Типичные примеры
Деструктивный	На разрушение	Нет	Не согласована	Драка. Скандал. Спор
Конструктивный	Как на разрушение, так и на созидание	Есть	Согласована	Поединок. Выяснение отношений. Дискуссия

И, несмотря на то, что во время конструктивного конфликта стороны, безусловно, стремятся разрушить что-то в партнере (например, в дискуссии – заблуждения партнера), но делают они это с общей согласованной созидательной целью и по согласованным правилам. (Кстати, правила – это яркое отличие конструктивного конфликта от деструктивного).

Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

- 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников
- 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
- 3) реализацию принятого решения. Все зависит от того, какая позиция у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная; авторитарная; негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта; рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта. Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;
- 2) компромисс;
- 3) избегание;
- 4) приспособление;
- 5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы : степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества

обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию **избегания**. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

Порядок проведения работы

1. Ответьте на вопросы теста.
2. Дать характеристику понятия конфликт.
3. Классифицировать конфликты.
4. Определить стратегии поведения в конфликте.
5. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1.
 - 1.1. Конфликт разрешен благополучно, и конфликтующие стороны выносят положительный результат – это _____ разрешение конфликта.
 - 1.2. Примером, какого конфликта, является столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент.

2. Понятие конфликта?
3. Классификация конфликтов?
4. Стратегии поведения в конфликте?
5. Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения».

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким

авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

Цель упражнения:

- формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Вывод

Контрольные вопросы.

1. Социальная роль конфликта в социальной и духовной жизни человека?
2. Сущность конфликтов?
3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей?

Практическое занятие № 17

Тренинг «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

Цель занятия: показать особенности психологии конфликта, разрешения конфликтных ситуаций и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Краткие теоретические сведения

Конфликт - многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление. На макро, среднем и микроуровне он представляет собой социальный конфликт во всем его многообразии, на личностном - внутри личностный (столкновение тенденций, сторон личности).

Единого определения социального конфликта не существует. И 80-90-е годы опубликовано множество работ, в которых психологи предлагали различные трактовки конфликта. Однако, несмотря на различие подходов к определению конфликта, можно выделить основные присущие ему **свойства**:

-наличие противоречий, во всяком случае, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;

-противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»;

- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия. Функции социального конфликта - конфликт выполняет как положительные, так и отрицательные социальные функции. Существуют объективные субъективные оценки последствий конфликта. Позитивное или негативное воздействие конфликта во многом обусловлено социальной системой. К **негативным** можно отнести большинство эмоциональных конфликтов и, в частности, конфликты, возникающие вследствие социально-психологической несовместимости людей. Негативными считаются конфликты, затрудняющие принятие негативных решений. Негативные последствия может иметь и затянувшийся позитивный конфликт. Среди **позитивных функций** конфликта по отношению к основным участникам можно выделить следующие:

конфликт полностью или частично устраняет противоречие, возникающее в силу несовершенства многих факторов; он высвечивает узкие места, нерешенные вопросы. При завершении конфликтов более чем в 5% случаев удается полностью, в основном, или частично разрешить противоречия, лежащие в их основе;

конфликт позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем. Конфликт тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной - ситуации. Он способствует более глубокому познанию друг друга,

раскрытию не только непривлекательных черт характера, но и ценного в человеке;

конфликт позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, помимо возможных негативных последствий, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций;

конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений. При условии конструктивного разрешения конфликт позволяет человеку подняться на новую высоту, расширить способы и сферу взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций;

конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности; Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, переводная литература. Тем не менее говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное.

Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

- 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников
- 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
- 3) реализацию принятого решения. Все зависит от того, какая позиция у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная; авторитарная; негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта; рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта. Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;
- 2) компромисс;
- 3) избегание;
- 4) приспособление;
- 5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы : степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и

пространственные характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию **избегания**. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

Порядок проведения работы

1. Ответьте на вопросы теста.
2. Дать характеристику понятию конфликт.
3. Классифицировать конфликты.
4. Определить стратегии поведения в конфликте.
5. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1.
 - 1.1. Конфликт разрешен благополучно, и конфликтующие стороны выносят положительный результат – это _____ разрешение конфликта.
 - 1.2. Примером, какого конфликта, является столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент.
2. Понятие конфликта?
3. Классификация конфликтов?
4. Стратегии поведения в конфликте?
5. Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».

Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.
- Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.
- Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения:

- формирование адекватных реакций в различных ситуациях;
- «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

Вывод

Контрольные вопросы.

1. Социальная роль конфликта в социальной и духовной жизни человека?
2. Сущность конфликтов?
3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей?

Литература.

- 1.1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2013
- 1.2. Берн Э. Игры, в которые играют люди... Люди, которые играют в игры. М., 2013
- 1.3. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 2013
- 1.4. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2012
- 1.5. Вербербер Р., Вербербер К. Общение. - СПб., 2013
- 1.6. Ефимова Н.С. Психология общения. - М., 2013
- 1.7. Психология и этика делового общения/ под ред. В.Н. Лавриненко.- М. 2012
- 1.8. Рогов Е.И. Психология общения. - М., 2012