

# **ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО СТУДЕНТАМИ**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ СО СТУДЕНТАМИ.  
СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СЛОЖНОСТЕЙ ВО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СТУДЕНТОВ И ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ.**

# ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество



# СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

**Коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми.

**Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

**Перцептивная сторона** общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.



# ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Что лежит в основе восприятия людей?

## Незнакомые люди

- **психологические механизмы межгруппового восприятия**

## Знакомые люди

- **психологические механизмы межличностного восприятия**

# СОЦИАЛЬНАЯ СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ

Под социальным стереотипом обычно понимается устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

Наиболее известны этнические или национальные стереотипы – представления о членах одних национальных групп с точки зрения других.

Формирование образа другого человека осуществляется тоже путем стереотипизации.

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ

**Идентификация** - наиболее простой способ понимания другого. Человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

**Эмпатия** - понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется.

**Рефлексия** предполагает попытку логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия, но часто и обобщающие и частные выводы делаются на малом ограниченном числе признаков, являются неверными и ригидными (то есть не корректируются с учетом конкретных ситуаций).

# ФАКТОРЫ, МЕЩАЮЩИЕ ПРАВИЛЬНОМУ ВОСПРИЯТИЮ

1. Наличие заранее заданных установок
2. Наличие уже сформированных стереотипов
3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека
4. Безотчетное структурирование личности другого человека
5. Эффект «ореола»
6. Эффект «проецирования»
7. Эффект «проецирования»
8. Эффект «новизны»

# МЕХАНИЗМ КАУЗАЛЬНОЙ АТТРИБУЦИИ

Представляет собой объяснение субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей. Объяснение причин поведения человека может осуществляться через внутренние причины (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности человека) либо через внешние причины (влияние внешних ситуаций).

## Каузальная атрибуция

от лат. *causa* – причина

*attributio* – приписывание



# ЗАКОНОМЕРНОСТИ КАУЗАЛЬНОЙ АТТРИБУЦИИ

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.
2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного поступка.
3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации, и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.
4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других.

# КРИТЕРИИ АНАЛИЗА ПОВЕДЕНИЯ

**Постоянное поведение** - в сходных ситуациях поведение однотипно

**Отличающееся поведение** - в других случаях поведение проявляется иначе

**Обычное поведение** - в сходных обстоятельствах такое поведение свойственно большинству людей

# ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ ВО ВРЕМЯ ОБЩЕНИЯ

Более 65% информации передается с помощью невербальных средств: по словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному – отношение к партнеру по общению.



# РОЛЬ МИМИКИ

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль.

Легче всего распознаются положительные эмоции – радость, любовь, удивление; труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, страх, отвращение.

По своей специфике взгляд может быть:

- деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;
- светский – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения;
- интимный – когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди.

# РОЛЬ ДВИЖЕНИЙ ТЕЛА

«Закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, – «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.

«Открытые» позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

# РОЛЬ ЖЕСТОВ

Виды жестов:

- оценки
- уверенности
- нервозности и неуверенности
- самоконтроля
- ожидания
- отрицания
- расположения
- доминирования
- неискренности

**ВАЖНО!** В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, то есть совпадении жестов и речевых высказываний. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.