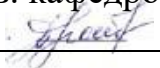


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»
ПЕРМСКИЙ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ –
ФИЛИАЛ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры
общеобразовательных и социально-
гуманитарных дисциплин
Протокол № 6 от «24» января 2024 г.
Зав. кафедрой, к.п.н.
 /М.Л. Катаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по выполнению внеурочной самостоятельной работы по учебной
дисциплине «Психология общения»
для студентов специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям)**

Пермь 2024

Организация-разработчик: Пермский филиал Финансового университета

Разработчик:

Шистерова Елена Алексеевна, к.п.н., педагог высшей квалификационной категории

Методические рекомендации предназначены для студентов специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям) при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы с применением дистанционных образовательных технологий по дисциплине «Психологии общения». Рекомендации могут быть использованы преподавателями других учебных дисциплин и модулей при организации самостоятельной работы студентов.

В методических рекомендациях представлены различные виды самостоятельной внеаудиторной работы, даны указания по их выполнению, составлены контрольные тестовые задания.

Одобрено Научно-методическим советом филиала

Протокол № 3 от «28» марта 2024 г.

Содержание

Введение.....	4
Распределение тем учебного материала дисциплины «Психология общения», осваиваемых самостоятельно в дистанционном режиме	6
Аннотация дистанционного материала, который обучаемые осваивают самостоятельно	6
Содержание дистанционного материала, который обучаемые осваивают самостоятельно	7
Литература с гиперссылками в электронную библиотеку	7
Контроль и оценивание самостоятельного освоения материала	9
Дистанционные материалы по теме "Сущность понятия "общение"	9
Дистанционные материалы по теме "Деловое общение: определение, виды и их специфика".....	22
Дистанционные материалы по теме "Конфликты в общении и способы их устранения"	48

Введение

Требования работодателей к современному специалисту, отраженные в профессиональных стандартах, а также требования ФГОС СПО ориентированы, прежде всего, на умения самостоятельной работы и творческий подход к профессиональной деятельности. Профессиональный рост специалиста, его социальная востребованность, как никогда зависят от умений проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой обучающихся, в том числе и их самостоятельной работой.

В современный период востребованы высокий уровень знаний, академическая и социальная мобильность, профессионализм специалистов, готовность к самообразованию и самосовершенствованию. В связи с этим изменяются подходы к планированию, организации самостоятельной работы студентов. Прежде всего, это касается изменения характера и содержания учебного процесса, переноса акцента на самостоятельный вид деятельности, который является не просто самоцелью, а средством достижения глубоких и прочных знаний, инструментом формирования у студентов активности и самостоятельности.

Методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине «Психология общения»

Цель методических указаний: оказание помощи студентам в организации самостоятельного изучения учебного материала в разнообразных формах - лекция, консультация, практическая работа.

Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ позволяет формировать в соответствии с ФГОС СПО формирует следующие общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

В соответствии с требованиями профстандарта «Специалист по организации администрирования страховых взносов» обучающийся должен уметь:

- адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем;
знать:
- нормы и правила этики делового общения.

Обязательное условие организации такого вида самостоятельной работы – наличие электронной информационно-образовательной среды.

Изучение теоретического материала в форме лекции - один из видов самостоятельной внеаудиторной работы в дистанционном обучении, на котором студенты получают лекционный материал через средства телекоммуникационной связи в асинхронном режиме, а именно когда студенты получают аудиовизуальную запись лекционного материала.

В ходе освоения дисциплины студенты самостоятельно дистанционно выполняют практическую работу по изучению темперамента. При этом студенты детально рассматривают теоретические положения по теме работы. Это позволяет формировать навыки практического применения изученного путем индивидуального выполнения задач.

Таким образом, для каждого практического занятия студенты используют мультимедийные материалы, размещенные на сервере дистанционного обучения, которые включают: полнотекстовый материал (с выделением особенно важных вопросов для усвоения), схемы, фотографии, видео и т.д.

Самостоятельное изучение тем заканчивается контролем в форме оф-лайн тестирования.

Распределение тем учебного материала дисциплины «Психология общения», осваиваемых самостоятельно в дистанционном режиме

Календарно-тематический план содержания, осваиваемого дистанционно

Наименование темы	Наименование под тем	Вид учебных занятий	Часы
Тема 1.1. Цели, функции, виды и уровни общения	Сущность понятия «общение»	теоретическое занятие	2
	Темперамент и его роль в общении	практическая работа	2
Тема 2.1. Виды и формы делового общения	1. Виды, формы делового общения. Техники и приемы общения	теоретическое занятие	2
	2. Этические принципы общения. Деловой этикет	теоретическое занятие	2
Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их устранения	Конфликты в профессиональном общении	теоретическое занятие	2
Всего:			10

Аннотация дистанционного материала, который обучаемые осваивают самостоятельно

Тема «Цели, функции, виды и уровни общения»

Учебная цель: закрепить знания о сущности понятия «общение», научиться ориентироваться в разнообразных видах и уровнях общения и оценивать их роль в жизни человека.

Тема «Виды и формы делового общения»

Учебная цель: закрепить знания о сущности понятия «деловое общение» применительно к профессиональной деятельности, научиться ориентироваться в разнообразных видах и уровнях общения и оценивать их роль в профессиональной карьере.

Тема «Конфликты в общении и способы их устранения»

Учебная цель: уточнение понятия "конфликт", "конфликтная ситуация", осознание причин конфликтов, освоение навыков конструктивного разрешения конфликтов, ознакомление с различными стилями реагирования в конфликтных ситуациях, развивать у обучающихся способность к выработке собственных способов эффективной коммуникации.

Методическая цель: сделать работу преподавателя и студента творческой, более свободной, предоставить возможность самим решать, как выстроить систему преподавания и освоения темы, дать возможность автоматизировать весь процесс на основе индивидуализированного подхода

Воспитательная цель: воспитание гражданственности, ответственности за себя, других людей, толерантности, общительности, эмпатии, развитие профессионального самоопределения.

