

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Департамент научно-технологической политики и образования
ФГБОУ ВО «Иркутский государственный аграрный
университет имени А.А. Ежевского»

«Психология общения»

учебно-методическое пособие для студентов очной формы обучения

УДК 65.01 (075.8)

*Печатается по решению методического совета факультета от «16»
«мая» 2019г.*

Составитель: к.т.н., доцент А.Р. Сухаева

Рецензент: Алтухова Т.А.

Психология общения: учебно-методическое пособие для студентов очной формы обучения.– Иркутск:Иркутский ГАУ 2019.– 41 с.

Данное учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной формы обучения инженерного факультета, направление подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», профиль «Автомобили и автомобильное хозяйство в АПК».

© ФГБОУ ВО «Иркутский государственный аграрный университет имени А.А. Ежевского», 2019

ВВЕДЕНИЕ

Психология общения – многоотраслевая дисциплина, находящаяся на стыке философии, социологии, психологии, юриспруденции и ряда других наук.

Поскольку в условиях возрастающей потребности общества быть успешным, с помощью доступных нам средств, можно добиться колоссальных успехов в деловой, личностной сферах деятельности человека, то в настоящее время актуальность приобретают теоретические и практические навыки в области эффективного общения. А так как всем стала доступна литература по эффективным способам общения, то к числу наиболее актуальных проблем относится проблема саморегуляции и самозащиты в общении и способах овладения ими.

Причина введения курса «Психология общения» заключается в том, чтобы дать студентам комплексно-теоретические и практические знания в области общения.

Знания и навыки, полученные в ходе изучения данного курса, помогут студентам освоить более сложные, профессиональные уровни общения специалиста.

Целью настоящего курса является обращение внимания на особенности средств и приемов воздействия людей друг на друга в процессе общения; повышение коммуникативной компетентности слушателей как одного из аспектов их обще профессиональной компетентности.

Основными **задачами** курса является:

- рассмотрение общения как социально- психологического взаимодействия субъектов;
- овладение навыками активного слушания;
- обучения навыкам конструктивного общения при ведении беседы, переговоров;
- изучение механизмов взаимопонимания в процессе общения;
- изучение уровней взаимоотношений между людьми.

Компетенциями обучающегося, формируемые (развиваемые) в результате освоения дисциплины

ОК-5 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: методы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия Уметь: разъясняться в устной и письменной формах на русском и
--	---

	<p>иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ОК-6 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать: методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
<p>ОК-7 Способностью к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знать: методы самоорганизации и самообразования</p> <p>Уметь: самоорганизовываться и самообразовываться</p> <p>Владеть: способностью к самоорганизации и самообразованию</p>
<p>ПК-26 Готовностью использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала</p>	<p>Знать: научные подходы к исследованию основ формирования и функционирования производственного процесса и производственной системы, состав и структуру нормативно-правовых актов, регулирующих производственную деятельность, последовательность выполнения управленческих действий в процессе управления производством</p> <p>Уметь: моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений, использовать нормативные правовые документы в производственной деятельности организации</p>

	<p>Владеть: навыками творчески применять теоретические знания при решении задач, практических ситуаций, способностями определения направлений улучшения деятельности предприятия в области производства продукции или услуг на основе выявленных в процессе анализа отклонений, методикой расчета экономических показателей и оценки состояния производственного потенциала предприятия</p>
--	--

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1.1 Общение. Структура и средства общения

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

В едином процессе общения выделяют три **стороны**:

- *коммуникативная* - включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности. Общаясь, люди используют язык как одно из важнейших средств общения;
- *интерактивная* – взаимодействие общающихся и обмен информацией в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками (продавец и покупатель общаются, даже если они не произносят слова);
- *перцептивная* - предполагает восприятие общающимися друг друга (очень важно, воспринимает ли один из партнеров по общению другого как заслуживающего доверия, умного, понятливого или же заранее предполагает, что тот ничего не поймет и ни в чем из сообщенного ему не разберется).

Таким образом, в едином процессе общения можно условно выделить три стороны: перцептивную (восприятие), коммуникативную (передача информации), интерактивную (взаимодействие).

К **средствам общения** относятся:

- *язык* – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;
- *интонация* – эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе;

- *мимика, жесты, поза, взгляд* собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;
- *расстояние*, на котором общаются собеседники, зависит от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

Виды общения:

- «*Контакт масок*» - формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д. – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику;
- *формально – ролевое* – содержание и средства общения регламентированы ролями партнеров по общению: врач и пациент, инспектор дорожного движения и нарушитель ПДД, кондуктор и пассажир и т.д.
- *деловое общение* – целью которого является организация и оптимизация того или иного вида деятельности: производственной, научной, учебной и т.д. При таком общении учитываются особенности личности, характера собеседника, но на первом плане стоят интересы дела, а не личность собеседника;
- *светское* – определяется формальной вежливостью, суть общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях;
- *духовное, межличностное* – раскрываются глубинные структуры личности. Характеризуется полным взаимопониманием;
- *примитивное* – когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, могут последовать агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;
- *манипулятивное* – направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

Тема 1.2 Невербальные средства общения

Общение осуществляется по следующим каналам: **речевому** (вербальному – от латинского слова *устный, словесный*) и **неречевому** (невербальному).

Наши представления о невербальном общении находят отражение во многих общепринятых фразеологических оборотах. О счастливых людях мы говорим, что они «переполнены» счастьем или «сияют» от счастья. О людях, испытывающих страх, мы говорим, что они «замерли»,

«окаменели». Гнев и злость описывается такими словами, как «лопнуть» от злости. Нервничающие люди «кусают губы».

Чувства, эмоции могут выражаться средствами невербального общения. Невербальное общение, известное как «язык тела», или «язык жестов», включает такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

«Язык жестов» важно понимать по нескольким причинам:

1. Словами можно выразить только фактические знания, но для выражения чувств одних слов часто бывает недостаточно.

2. Знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой (невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности).

Невербальное общение как правило спонтанно и проявляется бессознательно, а при речевом общении человек взвешивает свои слова.

Невербальное общение человека связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей.

Средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка, визуальный контакт (взгляд), направлении движения, длина паузы, интонация, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель, рукопожатие, поцелуй, похлопывания, ориентация, дистанция.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Насчитывается около 1000 устойчивых поз. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, другие – закрепляются. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

- во время разговора говорящий наклоняется – говорит о внимании;
- разваливается на стуле, в кресле – неудобно с ним общаться;
- женщины предпочитают разговаривать склоняясь в сторону собеседника;
- мужчины предпочитают положение лицом к лицу;
- скрещенные руки или ноги – защитная установка;
- открытая поза – установка доверия;
- сидят, подбоченившись – неповиновение или готовность к работе;
- кивание головой – согласие или дает разрешение собеседнику продолжить разговор;
- руки, заведенные за голову – превосходство.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. Жесты можно разделить на:

- *коммуникативные*: жесты приветствия, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.;

- *модальные жесты (выражающие оценку и отношение)*: жесты одобрения, неудовлетворения, доверия, недоверия, растерянности и т.п.;
- *описательные жесты*: имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать, противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Особая роль в передаче информации отводится **мимике** – движениям мышц лица, отражающим внутреннее состояние человека. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10% информации.

Мимикой выражаются шесть основных эмоциональных состояний: гнев, радость, страх, страдание, удивление, презрение.

Мимические коды эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно открыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или прищурены	Глаза прищурены		Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты	
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят	
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

Походка человека – это стиль передвижения, который отражает его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости, самая большая длина шага при гордости, вялая, угнетенная походка – при страдании.

Взгляд – общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии. Взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда мысль полностью готова – на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на

собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается – больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи. Взгляд передает самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком.

Межличностное пространство – как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Им мы выражаем наше отношение к говорящему: держимся подальше, если нам не нравится человек или кого боимся; чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они сидят или стоят.

Существует определенный предел допустимого расстояния между собеседниками:

-интимная (до 46 см): родственники, возлюбленные, друзья, встречается в спорте;

-личная (46 – 120 см): неформальные социальные и деловые отношения;

-социальная (120 – 360 см): официальное общение;

-публичная (более 360 см): сохраняется при обращении к аудитории, к группе людей.

Чрезмерно близкое или чрезмерно удаленное положение отрицательно сказывается на общении. Эти правила варьируются в зависимости от возраста, пола и уровня культуры, от социального статуса.

Тема 1.3 Вербальное общение. Речевые средства общения

Вербальное общение бывает письменным и устным.

9 **Функции вербального общения:**

1. Обмен информацией между людьми.
2. Организация взаимодействия между людьми.
3. Восприятие друг друга партнерами по общению.

Виды вербального общения:

1. Открытое – закрытое;
2. Монологическое – диалогическое;
3. Ролевое – личностное

Открытое общение – это желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции другого человека.

Закрытое общение – это нежелание либо неумение выразить свою точку зрения и отношение. Но закрытое общение оправдано в конфликтных ситуациях.

Ролевое общение – общение людей, исходящее из их социальной роли.

Личностное общение – общение по душам.

Умеющий по-настоящему слушать, воспринимает гораздо больше информации, чем тот, кто обращает внимание только на слова говорящего. Он слышит и оценивает силу и тон голоса, скорость речи. Он замечает неправильность построения фраз. Эти особенности речи наряду с отбором слов и выражением лица собеседника полезны для понимания истинной сути сообщения. Огромную роль в этом играет понимание интонации.

Интонация – это способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и к тем людям, к которым он обращается. Энтузиазм, радость, недоверие передаются высоким голосом. Печаль, горе, усталость – мягким, приглушенным голосом, с понижением звука к концу каждой фразы.

Распознавание эмоций по голосу можно научиться путем работы над собственным голосом. Доказано, что те люди, которые более точно умеют передавать эмоции, точнее судят об эмоциях других людей по их речи и интонации.

Темп и громкость речи. В общении важно обращать внимание на темп речи. Люди говорят быстро:

- когда взволнованы или обеспокоены чем-либо;
- когда они говорят о личных трудностях;
- когда хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его.

Медленная речь может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или горе, а с другой стороны – о высокомерии.

Сбивчивая речь указывает на стресс, волнение, нервно-психическое напряжение. Чем больше прерывиста речь, тем больше в ней запинок, слов-паразитов. Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, означает, что он больше ориентируется на себя. Если человек с трудом выносит паузы в разговоре – он больше ориентируется на межличностное взаимодействие.

Эффективным средством общения является тактика постоянного изменения **громкости голоса**. Факт: сказанное более тихим голосом на фоне громкой речи привлекает гораздо большее внимание, чем даже крик.

Умение держать паузу – незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов.

Форма изложения своих мыслей – правильность речи, ясность, логичность, простота и в то же время богатство, живость, находчивость. Достичь искусства говорить хорошо, изучив специальный предмет – риторика. Главное практика – выступать перед аудиторией.

Тема 1.4 Стили общения

Все стили общения условно можно поделить на три группы в зависимости от цели общения и ролей, какие вы играете.

- симпатия – ваша цель вызвать симпатию, доверие, интерес у человека, с которым вы общаетесь.

- психологическое карате – ваша цель – психологически подавить другого человека, вызвать у него неуверенность, страх, вину. Вы играете роль босса, барина, благодетеля. Вашему партнеру остаются пассивные роли: жертва, слуга, ученик. Психологическое карате можно использовать во время конфликта, если ваши позиции достаточно сильны. Здесь используется техника задавания вопросов. Вопросы – мощное психологическое оружие в умелых руках. Используя вопросы, вы контролируете ход и направление беседы, вы занимаете доминирующую позицию, вы активны, ваш собеседник пассивен. К психологическому карате относится модель эксперта и криминальный наезд как наиболее жесткий вариант.

- психологическое айкидо – цель этого стиля – уйти из-под психологического давления человека, использующего психологическое карате, нейтрализовать его психологическую атаку и мягко добиться своих целей. К психологическому айкидо относятся приемы работы с жалобами.

Эта классификация условна и в реальной жизни в общении чаще применяется комбинация, смешение этих стилей.

Проблема коммуникации – самая главная в жизни любого человека. При общении важны: доброжелательность, внимание, диалог, информативность. Знание и использование всего четырех принципов общения могут повысить ваши шансы на успех. Как показывает практика, люди, добившиеся успеха – известные политики, модельеры, артисты, бизнесмены – длительное время овладевали приемами общения.

Любой контакт – это процесс, состоящий из целого набора психологических приемов. Выигрывают те, кто овладел наиболее эффективными методами общения. Что мешает непринужденному знакомству, что отталкивает от нас людей? Это неуверенность, самоуглубленность, категоричность, плохое настроение, чрезмерное умничанье, постоянные поддакивания, банальные темы, банальные рассуждения.

Техники эффективного знакомства – основа обучения во всех разведках мира. Система разведки строится по шаблону: необходимо войти в контакт, получить информацию, завербовать агента и создать агентурную сеть. В проекции на нашу жизнь это выглядит так: непринужденное знакомство – вызов симпатии – доверительные дружеские отношения или прочные деловые связи.

- Все начинается с первого взгляда: доброжелательный, уверенный, проникновенный взгляд располагает к контакту.

- Улыбка, комплимент при встрече расположат собеседника быстрее, нежели потоки красноречивых слов.

- Войти в роль известного вам, уверенного в себе человека, и поступить так, как в аналогичной ситуации поступил бы он.

- Иметь в запасе ряд проверенных в действии речевых или поведенческих заготовок (Хотите, я вам погадаю? Хотите, я угадаю ваше имя? и т.д.).
- Чаще называйте собеседника по имени (Больше всего на свете люди любят свое имя)
- Проявите к собеседнику неподдельный интерес. (Дайте почувствовать человеку его значимость)
- Ваш настрой должен быть позитивным.
- Используйте прием «веер тем». (Перебирая одну за другой темы разговора, вы быстро сможете определить, что же действительно интересует вашего нового знакомого. Избегайте переливания из пустого в порожнее)
- Задавайте «открытые» вопросы. (А что вы думаете? А что вы чувствуете?)
- Прием «родственные души». (Общее: профессия, увлечения, взгляды на те или иные приятные события жизни)
- Прием «землячество».
- Спросите: «Чем вам помочь?»
- Идите на совместные действия. (Заварите вместе чай и т.д.)
- Используйте юмор.
- Определите дистанцию комфортного общения (межличностное пространство).
- Выразите уверенность в плодотворности дальнейших контактов. (Жалко с вами расставаться, вы произвели на меня приятное впечатление, надеюсь, это не последняя наша встреча)

Тема 1.5 Манипулирование

Каждый из нас сталкивается с ситуацией, когда нам приходилось делать далеко нетто, что хотелось бы. Причем явного давления мы не ощущаем, а просто оказываемся жертвами чьей-то манипуляции. Нашими действиями исподтишка руководят. Манипуляции стали столь обычной, повседневной частью нашей жизни, что мы перестаем их замечать.

Манипуляция - побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнерами своих собственных целей.

Манипуляция – это вид духовного, психологического воздействия на человека (группу, общество).

Манипуляции имеют скрытый характер воздействия (для манипулятора важно, чтобы адресат считал мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них).

Манипуляция предполагает игру на человеческих слабостях – чувство собственного достоинства, чувство собственности, власть, слава, служебное продвижение, общение, профессиональная квалификация, известность, враждебное отношение к непохожим на нас и др.