Содержание дистанционного материала, который обучаемые осваивают самостоятельно

Тема включает в себя изучение следующих вопросов в форме лекций, презентаций, глоссария по теме:

1.1. «Цели, функции, виды и уровни общения»: Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии, понятие общения в отечественной психологии, его виды и функции, уровни общения, типы и виды общения.

2.1. «Виды и формы делового общения»: Специфические особенности делового общения, основные характеристики массовой коммуникации и межличностного общения, переговоры в процессе делового общения, компетентность в общении, пути и способы ее развития, факторы успешного общения, стили общения, убеждающее воздействие в общении.

2.2. «Конфликты в общении и способы их устранения»: Понятие и типология конфликтов, структура конфликта, причины и функции конфликтов, динамика конфликта, стратегия поведения в конфликте, модели стратегий поведения в конфликте, внутриличностный конфликт, конфликты в организации, социальные конфликты, основы профилактики конфликтов, методы и способы разрешения конфликтов.

Литература с гиперссылками в электронную библиотеку

Основные источники:

1. Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Учебное пособие для слушателей профессиональной переподготовки по специальности «Психологическая деятельность в учреждениях социальной сферы»/О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – СПб.: КАРО, 2011. – 320 с.

2. Немов Р.С. Общая психология: Краткий курс/Р.С. Немов.— СПб.: Питер, 2009.— 304 с.

3. Психология: Хрестоматия [Электронный ресурс]/Сост. Ю.Е. Мужичкова. – М.: Финансовый университет, 2012. – Режим доступа: Образовательный портал Финуниверситета (Документарная база, Учебные дисциплины, Психология) - <http://portal.ufrf.ru>

4. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов/ под ред. П.И. Сидорова; М.Е. Путин, И.А. Коноплева.- 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2012

5. Столяренко Л.Д. Психология: учебник/Л.Д. Столяренко.— СПб: Питер, 2010.— 592 с.

Электронные пособия:

1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=444527> Кошечкина И. П.

2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).

3. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246> Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии 2014

4. Кошечая И. П. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708> Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).

5. http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_007867282/ Смирнов Г.Н.: Этика деловых отношений учебник

6. http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_007865176/ Кибанов А.Я.: Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление персоналом" и "Менеджмент организации"

Дополнительные источники:

1. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. - М.: МПСИ, 2002. - 432 с.

2. Бендлер Р., Лавалль Дж. Искусство убеждать. - Киев: София, 2002. - 224 с.

3. Голубков С.В. Особенности организации педагогического общения при различных типах профессионального отношения учителя: Автореф. дис. канд. психол. наук. - М., 2001. - 20 с.

4. Дилтс Р. НЛП: навыки эффективной презентации. - СПб.: Питер, 2002. - 192 с.

5. Егидес А.П. Лабиринты общения, или Как научиться ладить с людьми. - М.: АСТ, 2002. - 363 с.

6. Исмагилова А.Г. Стиль общения // Интегральная индивидуальность человека и ее развитие / Под ред. Б.А. Вяткина. - М., 1999.

7. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практ. пособие. - М.: Ось-89, 2003. - 319 с.

8. Мокшанцев Р.И. Психотехнология переговоров: Учебное пособие. - М., Новосибирск: Инфра-М, 2002. - 352 с.

9. Морозов А.В. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2001. - 512 с.

10. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2004. - 335 с.

11. Хартли М. Язык жестов в деловом общении. - М.: Эксмо, 2003. - 224 с.

Контроль и оценивание самостоятельного освоения материала

Контроль и оценивание осуществляется в рамках действующей в филиале модульно-рейтинговой системы оценивания освоения содержания обучения, входит в план рейтинга по учебной дисциплине. План рейтинга

по каждой теме включает в себя выполнение теста на 10 баллов. По теме 1.1. дистанционно выполняется еще практическая работа, которая оценивается тоже в 10 баллов. Таким образом, за самостоятельную работу в дистанционной форме каждый студент может получить максимум =40 баллов (27% всех баллов за дисциплину).

Предоставление отчета по каждой теме – в течение месяца после изучения темы в аудитории.

Дистанционные материалы по теме 1.1. «Сущность понятия «общение»

Памятка студенту Уважаемый студент!

Чтобы самостоятельно усвоить тему «Сущность понятия «общение» и выполнить практическую работу «Темперамент и его роль в общении» Вы должны сделать следующее:

1. Изучить материал лекции «Общение».
2. Внимательно просмотреть презентации «1 Понятие «Общение» и «2 Общение».
3. Ответить на задания теста.

В случае неверного выполнения тестовых заданий нужно вернуться к изучению теории и повторить выполнение теста. Тема будет зачтена только после правильного выполнения всех тестовых заданий. Ответ может быть не один.

4. Изучить содержание презентации «Темперамент».
5. Прочитать содержание файла «Методика Я. Стреляу».
6. Выполнить практическую работу «Темперамент».

Ответить на вопросы тест-опросника, обработать результаты и сделать выводы.

За верное выполнение теста и практической работы Вы можете получить максимум по 10 баллов.

Успехов Вам, дорогой друг!

Лекция Сущность понятий «общение»

План:

1. Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии
2. Понятие общения в отечественной психологии. Его виды и функции

1. Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии

В противовес этому в отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений,

предполагающего, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального бытия человека; его образа жизни (Ломов, 1976. С. 130). В других случаях общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент, в то время как саму деятельность можно рассматривать как условие общения (Леонтьев, 1975. С. 289). Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Внутри этой точки зрения выделяются две ее разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на определенном этапе онтогенеза, например, у дошкольников и особенно в подростковом возрасте (Эльконин, 1991). В другой – общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду прежде всего речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще: действия, операции, мотивы и пр. (А.А. Леонтьев, 1975. С. 122).

На наш взгляд, целесообразно наиболее широкое понимание связи деятельности и общения, когда общение рассматривается и как сторона совместной деятельности (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразный дериват. Такое широкое понимание связи общения и деятельности соответствует широкому же пониманию самого общения: как важнейшего условия присвоения индивидом достижений исторического развития человечества, будь то на микроуровне, в непосредственном окружении, или на макроуровне, во всей системе социальных связей.