Никто не желает показаться трусом, нерешительным, жадным, неумным, наоборот, каждый желает выглядеть достойно.

Причины манипуляции:

1. Недоверие. (Человек никогда не доверяет себе полностью. Сознательно или подсознательно он верит, что его спасение в других. Однако и другим он полностью не доверяет.)

2. Любовь. (Любовь – это победа, достичь которой нелегко. Это власть, которая позволяет манипулятору сделать из другой личности вещь.)

3. Неопределенность. (Человеку трудно переносить неопределенность, и он стремится преобразовать ситуацию в выгодную для себя сторону.)

4. Нежелание выдавать свои истинные эмоции и вступать в близкие отношения.

5. Желание получить одобрение, понравиться всем и каждому.

Типы манипулятивных систем.

Существует 4 типа манипулятивных систем:

1. *Активный* манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов (угрожает, заставляет, шантажирует, внушает, что для вас гораздо лучше будет ему уступить)

2. *Пассивный* манипулятор прикидывается беспомощным и вялым. Он преднамеренно демонстрирует свою слабость, неумение справиться с проблемой, он бьет на вашу жалость.

3. *Безразличный* манипулятор играет в безразличие, старается уйти, устранить от контактов. Он демонстрирует, что ему уже ничего не интересует и исход дела для него не важен, при этом заметно его оскорбленное самолюбие. Для того чтобы его не обидеть, ему уступают.

Какие существуют наиболее распространенные способы манипулирования людьми и как им противостоять?

	Манипуляция	Противоядие
	Манипулятор требует от жертвы принять решение непременно «здесь и сейчас»	Не принимать решение «здесь и сейчас»; не показывать своей реакции, принять информацию к сведению и отложить решение - «утро вечера мудренее»
	Манипулятор играет на жадности, азарте, зависти и любви к дармовщине (например, остался последний экземпляр)	1. Всегда помнить о бесплатном сыре. 2. Спокойно ответить самому себе на вопросы: -Нужно ли мне <u>именно это</u> ?

		-Нужно ли мне это <u>именно сейчас?</u> -Нужно ли мне именно <u>такой ценой?</u> -Нужно ли это <u>именно мне?</u>
	Манипулятор отвлекает внимание жертвы (приход кого-либо, посторонний звонок). При этом жертве мимоходом сообщается что-то значимое для нее, но не относящееся к теме	Всегда быть начеку и сохранять бдительность
	Манипулятор играет на чувстве собственной важности собеседника, занимает подчиненную роль. Приподнимает жертву в своих глазах и усыпляет ее бдительность	Отказываться от изящных любезностей, лести. (Для большинства людей - это непосильная задача)
	Манипулятор просит «войти в положение»	Не брать на себя обязательств
	Манипулятор играет на атрибутах – дорогая одежда, часы, автомобиль, звонки с нужными людьми	Не существует
	Манипулятор играет на дружеских или родственных связях (Ты же не откажешь другу?)	Помните старую мудрость: «Родственники и друзья – плохие бизнес-партнеры»
	Манипулятор создает впечатление, что ради жертвы отказывается от чего-то ценного	Не существует
	Указание на возможную критику действий собеседника со стороны его клиентов (общественности) – пробуждает чувство неуверенности	Выразить возмущение тем, что манипулятор опускается до таких методов
	Манипулятор демонстрирует самоуверенность (заставляет жертву быть просителем)	Прибавить себе уверенности

Тема 1.6 Механизмы межличностного восприятия

Восприятие – система мозговых структур, обеспечивающая анализ обработку информации. На основе восприятия создаются образы внешнего мира, складывается индивидуальный опыт.

Восприятие межличностное – восприятие, понимание и оценка человека человеком. Важная особенность – не столько восприятие качеств человека, сколько восприятие человека во взаимоотношениях с другими людьми.

Что же влияет на наше восприятие других людей, каковы механизмы межличностного восприятия, как эти механизмы могут стать причинами трудностей в общении?

1. *Роль первого впечатления.* Для того чтобы взаимодействовать с другим человеком, необходимо иметь какое-то представление о нем. Общаясь, люди составляют впечатление о партнере на основании своего опыта, эталонов, внутренних установок, сознательной или бессознательной

интерпретации невербальных сигналов. На основании сформировавшегося под влиянием внешних и внутренних факторов мнения (которое может быть весьма далеко от действительности) строятся отношения между людьми.

Первое впечатление может как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником, нередко оно определяет все наши дальнейшие отношения с этим человеком.

Внешность человека несет много информации: о социальном и материальном положении, уровне образования, состоянии здоровья, наличии вредных привычек, увлечениях. Походка, жесты позволяют заглянуть в темперамент и характер, т.е. психологический портрет.

2. «Эффект ореола» - проявляется, когда субъект восприятия располагает минимальной информацией и воспринимает. Общее благоприятное впечатление, оставленное человеком, приводит субъекта к положительным оценкам и тех качеств, которые не даны в восприятии. Общее неблагоприятное впечатление порождает соответственно отрицательные оценки.

Источниками «ореола», появления ошибок в восприятии являются разные причины:

А) Превосходство – при встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру (например, умный), мы оцениваем его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем. Например: если человек слабый и болезненный, а мечтает стать сильным и здоровым, то, встретив здорового человека, он переоценит его по всем остальным параметрам – в его глазах он будет еще и умен, и красив, и добр.

Б) Привлекательность – эта ошибка восприятия мешает составить объективное мнение о человеке, связаны с тем, нравится нам внешне наш собеседник или нет. Это выражается в том, что, если человек нам нравится внешне, то мы склонны считать его умным, интересным и т.д. Если же он не привлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

Л.Н.Толстой: «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты не слышишь глупостей. Она говорит, делает гадости, а видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

В) Факторы отношения к нам – т.е. все люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто относится к нам плохо (например: общение преподавателя и студентов по-разному).

3. *Казуальная атрибуция* – строим свое предположение о человеке по его действиям и поступкам. Часто это приводит к конфликтам, недоразумениям.

4. *Установка* – это наше сознательное или бессознательное убеждение в чем-то (личный опыт, чужой опыт, авторитеты, книги, газеты и т.д.). Установка может повлиять на то, что одно и то же явление люди трактуют прямо противоположным образом.

Тема 1.7 Психологические защиты. Барьеры в общении

Проявления психологических защит многообразны, обычно мы даже не замечаем, что «защищаемся». Пользуясь знаниями о механизмах психологических защит, человеку легче будет понимать поведение окружающих и самих себя.

Каждый день на нас устремлен поток разнообразной информации. Пока поступающая извне информация поддерживает сложившееся у человека представление о мире, он живет в согласии с самим собой. Но стоит наметиться расхождению, как возникает внутреннее напряжение, побуждающее человека либо к изменению идеального представления о себе, либо к попыткам пресечь поток информации, вызывающей дисбаланс представлений. В последнем случае начинает действовать система защитных механизмов.

Механизмы, стабилизирующие образ «Я», называются психологическими защитными механизмами. Понятие это было введено З.Фрейдом, основоположником психоанализа. Фрейд считал, что защита провоцируется тревогой, возникающей при конфликте сознательного и бессознательного.

Все защитные механизмы обладают общими характеристиками:

1. Они действуют на неосознанном уровне и поэтому являются средствами самообмана.
2. Они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума.

Люди редко используют какой-либо единственный механизм защиты. Выделяется несколько основных стратегий: вытеснение, перенос, замещение, отрицание, регрессия, сублимация, рационализация.

Вытеснение (подавление) – когда человек как бы не замечает, забывает ту часть информации, которая связана с неприятными для него событиями, возникновением внутренней тревожности. Содержание переживаемой информации забывается, а ее проявления могут сохраняться и проявляться в ошибках, описках, оговорках.

Например: человек, страдающий от ужасающих личных неудач, благодаря вытеснению может стать неспособным рассказать об этом своем тяжелом опыте.

Проекция (перенос) – бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо. Это своего рода перекалывание ответственности за то, что происходит

внутри «Я», на окружающий мир. Как бы ни был человек не прав, он будет скорее обвинять всех, кроме самого себя.

Например: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности, будут раздражать в подчиненных именно неорганизованность и хаотичность. Мать – не очень аккуратная хозяйка – будет упрекать дочь в том, что та вечно разбрасывает вещи и не убирает в доме.

Замещение – психологическая защита, осуществляющая перенос действия, изначально направленного на недоступный объект, на объект доступный. Тем самым разряжается напряжение, созданное неудовлетворенной потребностью.

Например: ребенок, который, после того как его наказали родители, толкает свою младшую сестру, ломает ее игрушку; на работе начальник критикует сотрудницу, и дома она реагирует вспышками ярости на мужа и детей. Она не осознает, что, оказавшись объектами ее раздражения, они (муж, дети) замещают начальника.

Выход: фантазировать, но мечты и фантазии не безобидны; внедряя в сознание определенные образы, мы делаем первый шаг к осуществлению их в реальности.

Рационализация – неадекватное (иррациональное) поведение представляются таким образом, что выгладит вполне разумным и оправданным в глазах окружающих.

Например: студент, как следует не подготовившийся к экзамену, приписывает свою низкую оценку нечестно проведенному экзамену, тому, что ему не помогли одногруппники, или возлагает вину на педагога за то, что тот не объяснил эту тему на уроке.

Отрицание – стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями. Т.е. человек старается о чем-то не думать, не хочет принять очевидные факты и поверить им. (Этого со мной просто не может случиться – бывает так, когда человеку врач сообщает о смертельной болезни)

При отрицании человек становится особенно невнимательным к тем сферам жизни и событиям, которые чреватые для него неприятностями.

Например: руководитель может долго и эмоционально критиковать своего сотрудника и вдруг обнаружить, что он уже давно «отключился» и никак не реагирует на нравоучения.

Выход: по возможности не заглядывать в этот страшный угол, игнорировать опасную ситуацию.

Регрессия – возврат к ребячливым детским формам поведения: «надуться и не разговаривать», детский лепет, езда в автомобиле с безрассудно высокой скоростью, неуместный бурный смех в ситуации волнения.

Сублимация – переориентация агрессивного потенциала человека в приемлемые обществом формы творческой активности.

Например: юноша может сублимировать свой потенциал в такую деятельность, как футбол, хоккей и др. виды спорта; женщина с сильными неосознаваемыми садистскими наклонностями может стать хирургом или первоклассной романисткой.

В этих видах деятельности она может демонстрировать свое превосходство над другими, но таким способом, который будет давать полезный для общества результат. Этот механизм защиты служит главным толчком для великих достижений в науке и культуре.

Эффективность общения во многом зависит от нашей готовности воспринимать мир и людей такими, какие они есть.

<i>Что нам мешает общаться?</i>	<i>Что мешает нормальному взаимоотношению?</i>
1. Высокомерная манера вести себя. (Такое мог сказать только идиот)	1. Несовместимость характеров
2. Нравоучение, советует, когда его об этом не просят	2. Барьер общения на почве страдания и горя (страдание сильно приковывает к себе мысли человека, что трудно рассчитывать на его внимание к другим людям). Выход: оставить человека в покое, страдание не может длиться вечно.
3. непонимание интересов, состояния собеседника (вас готовы уморить болтовней, когда вам плохо)	3. Отвращение
4. Конфликтогенные черты (не хочется общаться с человеком, который бесцеремонен, бестактен, фамильярен и т.д.)	4. Брезгливость – неприятные запахи, потные руки, привычка близко придвигаться к собеседнику. Выход: уделять внимание гигиене, манерам поведения
5. Оценочные суждения (заставляют собеседника занять оборонительную позицию)	5. Презрение – расовые или национальные предрассудки. Преодолеть невозможно
6. Переход с роли на личность (критикуется не плохая работа, а личность: ты сегодня не выучил уроки – ты ленивый и безответственный)	
7. Стереотипизация – общее мнение о распространенности тех или иных черт, характерных для группы людей (евреи – хитрые, люди с высоким лбом – умные, немцы – педантичные и пунктуальные)	

Тема 1.8 Конструктивное общение. Контроль эмоций

В процессе общения люди сознательно или подсознательно стремятся удовлетворить свои потребности в любви, защищенности, ощущении собственной значимости, а иногда – и власти над другим

человеком. Ощущение психологического комфорта чаще всего присутствует в тех отношениях, где не постоянного оценивания друг друга, где человек имеет право быть самим собой.

Способы снижения эмоциональной напряженности. Общение – это чрезвычайно эмоционально насыщенная деятельность, и сильные эмоции могут мешать правильно воспринимать собеседника, затруднять понимание истинных мотивов его поведения, а также приводить к конфликтам и недоразумениям.

Предположим такую ситуацию: кто-то кричит на вас; может быть вам и понятно, почему это происходит, но тем не менее неприятно, когда на вас кричат. У вас есть три варианта ответа:

-агрессивная реакция: накричать в ответ, что еще больше осложнит взаимоотношения;

-уйти в сторону. Это – отступление, и такая пассивная реакция часто приводит к охлаждению взаимоотношений, если не к полному разрыву;

-использовать оптимальное самоутверждение. Для этого необходимо найти формулировку, наилучшим образом отстаивающую вашу точку зрения. Когда кто-то жалуется на вас, нападает и критикует, он представляет, что – вы виновник его неприятностей. Ваша цель в этом случае – разрядить враждебность и приблизиться к урегулированию проблемы. Даже если в вашу сторону направлены обидные высказывания, постарайтесь понять истинную причину – почему именно человек возмущен вами – и сдержите реакцию ответа агрессией на агрессию.

Чтобы разрядить накаленную обстановку, когда вас несправедливо обвиняют, нападают, критикуют или человек просто находится в возбужденном эмоциональном состоянии, старайтесь придерживаться следующей линии поведения:

-не защищайтесь и не нападайте в ответ;

-отреагируйте на эмоции – «присоединяйтесь к чувствам» (Техника накричала на вас, что вы запачкали пол:«Конечно, Марья Иванова, на улице так грязно, и у вас столько работы...»)

-предположите причину, продемонстрируйте готовность понять другую, уважение к его чувствам, желание изменить ситуацию.

Управление своими эмоциями и чувствами. В ситуации повышенной эмоциональной напряженности необходимо соблюдение некоторых правил управления эмоциями и воздействия на эмоциональные переживания партнера по общению:

- Уважайте чувства других людей. (Далеко не всегда именно вы являетесь причиной эмоционального взрыва)

- Наберитесь терпения, когда кто-то переживает бурную эмоциональную реакцию (один из признаков зрелости – умение предоставить другим возможность выразить свои эмоции – но в допустимых пределах), не обижаясь и не поддаваясь собственным.

- Отойдите от негативной борьбы за власть (бывают ситуации, когда человек для поднятия своей низкой самооценки, втягивает вас в эмоционально насыщенный спор, целью которого является не поиск истины, а самоутверждение за ваш счет.

- Избегайте соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также и критик. (женщины часто говорят: «Я же тебе говорила», «Ты сам виноват» - это вызовет ответную обиду или агрессию)

Конструктивное общение улучшает отношения между людьми, так как предполагает, что вы:

1. Расцениваете их как равных и не собираетесь подчинять своей воле.