Естественно, что выделение предмета общения не должно быть понято вульгарно: люди общаются не только по поводу той деятельности, с которой они связаны. Ради выделения двух возможных поводов общения в литературе разводятся понятия «ролевого» и «личностного» общения. При некоторых обстоятельствах это личностное общение по форме может выглядеть как ролевое, деловое, «предметно-проблемное» (Хараш, 1977. С. 30). Тем самым разведение ролевого и личностного общения не является абсолютным. В определенных отношениях и ситуациях и то, и другое сопряжены с деятельностью.

Идея «вплетенности» общения в деятельность позволяет также детально рассмотреть вопрос о том, что именно в деятельности может «конституировать» общение. В самом общем виде ответ может быть сформулирован так, что посредством общения деятельность организуется

и обогащается. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания ее целей, задач, уяснения специфики ее объекта и даже возможностей каждого из участников. Включение общения в этот процесс позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» деятельности индивидуальных участников (А.А. Леонтьев, 1975. С. 116).

важно подчеркнуть, что деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

2. Понятие общения в отечественной психологии. Его виды и функции

2.1. Уровни общения)

Общение (Андреева) – главное культурно-историческое условие существования передачи общественно-исторического опыта.

1. (Петровский) – сложный многоплановый процесс установление и развития контактов между людьми, рождаемый потребностями в совместной деятельности, и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, и восприятие, понимание людьми друг друга.

2. (Петровский) – осуществление знаковыми средствами взаимодействия между индивидами, вызванное потребностью совместной деятельности и направленное на значимые изменения состояний, поведения, и личностно-смыслового образования индивида.

Функции:

Брудный А.А.

1. инструментальная
2. синдикативная (объединение людей в группы)
3. трансляционное (обмен информацией)
4. самовыражение.

Карпенко Л.Д. (межличностное)

Критерий – цель общения.

- Контактная
- Информационная
- Координационная
- Понимание
- Эмотивная (эмоции)
- Установление отношений (длительность и устойчивость)
- Влияние
- Побудительная

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых

существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

2.2. Типы и виды общения

В психолого-педагогической литературе используются понятия «типы» и «виды» общения как определенные разновидности этого феномена. При этом у ученых, к сожалению, нет единого подхода к тому, что считать типом, а что видом общения.

Б.Т.Парыгин под типами общения понимает различия в общении по его характеру, т.е. по специфике психического состояния и настроения участников коммуникативного акта. По мнению ученого, типологические разновидности общения носят парный и одновременно альтернативный характер:

- деловое и игровое общение;
- безлично-ролевое и межличностное общение;
- духовное и утилитарное общение;
- традиционное и инновационное общение.

Видовые различия общения обусловлены их предметной направленностью. В этой связи правомерно говорить об особенностях и специфике политического, религиозного, экономического общения.

А.А.Леонтьев исходит из того, что общение – это процессы, осуществляющиеся внутри определенной социальной общности – группы, коллектива, общества в целом, процессы, по своей сущности не межиндивидуальные, а социальные. Они возникают в силу общественной потребности, общественной необходимости и реализуют общественные отношения. На основе этого автор выделяет три вида общения: социально-

ориентированное общение, групповое предметно-ориентированное общение и личностно-ориентированное общение.

Примером социально-ориентированного общения могут служить лекция, доклад, телевизионное выступление, где лектор или докладчик выступает как представитель общества и решает со своей аудиторией конкретные социальные задачи. Например, рассматривает экологические проблемы конкретного города или региона.

Групповое предметно-ориентированное общение также нацелено на решение социальных задач – организацию коллективного взаимодействия в процессе совместной деятельности. Это общение членов конкретного коллектива друг с другом или с представителями другого коллектива. В центре такого общения – проблемы, стоящие перед коллективом, совместная деятельность его представителей.

Личностно-ориентированное общение, представляющее взаимодействие одного человека с другим, далеко не однородно. Это может быть деловое общение партнеров, обслуживающее конкретную совместную деятельность (например, подготовку к экзамену, соревнованию или концерту). Но это может быть также общение, в центре которого находится не какая-либо деятельность, личностные проблемы общающихся, например, выяснение отношений между друзьями или объяснение в любви между юношей и девушкой.

Говоря о видах общения, многие исследователи выделяют деловое и личностное общение. Эти термины довольно часто встречаются как в педагогической литературе, так и в обиходе.

Деловое общение (его также называют ролевым или функционально-ролевым общением) направлено на организацию какой-либо совместной деятельности, того или иного дела. В центре такого общения – интересы дела, функциональные обязанности партнеров, вклад каждого из них в достижение результата, а личностные особенности партнеров: их симпатии или антипатии, чувства, настроение, психическое или физическое состояние как бы отодвигаются на задний план.

В центре личностного (или межличностного) общения, напротив, находятся психологические, физиологические, нравственные и иные личные проблемы партнеров: их интересы, склонности, настроение, отношения с окружающими, самочувствие и т.п. Деловые проблемы в таком общении не столь значимы для партнеров, дело может подождать, его можно завершить и после решения личных вопросов.

Практическая работа

Стреляу Ян
(Strelau, Jan)

Родился: 1931, Гданьск, Польша.

Интересы: психология личности и социальная психология, психофизиология и сравнительная психология, дифференциальная психология.

Образование: магистр. Варшавский университет, 1958; доктор, Варшавский университет. 1963.

Профессиональная деятельность: первый секретарь Польской психологической ассоциации, 1964, 1967; заслуженный доктор Варшавского университета 1967; президент Комитета психологических наук Польской академии наук, 1981-; профессор психологии и декан факультета психологии индивидуальных различий Варшавского университета, 1983-; президент Европейской ассоциации личностной психологии, 1983-; Совет директоров Международного общества за изучение индивидуальных различий, 1983; стипендия Нидерландского института прогрессивных исследований социальных и гуманитарных наук, 1983-4; главный редактор *Polish psychological Bulletin*, 1972; член редколлегий: *Personality and Individual Differences*, *Studia Psychologica*, 1976-.