2. Уважайте их право на личное мнение и не собираетесь всеми правдами и неправдами убеждать встать на вашу точку зрения.

3. Уважайте их ценности и их опыт.

Тема 1.9 Активное и пассивное слушание

Общаясь, люди передают друг другу информацию, удовлетворяют свою потребность в том, чтобы быть понятыми и принятыми другими.

Для человека очень важно, чтобы его слушали и понимали, и если научитесь быть хорошим слушателем, успех в общении вам обеспечен. Часто слушание воспринимается как пассивное поведение в разговоре, т.е. неречевое поведение, «неговорение».

Во время слушания решаются две задачи:

1. Воспринимается содержание сообщения.

2. Улавливается эмоциональное состояние собеседника.

В слушании очень важно давать обратную связь собеседнику. Обратная связь может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего. Благодаря обратной связи у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает.

Можно выделить следующие приемы слушания:

- глухое молчание;

- поддакивание;

- повторение последнего слова говорящего;

- повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов;

- побуждение;

- уточняющие вопросы;

- наводящие вопросы;

- оценки, советы;

- слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова;

-эмоции;

-логические следствия из высказываний партнера, например, предположения о причине события; расспрашивание, задавание вопроса за вопросом, не объясняя цели;

-пренебрежение к партнеру – не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова.

В слушании проявляются 3 такта: поддержка, уяснение, комментирование. Во время *поддержки* основная цель: дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе – молчание, поддакивание. В процессе *уяснения* цели: убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы. При *комментировании* слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

Выделяют такие *техники обратной связи* в общении, как *пассивное, активное слушание, эмпатическое*.

Активное слушание – это вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Активное слушание убедительно сообщает собеседнику, что вы его понимаете. Понимаете, что он говорит и что он при этом имеет в виду.

При *пассивном слушании* важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Но не следует все время молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено.

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

Тест «Умеете ли вы слушать».

Оцените степень своего согласия с высказываниями по следующей системе:

«Так бывает почти всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «редко» - 8 баллов; «почти всегда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (а то и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли его неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сам думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильные слова, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Результаты: чем больше сумма баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать. Если вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего».

Тема 1.10 Приемы расположения к себе. Самопрезентация

Первое впечатление о человеке всегда очень важно для установления контакта с ним. Первое впечатление может как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником, нередко оно определяет все наши дальнейшие отношения с этим человеком.

Самопрезентация – умение формировать у других благоприятное впечатление о себе, т.е. «подать себя» в выгодном свете. В разной степени мы постоянно управляем впечатлениями, которые создаем. Мы всегда играем перед аудиторией: если мы хотим произвести благоприятное впечатление, или запугать собеседника, или показаться беспомощным. Самопрезентация относится к нашему стремлению представить желаемый образ как для других людей, так и для самих себя. Мы учимся управлять впечатлениями, которые производим. Таким образом, мы «самопрезентуемся», показывая себя как определенный тип человека. Правило самоподачи привлекательности очень простое: не одежда сама по себе делает нас привлекательными, а та работа, которая затрачена нами на ее приведение в соответствии с нашими данными. Способы самоподачи отношения можно разделить на вербальные и невербальные. Важно, чтобы вербальные и невербальные средства не противоречили друг другу

Чтобы расположить людей к себе, очень важно уметь оказывать знаки внимания, к которым в первую очередь относятся комплименты.

Комплимент – один из знаков внимания, выраженный в вербальной форме. Умение делать комплименты – это специальное искусство, которому стоит поучиться.

Выделяют несколько функций комплиментов. С помощью комплимента можно:

- расположить к себе;
- вызвать положительные эмоции;
- стимулировать какое-либо действие («Ты же такой умный, неужели ты не можешь помочь мне решить эту задачку?»);
- внушать уверенность в победе, снять «зажим» («Ты так хорошо умеешь говорить и выглядишь так симпатично, что тебе трудно отказать!»);
- вызвать раскаяние («Я всегда считал, что тебе можно доверять, как же ты мог так поступить?»);

Комплименты могут иметь разную направленность:

- на внешность;
- на внутренний мир человека (эти комплименты значительно выигрывают перед первыми по своему воздействию);
- на профессиональные качества (имейте в виду, что ничего не может быть приятнее для учителя, чем позитивная оценка его педагогических способностей);
- на объекты гордости, любви, хобби.

Как правильно делать комплименты. Чтобы комплимент действительно оказался комплиментом, желательно придерживаться следующих правил:

- смысл должен быть только один и положительный. Избегайте двойного смысла. Берегитесь нечаянно задеть уязвимое место.
- Без гипербол. Не увлекайтесь преувеличением, иначе можно назвать заядлого бездельника великим тружеником.
- Если человек убежден, что у него феноменально развито какое-либо качество, то комплимент по этому поводу воспринимается как банальность.
- Без претензий. Не хвалите то, что человек не хотел бы в себе совершенствовать.
- Без поучений. Комплимент констатирует данное качество, а не содержит рекомендации по его улучшению.
- Без приправ. Не добавляйте противоположный комментарий («Руки золотые – но язык!»).
- Лучший комплимент – на фоне антикомплимента к себе.

Похвала – оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причем это сравнение в его пользу.

Похвала вызывает неадекватные эмоции в следующих случаях:

1. Когда вас хвалят за то, что вы на самом деле считаете недостойным одобрения.

2. Когда вас хвалит человек, который не пользуется вашим уважением, которого вы считаете недостаточно компетентным, чтобы вас оценивать.

3. Когда вас хвалят, так очевидно сравнивая с другими, пусть и в вашу пользу, что возникает ощущение, что вас хвалят, а ругают другого.

Поддержка – знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно не успешен, и касающийся той области, в которой в данный момент он испытывает затруднения (Например: «Ничего страшного, у всех бывают ошибки! В следующий раз у тебя это обязательно получится!»). Поддержка исключает сравнение с кем-либо, кроме себя самого.

Тема 1.11 Конфликт. Стили разрешения конфликтов

Конфликт – неизбежное явление социальной жизни. Как решить проблему возникающих и назревающих конфликтов, как предотвратить их, как управлять им – вот вопрос, стоящий перед современным человеком.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей. В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликтов. Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

Среди участников конфликта различают:

- оппонентов – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;
- вовлеченные группы;
- заинтересованные группы.

Вовлеченные и заинтересованные группы участвуют в конфликте по двум причинам:

- либо они способны повлиять на исход конфликта,
- либо результат конфликта затрагивает их интересы.

Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы.

Типы конфликтов. На этом основании можно выделить следующие *типы конфликта*:

□ *Межличностный конфликт* – (самый распространенный тип конфликта) Может проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

□ *Конфликт между личностью и группой*, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

□ *Межгрупповой конфликт*, который также распространен, поскольку организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Причины возникновения конфликтов:

1.«Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношении состязательности.

2.«Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере.

3. Формирование агрессивных реакций человека.

4. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте.

5. Низкий уровень коммуникации.

6. Низкая культура поведения.

Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного конфликта, легче предпринять конкретные шаги по его предотвращению.

Конфликтная ситуация – это противоречивые позиции сторон по какому – либо поводу, стремление к противоположным целям , использование различных средств по их достижению, не совпадению интересов, желаний и т.д. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой – либо мелочи: не удачно сказанного слова, мнения, то есть инцидента – и конфликт может начаться.

Инцидент - повод, когда одна из сторон начинает действовать (пусть даже не умышленно), ущемляя интересы другой стороны.

Разные люди склонны называть конфликтом совершенно разные ситуации. Так, для одних это выяснение отношений, для других «косой взгляд» партнера, а для третьего драка и т.д. Поэтому и понятия «конфликтная ситуация» носит не устойчивый характер, зависящий от многих факторов.