Темперамента тест-опросник Стреляу

Первые исследования Яна Стреляу были в основном связаны с Павловской типологией нервной системы. Используя различные раздражители (условные и безусловные) и ориентируясь на разные показатели (например, электроэнцефалограммы), он смог продемонстрировать, что определение свойств нервной системы зависит от специфических свойств раздражителя (степени возбуждения и подавления, подвижности и сбалансированности нервных процессов). Вследствие этого им была создана "классификация темпераментов" Стреляу, переведенная с польского на несколько языков. На основе данных, полученных с помощью своего теста, Стреляу установил, что Павловские свойства нервной системы приложимы для описания личностных темпераментных показателей, таких как экстраверсия-интроверсия, невротизм, тревожность.

Основываясь на павловской и неопавловской типологии, он создал теорию действия и концепцию оптимального уровня активации, на базе которых им вместе с коллегами позднее была разработана **концепция темперамента**, известная как регулирующая теория темперамента (РТТ). Смысл РТТ заключается в том, что темперамент играет важную роль в регуляции взаимоотношений между людьми и окружающей средой. Особенное внимание в этой теории уделяется двум основным свойствам, определяющим энергетику поведения, а именно, реактивности и активности.

Начиная с 1960-х Стреляу с коллегами опубликовал результаты ряда исследований, указывающие на важное значение темперамента в регуляции стимулирующей ценности окружающей среды, а также подчеркивающие роль индивидуального поведения в определении потребности в подобной стимуляции. Результаты лабораторных

исследований показали, что темперамент играет важную роль в ежедневной жизни человека, особенно в области обучения и профессиональной деятельности. Взяв в качестве точки отсчета представление о темпераменте как о продукте биологической эволюции, а о личности - как о плоде социоисторических предпосылок, Стреляу вместе с коллегами провел ряд исследований, которые продемонстрировали взаимозависимость между этими двумя явлениями.

Тест-опросник Я. Стреляу

Тест-опросник направлен на изучение трех основных характеристик нервной деятельности, определяющих темпераментные особенности личности:

1. уровня процессов возбуждения,
2. уровня процессов торможения,
3. уровня подвижности нервных процессов.

Соответственно, тест содержит три шкалы, которые реализованы в виде перечня из 134 вопросов, предполагающих один из фиксированных вариантов ответов: «да», «не знаю», «нет».

Более подробной информации не обнаружено.

Инструкция

«Вам будет предложено несколько вопросов об особенностях Вашего поведения в различных условиях и ситуациях. Это не испытание ума или способностей, поэтому нет ответов хороших или плохих. Мы заинтересованы в правдивых ответах. На ответы следует отвечать поочередно, не возвращаясь к предыдущим ответам. Отвечайте «да», «не знаю», «нет». Не пропускайте предложенных вопросов».

Содержание

1. Относите ли Вы себя к людям, легко устанавливающим товарищеские контакты?
2. Способны ли Вы воздержаться от того или иного действия до момента, пока не получите соответствующего распоряжения?
3. Достаточно ли Вам непродолжительного отдыха для восстановления сил после утомительной работы?
4. Умеете ли Выработать в неблагоприятных условиях?
5. Воздерживаетесь ли Вы во время дискуссий от неделовых, эмоциональных аргументов?
6. Легко ли Вы возвращаетесь к ранее выполняемой работе после длительного перерыва (после отпуска, каникул и т.д.)?
7. Будучи увлеченным работой, забываете ли Вы об усталости?
8. Способны ли Вы, поручив кому-нибудь определенную работу, терпеливо ждать ее окончания?

9. Засыпаете ли Вы одинаково легко, ложась спать в разное время дня?
10. Умеете ли Вы хранить тайну, если Вас об этом просят?
11. Легко ли Вам возвращаться к работе, которой Вы не занимались несколько недель или месяцев?
12. Можете ли Вы терпеливо объяснять кому-либо непонятное?
13. Нравится ли Вам работа, требующая умственного напряжения?
14. Вызывает ли у Вас монотонная работа скуку или сонливость?
15. Легко ли Вы засыпаете после сильных переживаний?
16. Можете ли Вы, если нужно, воздержаться от проявления своего превосходства?
17. Ведете ли Вы себя, как обычно, в кругу незнакомых Вам людей?
18. Трудно ли Вам сдерживать злость или раздражение?
19. В состоянии ли Вы владеть собой в тяжелые минуты?
20. Умеете ли вы, когда это требуется, приспособить введение к поведению окружающих?
21. Охотно ли Вы беретесь за выполнение ответственных работ?
22. Влияет ли обычное окружение, в котором Вы находитесь, на Ваше настроение?
23. Способны ли Вы переносить неудачи?
24. В присутствии того, от кого Вы зависите, говорите Вы также свободно, как обычно?
25. Вызывают ли у Вас раздражение неожиданные изменения в распорядке дня?
26. Есть ли у Вас на все готовый ответ?
27. В состоянии ли Вы вести себя спокойно, когда ждете важное для себя решение?
28. Легко ли Вы организуете первые дни своего отпуска?
29. Обладаете ли Вы быстротой реакции?
30. Легко ли Вы приспособливаете свою походку или манеры к походке или манерам людей более медлительных?
31. Ложась спать, засыпаете ли Вы быстро?
32. Охотно ли Вы выступаете на собраниях, на семинарах?
33. Легко ли Вам испортить настроение?
34. Легко ли Вы отрываетесь от выполняемой работы?
35. Воздерживаетесь ли Вы от разговоров, если они мешают другим?
36. Легко ли Вас спровоцировать на что-либо?
37. При совместном выполнении какой-либо работы легко ли Вы срабатываете с партнером?
38. Всегда ли Вы задумываетесь перед выполнением какого-либо важного дела?
39. Если Вы читаете какой-либо текст, то удастся ли Вам следить от начала до конца за ходом рассуждений автора?
40. Легко ли Вы вступаете в разговор с попутчиком?

41. Воздерживаетесь ли Вы от убеждения кого-либо в том, что он не прав, если такое поведение целесообразно?
42. Охотно ли Вы беретесь за работу, требующую большой ловкости рук?
43. В состоянии ли Вы изменить уже принятое Вами решение, учитывая мнение других?
44. Быстро ли Вы привыкаете к новой системе работы?
45. Можете ли Вы работать ночью, после того, как работали весь день?
46. Быстро ли Вы читаете беллетристическую литературу?
47. Часто ли Вы отказываетесь от своих намерений, если возникают препятствия?
48. Сохраняете ли Вы самообладание в ситуациях, которые того требуют?
49. Просыпаетесь ли Вы обычно быстро и без труда?
50. В состоянии ли Вы воздержаться от моментальной, импульсивной реакции?
51. Можете ли Вы работать в шумной обстановке?
52. Можете ли Вы воздержаться, когда необходимо, от того, чтобы не сказать правду прямо в глаза?
53. Успешно ли Вы сдерживаете волнение перед экзаменом, накануне встречи с начальником и т. п.?
54. Быстро ли Вы привыкаете к новой среде?
55. Нравятся ли Вам частые перемены?
56. Восстанавливаете ли Вы полностью свои силы после ночного отдыха, если накануне днем у Вас была тяжелая работа?
57. Избегаете ли Вы занятий, выполнение которых требует разнообразных действий в течение короткого времени?
58. Как правило. Вы самостоятельно справляетесь с возникшими трудностями?
59. Ожидаете ли Вы окончания речи кого-либо, прежде чем начинаете говорить сами?
60. Умея плавать, прыгнули бы Вы в воду, чтобы спасти утопающего?
61. Способны ли Вы к напряженной учебе, работе?
62. Можете ли Вы воздержаться от неуместных замечаний?
63. Придаете ли Вы значение постоянному месту во время работы, приема пищи, на лекциях и т. п.?
64. Легко ли Вам переходить от одного занятия к другому?
65. Взвешиваете ли Вы все «за» и «против» перед тем, как принять важное решение?
66. Легко ли Вы преодолеваете встречающиеся Вам препятствия?
67. Воздерживаетесь ли Вы от рассматривания чужих вещей, бумаг?
68. Испытываете ли Вы скуку, когда занимаетесь стереотипной деятельностью, которая всегда выполняется одинаково?

69. Удастся ли Вам соблюдать запреты, обязательные в общественных местах?
70. Воздерживаетесь ли Вы во время разговора, выступления или ответа на вопросы от лишних движений и жестикуляции?
71. Нравится ли Вам оживленное движение вокруг?
72. Нравится ли Вам работа, требующая больших усилий?
73. В состоянии ли Вы длительное время сосредотачивать внимание на выполнении определенной задачи?
74. Любите ли Вы задания, требующие быстрых движений?
75. Умеете ли Вы владеть собой в трудных жизненных ситуациях?
76. Если надо, подниметесь ли Вы с постели сразу после пробуждения?
77. Можете ли Вы после окончания порученной Вам работы терпеливо ждать, когда закончат свою работу другие?
78. Действуете ли Вы так же четко и после того, как стали свидетелем каких-либо неприятных событий?
79. Быстро ли Вы просматриваете газеты?
80. Случается ли Вам говорить так быстро, что Вас трудно понять?
81. Можете ли Вы нормально работать не выспавшись?
82. В состоянии ли Вы длительное время работать без перерыва?
83. Можете ли Вы работать, если у Вас болит голова, зубы, и т.п.?
84. Спокойно ли Вы продолжаете работу, которую необходимо окончить, если знаете, что Ваши товарищи развлекаются и ждут Вас? .
85. Отвечаете ли Вы быстро на неожиданные вопросы?
86. Быстро ли Вы говорите обычно?
87. Можете ли Вы спокойно работать, если ожидаете гостей?
88. Легко ли Вы меняете свое мнение под влиянием разумных аргументов?
89. Терпеливы ли Вы?
90. Можете ли приспособиться к ритму человека более медлительного, чем Вы?
91. Можете ли Вы планировать свои занятия так, чтобы выполнять в одно и то же время несколько взаимосвязанных дел?
92. Может ли веселая компания изменить Ваше угнетенное состояние?
93. Умеете ли Вы без особого труда выполнять несколько действий одновременно?
94. Сохраняете ли Вы психическое равновесие, когда являетесь свидетелем несчастного случая?
95. Любите ли Вы работу, требующую множества разнообразных манипуляций?
96. Сохраняете ли Вы спокойствие, если кто-либо из близких страдает?
97. Самостоятельны ли Вы в трудных жизненных условиях?

98. Свободно ли Вы чувствуете себя в большой или незнакомой компании?

99. Можете ли Вы сразу прервать разговор, если это требуется (например, при начале киносеанса, концерта, лекции)?

100. Легко ли Вы приспосабливаетесь к методам работы других людей?

101. Нравится ли Вам часто менять род занятий?

102. Склонны ли Вы брать инициативу в свои руки, ли случается что-нибудь из ряда вон выходящее?

103. Воздерживаетесь ли Вы от смеха в неподходящих случаях?

104. Начинаете ли Вы работать сразу же интенсивно?

105. Решаетесь ли Вы выступить против общественного мнения, если Вам кажется, что Вы правы?

106. Удастся ли Вам преодолеть состояние временной депрессии (подавленности)?

107. Нормально ли Вы засыпаете после сильного умственного утомления?

108. В состоянии ли Вы спокойно долго ждать, например, в очереди?

109. Воздерживаетесь ли Вы от вмешательства, если заранее известно, что оно ни к чему не приведет?

110. Можете ли Вы спокойно аргументировать свои высказывания во время бурного разговора?

111. Можете ли Вы мгновенно реагировать на необычную ситуацию?

112. Ведете ли Вы себя тихо, если Вас об этом просят?

113. Соглашаетесь ли Вы без особых внутренних колебаний на болезненные врачебные процедуры?

114. Умеете ли Вы интенсивно работать?

115. Охотно ли Вы меняете места развлечений, отдыха?

116. Трудно ли Вам привыкнуть к новому распорядку дня?

117. Спешите ли Вы оказать помощь в неожиданном случае?

118. Присутствуя на спортивных соревнованиях, в цирке и т. п., воздерживаетесь ли Вы от неожиданных выкриков и жестов?

119. Нравятся ли Вам занятия, требующие по своему характеру ведения беседы со многими людьми?

120. Владеете ли Вы мимикой?

121. Нравятся ли Вам занятия, которые требуют энергичных движений?

122. Считаете ли Вы себя смелым человеком?