Как правило, о *негативных последствиях конфликтов* говорят много: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др. Однако конфликт может выполнять и *позитивные функции*: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает противоречие, помогает прояснить отношения и т.д.

Выделяют пять способов разрешения конфликта:

	Стиль	Сущность	Условия	Недостатки
--	-------	----------	---------	------------

		стратегии	эффективного применения	
	Соревнование (конкуренция)	Стремление добиться своего в ущерб другому; предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.	Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения.	При поражении - неудовлетворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения.
	Уклонение (избегание)	Уход от ответственности за решения; характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера.	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время.	Переход конфликта в скрытую форму.
	Приспособление	Сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план.	Предмет разногласия более важен, для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти	Вы уступили. Решение откладывается
	Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок; представляет собой «половинчатой» выгоды каждой стороной.	Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени.	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены
			Другие стили неэффективны	
	Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников; является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.	Есть время. Решение важно обеим сторонам. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения	Временные и энергетические затраты. Не гарантированность

Этапы разрешения конфликта:

- создать атмосферу сотрудничества;
- стремиться к ясности отношений и общения;
- признать наличие конфликта;
- договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
- очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;

- добиться соглашения;
- установить срок решения;
- воплотить план в жизнь;
- оценить принятое решение.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- Не отвечайте на агрессию агрессией;
- Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- Дайте возможность оппоненту высказаться;
- Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

Кодекс поведения в конфликте.

1. *Дайте партнеру “выпустить пар”.* Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. *Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.* Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: “То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?”.

3. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе вы еще красивее...Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Вы меня обманываете”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”. Не говорите: “Вы грубый человек”, лучше скажите: “Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете”.

5. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.*

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.*

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов, потом из него выберите лучший.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

7. *В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”.* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Вы уже дважды не выполнили свое обещание”, но нельзя говорить: “Вы — необязательный человек”.

8. *Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.*

Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я вас понял?”, “Вы хотели сказать...?”, “Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет”. Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. *Держитесь как на острие ножа в позиции “на равных”.* Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — “родительская” или снизу — “детская”) неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не “потерять свое лицо”.

10. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*

Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. *Ничего не надо доказывать.*

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с “врагом”. Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная

часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. *Замолчите первым.*

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от “противника” требуйте: “Замолчи!... Прекрати!”, а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

13. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. *Уходя, не хлопайте дверью.*

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом “под занавес”.

15. *Говори, когда партнер остыл.*

16. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать*

Тема 1.12 Психологические аспекты семейных отношений. Функции семьи. Типы неправильного воспитания

В каждом человеке изначально заложена потребность любить и быть любимым, каждому хочется встретить своего единственного и неповторимого и жить с ним счастливо всю жизнь, разделяя радости и горести, воспитывая детей.

Различия между браком и периодом ухаживания. Основной причиной вступления в брак является любовь. Однако каждодневная будничная жизнь в семье проверяет любовь на прочность. Трепетные, нежные чувства в период ухаживания расцветает в браке лишь в том случае, если супружеская пара понимает необходимость повседневной заботы о любви.

Во время ухаживания два будущих супруга встречаются тогда, когда им обоим удобно. Каждый убежден, что другой для него важнее всех людей на свете. После свадьбы приятное чувство, что ты для другого — весь мир, начинает подвергаться испытаниям, когда приходит понимание, что обязанности партнера вне семьи никуда не исчезают, их надо выполнять, иначе могут начаться неприятности.

В браке партнер раскрывается гораздо больше, чем во время ухаживания. Если влюбленные принимают своего избранника таким, какой он есть, со всеми недостатками, - тогда больше вероятности, что они будут жить спокойно и счастливо. А тех, кто строит планы на перевоспитание друг друга, постигнет неудача.

Факторы, влияющие на стабильность брака. результаты как отечественных, так и зарубежных исследований показывают, что на стабильность брака влияют следующие факторы:

- взаимное положительное впечатление друг о друге.
- знакомство в ситуации работы/учебы.
- период ухаживания – 1 – 1,5 года.
- инициатива о заключении брака со стороны мужчины.
- принятие брачного предложения после непродолжительного (до двух недель) обдумывания
- положительная оценка успешности семейной жизни родителей.
- сопровождение регистрации брака свадебными торжествами.
- сексуальная совместимость.

В группу риска входят браки, характеризующиеся:

- ранним возрастом вступления в брак и у мужчины, и у женщины.
- превышением возраста жены над возрастом мужа.
- неустойчивостью отношений в период знакомства.
- наличием добрачной беременности.
- поздним возрастом вступлением в брак.

Необязательно, что все перечисленные факторы могут сыграть роковую роль, однако в таком браке необходимо более бережно относиться друг к другу.

Общение в семье: конфликты и их преодоление. Супруги временами ссорятся, переживают боль, разочарование, непонимание. Смогут ли они подняться выше мелких житейских бурь, встречающихся на их пути неприятностей и сохранить любовь и гармонию, целиком зависит от них.

Есть и такие способы избежать «домашних баталий»:

- конструктивные переговоры (обсуждается только актуальная ситуация, вызвавшая разногласия; не высказываются прошлые обиды, претензии).
- высказывание накопившихся чувств в спокойной обстановке
- регулярное (раз в неделю) обсуждение накопившихся проблем.
- составление брачного договора в начале совместной жизни с «прописыванием» пунктов возможных разногласий.

Функции семьи. Хороший брак дает каждому партнеру надежного товарища, любовника, друга. Гармоничная семья выполняет много различных функций.

Функции семьи – это сферы жизнедеятельности семьи, непосредственно связанные с удовлетворением потребностей ее членов:

- *Воспитательная функция* – удовлетворение индивидуальных потребностей в отцовстве, материнстве, в воспитании детей и самореализации в детях.

- *Хозяйственно-бытовая функция* – удовлетворение материальных потребностей семьи, получение хозяйственно-бытовых услуг одними членами семьи от других. Главное – это присутствие взаимопомощи и заботы друг о друге.

- *Функция первичного социального контроля* – наличие определенных моральных норм поведения членов семьи, ответственность и обязательства в отношениях между супругами, родителями и детьми.

- *Функция духовного общения* – совместное проведение досуга, прогулки, посещение музеев, концертов, обсуждение прочитанных книг и просмотренных фильмов.

- *Эмоциональная функция* – ощущение «крепкого тыла» помогает пережить трудности, неприятности на работе или даже потерю её.

- *Сексуальная функция.*

Типы неправильного воспитания:

1. *Потворствующая гиперпротекция* – ребенок находится в центре семьи, нет запретов и санкций.

2. *Доминирующая гиперпротекция* – ребенок в центре семьи, родители отдают ему много сил и времени, но лишают его самостоятельности, ребенок лишен свободы выбора, за него все решают родители.

3. *Повышенная моральная ответственность* – сочетание высоких требований к ребенку с пониженным вниманием к его потребностям. Ребенка часто стыдят, сравнивают, много обязанностей и мало прав, его проблемы и потребности игнорируются.

4. *Эмоциональное отвержение* – нежеланный ребенок, или мать не любила отца и т.д.

5. *Жестокое отношение* – эмоциональное отвержение + избиение.

6. *Гипопротекция* – ребенок предоставлен сам себе, без контроля.

Тема 1.13 Коллектив и личность. Социально-психологические особенности взаимодействия людей в малой группе

Если человек не рождается социальным существом, то он неизбежно становится таковым. Человек появляется на свет совершенно незрелым.

Находясь в полной зависимости от окружающих, он может жить только в симбиозе, будучи частью социальной ячейки, группы.

В нормальных условиях с рождения и до смерти человек является частью многочисленных групп, и с их помощью происходит его социализация (усвоение социальных норм, умение жить среди людей и выполнять определенные роли).