123. Прерывается ли у Вас голос (Вам трудно говорить) в необычной ситуации?

124. Можете ли Вы преодолеть нежелание работать в момент неудачи?

125. В состоянии ли Вы длительное время стоять, сидеть спокойно, если Вас об этом просят?

126. В состоянии ли Вы преодолеть свое веселье, если это может кого-нибудь задеть?

127. Легко ли Вы переходите от печали к радости?

128. Легко ли Вы выходите из равновесия?

129. Соблюдаете ли Вы без особых затруднений обязательные в Вашей среде правила поведения?

130. Нравится ли Вам выступать публично?

131. Приступаете ли Вы к работе обычно быстро, без длительного подготовительного периода?

132. Готовы ли Вы прийти на помощь другому, рискуя жизнью?

133. Энергичны ли Ваши движения?

134. Охотно ли Вы выполняете ответственную работу?

Обработка результатов

Оценка степени выраженности каждого свойства (силы процессов возбуждения и торможения), а также их подвижности производится путем суммирования баллов, полученных за ответы на вопросы. Совпадение ответа испытуемого с кодом соответствует оценке два балла. Если совпадение отсутствует, то испытуемый получает нулевую оценку. Ответ «не знаю» оценивается в один балл. Сумма в 42 балла и выше по каждому свойству рассматривается как высокая степень его выраженности.

Ключи

Сила процессов возбуждения:

Да: 3, 4, 7, 13, 15, 16, 19, 21, 23, 24, 32, 39, 45, 56, 60, 61, 66, 72, 73, 78, 81, 82, 83, 94, 97, 98, 102, 105, 106, 113, 114, 117, 121, 122, 124, 130, 132, 133, 134;

Нет: 47, 51, 107, 123;

Сила процессов торможения:

Да: 2, 5, 8, 10, 12, 16, 27, 30, 36, 37, 38, 41, 48, 50, 52, 18, 62, 65, 69, 70, 75, 77, 84, 87, 89, 90, 96, 99, 103, 108, 109, 110, 112, 118, 120, 125, 126, 129;

Нет: 18, 34, 36, 59, 67, 128;

Подвижность нервных процессов:

Да: 1, 6, 9, 11, 14, 20, 22, 26, 28, 29, 31, 33, 40, 42, 43, 44, 46, 49, 54, 55, 64, 68, 71, 74, 76, 79, 80, 85, 86, 88, 91, 92, 93, 95, 100, 101, 107, 111, 115, 116, 119, 127, 131;

Нет: 25, 57, 63.

Интерпретация результатов:

1а: Высокий балл по первой шкале отражает высокий уровень силы процесса возбуждения, испытуемые с сильной реакцией на внешние раздражители, способностью к осуществлению эффективной деятельности в ситуациях, требующих энергичных действий: не обнаруживая признаков

запредельного торможения, нервная система выдерживает длительное и часто повторяемое возбуждение.

1б: Низкий балл по первой шкале указывает на слабость возбуждения, быстрое достижение запредельного торможения.

2а: Высокий балл по второй шкале отражает силу нервной системы по отношению к процессам торможения, быстрое и прочное установление тормозных условных рефлексов, способность к отказу от активности в условиях запретов.

2б: Слабость процессов торможения вызывает затруднения в развитии тормозных рефлексов, возможная склонность к неадекватным импульсивным действиям в ситуациях, требующих отказа от активности.

3а: Высокая подвижность отражает способность нервной системы к быстрой переделке знаков раздражителей (из возбуждающего рефлекса в тормозной и наоборот), способность к быстрой перестройке при столкновении с новой ситуацией, готовность и желание взаимодействовать с новыми предметами и явлениями.

3б: Низкая подвижность указывает на высокую инертность нервной системы в переучивании знаков раздражителей, для индивида затруднен переход к новым навыкам, он часто избегает новых ситуаций.

Тест по теме «Сущность понятия «общение»

1. Процесс установления контактов между людьми :

- а) мышление;
- б) память;
- в) общение;
- г) преподавание.

2. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) всех вышеперечисленных дисциплин.

3. Действие снижающей эффективности совместной деятельности:

- а) конкуренция;
- б) общение;
- в) влияние;
- г) размышление.

4. Определить предметно-ориентированный вид общения (по А.А.Леонтьеву)

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.

5. Определить социально-ориентированный вид общения(по А.А.Леонтьеву):

- а) телевизионное выступление;
 - б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
 - в) встреча депутата с избирателями;
 - г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.
6. Определить личностно-ориентированный вид общения(по А.А.Леонтьеву):
- а) телевизионное выступление;
 - б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
 - в) встреча депутата с избирателями;
 - г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.
7. Способность поставить себя на место другого человека :
- а) эгоизм;
 - б) угнетение;
 - в) приспособляемость;
 - г) уподобление.
- 8 Упрощённое, стойкое определение явления :
- а) стереотип;
 - б) мысль;
 - в) разум;
 - г) счастье.
9. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:
- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
 - б) это зачастую флегматики и меланхолики;
 - в) они хорошо контролируют свои эмоции;
 - г) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог
10. Воспроизведение внешних черт индивида :
- а) насмешка;
 - б) подражание;
 - в) возмущение;
 - г) понимание.

**Дистанционные материалы по теме 2.1 «Деловое общение:
определение, виды и их специфика»**

**Памятка студенту
Уважаемый студент!**

Чтобы самостоятельно усвоить тему «Виды и формы делового общения» Вы должны сделать следующее:

1. Изучить материал лекции «Деловое общение: определение, виды и их специфика».
2. Внимательно просмотреть презентации «1 История этики» и «2 Этика и этикет».
3. Ответить на задания теста.

В случае неверного выполнения тестовых заданий нужно вернуться к изучению теории и повторить выполнение теста. Тема будет зачтена только после правильного выполнения всех тестовых заданий. Ответ может быть не один.

За верное выполнение теста Вы можете получить максимум 10 баллов.

Успехов Вам, дорогой друг!

Лекция «Деловое общение: определение, виды и их специфика»

План:

1. Специфические особенности делового общения
2. Основные характеристики массовой коммуникации и межличностного общения
3. Переговоры в процессе делового общения
4. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития
5. Факторы успешного общения. Стили общения
6. Убеждающее воздействие в общении

1. Специфические особенности делового общения

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной сфере. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Другой специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются национальными культурными традициями и общественными нормами поведения.

Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временной рамки общения.

Важная особенность делового общения - это строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа.

К особенностям делового общения относится и повышенная ответственность участников за его результат.

Деловое общение требует и более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств. В деловом общении не допускаются бранные слова и нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.).

2. Виды делового общения.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

1. устное - письменное (с точки зрения формы речи);
2. диалогическое - монологическое (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
3. межличностное - публичное (с точки зрения количества участников);
4. непосредственное - опосредованное (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
5. контактное - дистантное (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

Дистантное, всегда опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т. п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикуляции и предметов в качестве носителей информации.

Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения.

Совещание, собрание представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в двух формах устной и письменной.

В отличие от личностно-ориентированного общения, предметом которого выступает характер отношений между его участниками, цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. Это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.), стоящей перед организацией (фирмой, предприятием), что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Выделим следующие ключевые характеристики организационной структуры, которые определяют специфику делового взаимодействия.

1. Достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками. В результате деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным».

2. Иерархичность построения организации, в соответствии с которой между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства; это, безусловно, оказывает серьезное влияние на характер межличностного взаимодействия. Одним из следствий этой особенности организационной структуры становится проблема эффективности обратной связи, передачи точной и по возможности полной информации по звеньям иерархической пирамиды.

3. Мотивация труда как необходимое условие эффективной деятельности организации или предприятия. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда может быть отчасти объяснена объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации: в деловом общении он выступает одновременно как конкретная целостная личность и как представитель организации, то есть носитель определенных профессионально-ролевых функций.

Выделенные принципы жизнедеятельности любой организации предопределяют особенности межличностного взаимодействия в деловой среде и требования, которые предъявляются к нему. Эти требования могут быть сформулированы в виде следующих правил:

- четко определяйте цели своего сообщения;
- делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры;
- делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание партнеров лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно;
- в разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте собеседникам сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

В теории управления *деловая беседа* рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач. Он всегда имеет конкретный предмет и происходит, как правило, между представителями одной организации.

Выделяют следующие *цели* проведения деловой беседы:

- стремление одного собеседника оказать определенное влияние на другого, вызвать у другого человека или группы желание действовать с целью изменения существующей деловой ситуации или деловых отношений;
- анализ руководителем мнений и высказываний сотрудников для выработки соответствующих решений.

Деловая беседа благодаря эффекту обратной связи, который наиболее ярко проявляется именно в непосредственном межличностном взаимодействии, позволяет руководителю быстро реагировать на высказывания собеседника в соответствии с конкретной ситуацией, то есть с учетом цели, предмета и интересов партнеров, повышает его компетентность благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе.

При проведении деловых бесед сформулированные выше *требования к межличностной коммуникации в деловой среде* приобретают следующую форму:

- сознательная настройка на уровень своего собеседника, учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи;

- рациональная организация процесса беседы
- простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника.

Беседа при приеме на работу носит характер интервью, основная цель которого – оценить деловые качества поступающего на работу.

Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: 1) беседа, связанная с незапланированным, добровольным уходом сотрудника и 2) беседа в ситуации, когда работника приходится увольнять или сокращать.

Необходимость в *проблемных и дисциплинарных беседах* бывает вызвана либо сбоем в деятельности сотрудника, потребностью дать критическую оценку его работе, либо фактами нарушения дисциплины. В процессе подготовки проблемной беседы важно ответить заранее на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы. Основная линия руководителя при подготовке к проблемной беседе сводится к тому, чтобы подчиненный принял позицию руководства. При этом существуют некоторые правила, позволяющие избежать «разноса» и провести беседу с конструктивными результатами. Для этого следует:

1. Получить необходимые сведения о сотруднике и его работе.

2. Построить беседу, соблюдая следующую очередность в сообщении информации:

- сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника;
- сообщение критического характера;
- сообщение похвально-поучительного характера.

3. Быть конкретным и избегать неясностей (например, оборотов типа: «вы сделали не то, что нужно»; «вы не выполнили задания» и т. п.).

4. Критиковать выполнение задания, а не личность.

Основная задача начала беседы – установить контакт с собеседником, создать атмосферу взаимопонимания, пробудить интерес к разговору. В литературе приводится ряд приемов, использование которых особенно эффективно в начале беседы:

- метод снятия напряженности, то есть использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником;
- метод «зацепки», то есть использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса для образного представления сути проблемы, обсуждению которой будет посвящена беседа;

- метод стимулирования игры воображения, то есть постановка множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в беседе;
- метод «прямого подхода», то есть непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения – краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

При подготовке и проведении делового совещания следует помнить, что особенности группового поведения (от распределения ролей в группе до группового давления) будут оказывать серьезное влияние на характер межличностного взаимодействия его участников.

В теории управления *деловое совещание* определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений. Совещание – средство управления, и, как любое средство достижения желаемого результата, оно должно быть использовано надлежащим образом. Неудачное совещание может вызвать материальные и психологические потери в результате принятия неадекватных решений.

Взаимодействие в любой организованной группе – процесс направляемый. К деловым совещаниям это относится в полной мере. Эффективность совещаний зависит от руководства ими. На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников таким образом, чтобы они были включены в обсуждение поставленных вопросов и стремились к их решению. Для достижения этой цели руководитель должен осуществить ряд действий, учитывающих особенности группового поведения. В их числе:

- обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;
- четкое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, способствующих возникновению на совещании творческой дискуссии;
- фиксация всех высказываний, выявляющих трудности и препятствия и указывающих пути их преодоления;
- экономия времени;
- корректное прерывание выступлений, повторяющих уже изложенные факты, а также носящих нерациональный, пространный, противоречивый и поверхностный характер или лишенных конкретности;
- периодические обобщения уже достигнутого, четкая формулировка задач, которые еще предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;
- подведение итогов совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц, ответственных за их выполнение, благодарность сотрудникам за участие в работе совещания.