Виды групп. Среди групп, в которые объединяются люди, выделяют следующие разновидности:

- а) условные и реальные;
- б) постоянные и временные;
- в) большие и малые.

Условные группы – люди объединяются по определенному признаку (пол, возраст, профессия и т.п.). Люди не имеют прямых межличностных отношений, могут не знать ничего друг о друге, даже никогда не встречаться друг с другом.

Реальные группы – члены группы связаны между собой объективными взаимоотношениями; различаются по величине, внешней и внутренней организации, функциям, которые они выполняют, и общественному значению.

Не каждая, даже реальная, группа является коллективом.

Коллектив – устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединяющих целями совместной общественно полезной деятельности и сложным развитием формальных (деловых) и неформальных взаимоотношений между членами группы.

Большинству из нас хотелось бы жить и работать среди людей, которые нас понимают, могут нас поддержать в трудную минуту, являются единомышленниками, т.е. быть членом сплоченного коллектива. Настоящий коллектив возникает не сразу, а формируется постепенно, проходя ряд этапов:

1 ступень – «песчаная россыпь» (или каждый сам по себе) – не хотят понять друг друга, не общих интересов, нет авторитетного центра, нет радости и удовлетворения тем, кто ее составляет.

2 ступень – «мягкая глина» (глина – материал, который сравнительно легко поддается воздействию и из него можно лепить разные изделия). В руках хорошего мастера этот материал превращается в прекрасную группу. Отношения в основном доброжелательные, изредка внимательны друг к другу, готовы прийти на помощь. Настоящего организатора нет или ему трудно, т.к. некому поддержать его.

3 ступень – «мерцающий маяк» - в такой группе преобладает желание трудиться сообща, помогать друг другу, дружить. Недостаточно проявляется инициатива, редко вносятся предложения. Проявление активности происходит всплесками, да и то не у всех.

4 ступень – «алый парус» - у большинства членов группы проявляется чувство гордости за коллектив, переживают за неудачу другого. Ноне всегда признает ошибки, отстаивает свои интересы – это положение можно исправить.

5 ступень – «горящий факел» - настоящий коллектив, где есть дружба, единая воля, взаимопонимание, деловое сотрудничество, ответственность.

Распределение ролей в коллективе. Можно выделить социометрические роли: лидеры, отверженные и пренебрегаемые.

Лидер: 1.Эмоциональный (проводят с ним свободное время, общаются).

2.Деловой (с ним хорошо вместе работать, он не подведет, умеет организовать дело).

Часто эти лидерские качества объединяются в одном человеке, но не всегда.

Отверженные – те люди, которых в группе не любят.

Пренебрегаемые – «серые мышки».

Социально-психологические особенности взаимодействия людей в малой группе. В ходе развития коллектива возникают и закрепляются определенные групповые нормы и ценности, которые в той или иной степени должны разделять все его участники.

Групповые нормы – это определенные правила, выработанные группой, принятые ее большинством и регулирующие взаимоотношения между членами.

Для обеспечения соблюдения этих норм всеми членами группы вырабатывается также и система санкций. Санкции могут носить поощрительный или запретительный характер (байкот, снижение интенсивности общения с провинившимися, понижение его статуса).

В ситуациях группового давления могут иметь место самоманипуляции и самооправдания. («Уже поздно отказаться от выпивки, потому что истрачены все деньги» и т.д.)

Выделяют 4 типа (варианта) отношения к данному вопросу (принятие системы групповых норм):

1. сознательное, свободное принятие норм и ценностей группы.
2. вынужденное принятие под угрозой санкций группы.
3. демонстрация антагонизма по отношению к группе («А я не такой как все»).

4. свободное, осознанное отвержение групповых норм с учетом всех возможных последствий, вплоть до выхода из группы.

2 и 3 варианты позволяют человеку оставаться в группе, играя роль «козла отпущения» или «аутсайдера» - отверженного. Второй вариант – явление очень распространенное.

Феномен вынужденного принятия человеком норм и ценностей группы под угрозой выхода из этой группы или потери ее расположения, а

также своего устойчивого положения в группе получил название *конформизма*, который рассматривается сегодня как один из важнейших механизмов поддержания целостности группы.

Конформизм – податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства.

Конформизм – это подчинение суждений или действий индивида групповому давлению. Таким образом разрешается конфликт между собственным мнением человека и мнением группы, конформное поведение проявляется в ситуации, когда он предпочитает выбрать мнение группы в ущерб своему собственному. (приспособленчество)

Факторы, влияющие на уровень конформности (от чего зависит уровень конформности человека?):

- от значимости для него высказываемого мнения (чем важнее лично для него, тем ниже уровень конформности).
- от авторитетности людей, высказывающих в группе те или иные взгляды (чем выше статус, тем выше конформность).
- от количества членов группы, высказывающих позицию, от их единодушия.
- от возраста и пола человека (женщины более конформны, чем мужчины, а дети – чем взрослые).

Негативизм – это позиция, когда группа оказывает давление на индивида, а он во всем сопротивляется этому давлению, отрицая, во что бы то ни стало, все стандарты и нормы группы.

Люди с высоким уровнем конформности склонны подчиняться групповому давлению, уступать психологическому давлению вопреки своим желаниям и интересам, менять свое мнение под влиянием мнения группы, испытывая страх оказаться «белой вороной» и стремление «быть как все».

Тема 1.14 Лидерство

Морально психологический климат коллектива – это устойчивое эмоционально-нравственное состояние коллектива, отражающее настроение людей, занятых совместной деятельностью, их отношение друг к другу, общественное мнение относительно важнейших материальных и духовных ценностей. Создать такой климат в группе (коллективе) может руководитель, лидер.

В любой группе обычно выделяется лидер. Он не только направляет и ведет своих последователей и хочет вести их за собой, а последователи не просто идут за лидером, но и хотят идти за ним. Знания и способности лидера оцениваются всегда значительно выше, чем соответствующие качества остальных членов группы.

Лидер в основном осуществляет регуляцию неформальных отношений в коллективе. Лидерство возникает стихийно, а руководитель назначается или избирается. Явление лидерства менее стабильно, выдвижение лидера зависит от настроения группы.

Руководитель обладает определенной системой функций. Сфера деятельности, влияние лидера – часть группы, а руководителя – коллектив организации.

Психологические качества лидера. Вопрос о том, почему человек становится лидером и каждый ли может им стать, является совсем не простым. Лидеру присущи следующие психологические качества: уверенность в себе, острый и гибкий ум, сильная воля, умение понять особенности психологии людей, организаторские способности. Лидером становится тот человек, который при возникновении в группе сложной ситуации проявляет качества, свойства, способности, опыт, необходимые для оптимального разрешения этой ситуации в данной группе. В разных ситуациях группа выдвигает разных людей в качестве лидеров.

Выделяют *три типа лидеров*:

1. Вожак – самый авторитетный член группы, обладающий даром внушения и убеждения. Он влияет словом, жестом, взглядом, активный, сильный физически, авторитетность, умение принять нужное решение, интуиция, легкость в общении, дипломатичность. Сочетание всех этих качеств не гарантирует успех, в эффективном руководстве играет стиль поведения.

2. Лидер – менее авторитетен, побуждает к действию личным примером, его влияние распространяется только на часть членов неформальной группы.

3. Ситуативный лидер обладает личностными качествами, имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации: торжественное событие в коллективе, спортивные соревнования, турпоход и т.д.

Качества, которыми должен обладать руководитель: организатор трудового процесса, специалист, компетентный в решении задач, человек высокой культуры поведения, владеющий знаниями и навыками в области этики деловых отношений. Лидер руководит (управляет) коллективом в силу своих организаторских способностей.

Выделяют следующие стили управления:

1. Авторитарный – жесткое единоличное принятие всех решений, жесткий постоянный контроль над выполнением решений с угрозой наказания, неблагоприятный психологический климат.

2. Демократический – наиболее эффективный, решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений членов коллектива. Возможен этот стиль при высоких интеллектуальных, организаторских, коммуникативных способностях лидера.

3. Либерально – анархический стиль характеризуется отсутствием стимула добросовестно трудиться, слабым проявлением сотрудничества; разделы работы складываются из отдельных интересов лидеров подгрупп, возможны скрытые и явные конфликты, идет расслоение на конфликтующие подгруппы.

4. Непоследовательный проявляется в непредсказуемом переходе от одного стиля к другому, что ведет к низким результатам взаимодействия и максимальному количеству конфликтов и проблем.

Критерием эффективности руководства является степень авторитета и высокий уровень способности коллектива решать стоящие перед ним задачи.

РАЗДЕЛ 2 . ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ:

В качестве текущего контроля студентам предоставляется возможность подготовить доклад / реферат и выступить с ним на одном из практических занятий.

Примерная тематика рефератов

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Межличностное общение.
3. Деятельность – психология общения.
4. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
5. Влияние семьи на становление личности.
6. Восприятие.
7. Деловое общение: спор.
8. Искусство деловых отношений.
9. Качественные различия интеллекта мужчин и женщин.
10. Культура общения.
11. Лидер в организации.
12. Личность и коллектив.
13. Любовь. Происхождение брака.
14. Неравный брак.
15. Общение.
16. Ораторское искусство.
17. Понимание в межличностном общении.

18. Правила поведения в общественных местах.
19. Проблемы профессиональной этики.
20. Психологические проблемы молодой семьи.
21. Психология: Дружба.
22. Разрешение конфликтных ситуаций.
23. Секреты общения.
24. Умение слушать.
25. Эмоции.
26. Эмоции и язык.
27. Этика деловых отношений.
28. Этикет и межличностное общение.
29. Этические нормы в деловом общении.
30. Стили общения.
31. Жизнь в одиночестве.
32. Конфликт и способы его разрешения.
33. Конфликт.
34. Конфликты, возникающие внутри организации.
35. Культура общения.
36. Общение как феномен культуры.
37. Ораторское искусство.
38. Семейные конфликты и их решения.
39. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
40. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
41. Коллектив и личность
42. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен
43. Психологические аспекты семейных отношений. Функции семьи
44. Стили семейного воспитания
45. Интимные отношения
46. Общение. Структура и средства общения
47. Невербальные средства общения

2.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Психология человеческих взаимоотношений и общение.
2. Роль общения в жизни человека и её функции.
3. Психологическая структура общения.
4. Роль общения в развитии личности. Одиночество.
5. Техника общения. Искусство говорения.
6. Техника слушания и его психологическая сущность.

7. Возрастные и индивидуальные особенности общения.
8. Секреты эффективного общения.
9. Своеобразие общения детей и взрослых.
10. Техника и стратегия делового общения.
11. Секреты влиятельного общения.
12. Великие мыслители об этике и мастерстве общения.
13. Этика и психология человеческих взаимоотношений.
14. Социально-психологический тренинг и способы обучения людей к межличностному общению.
15. Разработайте рекомендации по предупреждению:
 - а) супружеских конфликтов;
 - б) конфликтов между родителями и детьми;
 - в) конфликтов между «различными поколениями».

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Виды общения по содержанию, средствам и целям.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения?
4. Какая сторона общения связана с деятельностью?
5. Что происходит с информацией в ходе общения?
6. Определите основные виды вербального коммуникативного процесса.
7. Определите основные виды невербального коммуникативного процесса.
8. Чем эмпатия отличается от идентификации?
10. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности психолога?
11. Чем понимание отличается от принятия?
12. Какой из способов воздействия используют тоталитарные организации?
13. На чем строятся процессы понимания человека человеком?
14. Почему «карта мира» не является территорией?
15. Каково значение «фильтров» в формировании внутреннего представления о мире?
16. Что такое репрезентативная система?
17. Основные признаки различия репрезентативных систем.
18. Как по движению глаз можно определить канал доступа к информации у человека?

19. Чем отличается профессиональное умение слушать от непрофессионального умения слушать?
20. Условия, влияющие на формирование адекватной самооценки личности.
21. Какое значение в процессе общения имеет межличностное пространство?
22. В чем заключаются ценности личности?
23. Какие из ценностей личности, на ваш взгляд, способствуют самореализации?
24. На чем строится принцип конвенциональной корректности?
25. Перечислите основные этапы онтогенетического развития общения.
26. Какие способности формирует каждый вид общения у человека?
27. Определите роль общения в развитии личности.
28. Чем манипуляции отличаются от манипуляторов?
29. Что значит выражение «Манипуляция, как личностная черта»?
30. Определите типы манипулятивных систем.
31. Чем манипуляторы отличаются от актуализаторов?
32. Сравните виды манипуляторов с видами актуализаторов.

2.3 РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА КО ВСЕМ ТЕМАМ КУРСА

Основная литература:

1. Вердербер, Рудольф. Психология общения: пер. с англ. / Р. Вердербер, К. Вердербер, 2003. - 318 с.
2. Горянина, Валентина Александровна. Психология общения : учеб. пособие для вузов / В. А. Горянина, 2004. - 416 с.
3. Леонтьев, Алексей Алексеевич. Психология общения : учеб. пособие для вузов / А. А. Леонтьев, 2008. - 365 с.
4. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный учебник] : учеб. пособие, 2013. - 196 с. - Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/216152>

Дополнительная литература:

1. Ежова, Наталья Николаевна. Научись общаться!: коммуникативные тренинги / Н. Н. Ежова, 2008. - 250 с.

2. Лаундес, Лейл. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес; пер. с англ. Т. Науменко, Д. Букова, 2006. - 399 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:

1. Библиотека научно-педагогической литературы // Портал современных педагогических ресурсов – Режим доступа: <http://intellect-invest.org.ua/rus/library/>.

3. Педагогический мир (PEDMIR.RU): электронный журнал. – Режим доступа: <http://pedmir.ru/>.

4. Российский общеобразовательный портал. – Режим доступа: <http://museum.edu.ru>.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Управление конфликтами в организациях [Электронный ресурс] : (учеб.-метод. пособие) / Иркут. гос. с.-х. акад., Ин-т доп. образования, 2011. - 1 эл. опт. диск

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее лицензионное программное обеспечение и информационные справочные системы:

- Консультант плюс;
- MicrosoftOffice 2007 (пакет офисных приложений Майкрософт).

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
Тема 1.1 Общение. Структура и средства общения.....	5
Тема 1.2 Невербальные средства общения.....	6
Тема 1.3 Вербальное общение. Речевые средства общения.....	9
Тема 1.4 Стили общения.....	10
Тема 1.5 Манипулирование.....	12
Тема 1.6 Механизмы межличностного восприятия.....	14
Тема 1.7 Психологические защиты. Барьеры в общении.....	15
Тема 1.8 Конструктивное общение. Контроль эмоций.....	18
Тема 1.9 Активное и пассивное слушание.....	20
Тема 1.10 Приемы расположения к себе. Самопрезентация.....	22
Тема 1.11 Конфликт. Стили разрешения конфликтов.....	23
Тема 1.12 Психологические аспекты семейных отношений. Функции семьи. Типы неправильного воспитания.....	29
Тема 1.13 Коллектив и личность. Социально-психологические особенности взаимодействия людей в малой группе.....	31
Тема 1.14 Лидерство.....	34
РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	36
2.1. Текущий контроль	36
2.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы студентов.....	37
2. 3 Рекомендуемая литература ко всем темам курса.....	39
СОДЕРЖАНИЕ.....	41