Основным индикатором совместимости являются эмоциональные переживания при взаимодействии, наиболее ярким проявлением которых служит эмпатия как особый способ понимания.

2. Основные характеристики массовой коммуникации и межличностного общения

Средства массовой коммуникации (СМК) – это исторически сложившийся специфический социальный институт, который путем быстрой передачи информации реализует задачу формирования мировоззрения и общественного мнения большой, разнородной и анонимной аудитории в соответствии с плановыми установками общественно-политической системы.

Массовая коммуникация – опосредованное общение, то есть такая форма общения, при которой почти отсутствуют личный контакт, непосредственное взаимодействие людей, постоянная и активная обратная связь, но сохраняются такие элементы личного общения, как сопереживание, соучастие и некоторые другие.

Чем больше современный человек вовлекается в сферу действия средств массовой коммуникации (СМК), то есть выступает как потребитель информации и относительно пассивный участник «беседы» с диктором, писателем, журналистом, тем сильнее он испытывает своеобразный «голод» в человеческих контактах.

Сила, действенность, формы влияния СМК, преобладание тех или иных функций, осуществляемых ими в обществе, определяются и обуславливаются социальной системой, которую они обслуживают.

Телевидение, радио и печать формируют общественное мнение и мировоззрение людей, являются действенным воспитательным и социализирующим средством.

Чрезвычайно важный момент процесса массовой коммуникации – это двухступенчатый характер прохождения любой информации. Любое сообщение, услышанное по радио или прочитанное в газете, человек вольно или невольно соотносит с мнением, оценками, суждениями (действительными или предполагаемыми) других людей, и это иногда определяет отношение к полученной информации.

Межличностное общение, как мы знаем, характеризуется хорошей обратной связью; любой из участников общения всегда может попросить уточнить смысл высказывания, проясняет смысл и подтекст сообщения и т. д. В сфере средств массовой коммуникации также существуют разнообразные формы обратной связи.

Эффективность массовой коммуникации – это сложный процесс, развертывающийся во времени и представляющий собой совокупность изменений разного уровня и аудитории. Это могут быть *предпочтения* (выписывается определенная газета), *реакции* (одна статья в газете вызывает зевоту, вторая –

«проглатывается»), *смещения* (прослушав передачу, люди пересматривают свои оценки, появляется критическое отношение к некоторым суждениям и поступкам). Иногда ради интересной передачи человек способен полностью перестроить расписание дел на определенный день. Наконец, это *перемены* (совокупные изменения во взглядах, убеждениях человека, новые, непривычные для него поступки и действия). Последнего рода изменения наиболее редки и вызываются комплексом всех социальных воздействий.

Люди имеют тенденцию смотреть и слушать то, что по духу близко их предрасположениям. Это справедливо как для личной беседы, так и для СМК. Большинство людей доверяются таким сообщениям, которые интересны для них и не противоречат их знаниям и установкам, и избегают тех, что не совпадают с ценностями, опытом, раздражают

Решающее влияние на реальное поведение человека в сфере средств массовой коммуникации может оказать факт принадлежности человека к определенной группе, особенно к той, которая имеет значительный авторитет и вес в глазах человека, к группе, чьи нормы, ценности, установки он одобряет и разделяет (так называемая эталонная или референтная группа). Например, семья подростка или юноши любит и ценит классическую музыку, а его сверстники и друзья являются поклонниками современного джаза. Ориентация подростка на радио- и телепередачи определенного типа будет зависеть от того, какая именно группа – семья или друзья – является для него референтной.

Если мнение коммуникатора противоречит групповым установкам, человек просто не воспримет точку зрения передающего. Однако если между групповыми нормами и мнением человека есть расхождения, разногласия, то под воздействием коммуникатора человек может значительно изменить свою точку зрения. В подобных ситуациях действует известный психологический механизм – люди чувствуют себя увереннее, если знают о поддержке со стороны других. Даже когда люди остаются в меньшинстве при решении спорных вопросов, они ориентируются на воображаемую группу, которая, возможно, разделяет их точку зрения.

Первоначальная позиция слушателя, зрителя в значительной мере предопределяет успех или неудачу предлагаемого мнения, сообщения. Если различие между позициями оказывается существенным, происходит размежевание взглядов (так называемый «эффект контраста»). Подобный дисфункциональный эффект может возникнуть в аудитории религиозных людей после выступления на атеистические темы психологически слабо подготовленного лектора. При небольших различиях налицо «эффект ассимиляции» – усвоение точки зрения, которая представлялась чуждой и далекой, согласие с доводами коммуникатора, принятие его позиции.

Важнейшими факторами, определяющими выбор, степень усвоения и принятия информации, степень удовлетворенности человека аудиторией, а

в конечном итоге степень эффективности средств массовой коммуникации, являются свойства реципиентов, их установки, интересы и т. п.

Важной побудительной причиной первоначального выбора может оказаться ориентация *на лидера мнения*. В каждой первичной группе имеются люди, более информированные по определенным вопросам, чем остальные члены группы, и более активные по отношению к определенным средствам массовой коммуникации. Именно их мнения служат ориентирами для членов группы.

Таким образом, лидеры мнений – это люди, активно собирающие информацию по интересующему их кругу проблем, оказывающие серьезное влияние на круг своих родственников, знакомых, друзей и являющиеся своеобразными «моделями» мнений для своей группы.

Известно, что сообщение, услышанное первым, лучше воспринимается, вызывает больший интерес, а услышанное последним – лучше запоминается.

Роль *установки* и другого типа предрасположений проявляется в избирательности по отношению к отдельным средствам МК, а также в интерпретации информации.

Такие личностные свойства реципиента, как интеллект, эмоциональность, социально-демографические характеристики (пол, возраст, образование), многое объясняют во взаимоотношениях личности и средств массовой коммуникации. Использование, предпочтение различных средств изменяется в зависимости от образовательного уровня аудитории. Чем выше образование, тем выше опора на печать. И наоборот, чем ниже образование, тем больше тяга и доверие к образно-звуковым зрительным средствам. Известно, что прямой путь убеждения с помощью хорошо продуманных и доказательных аргументов оказывается более действенным, если направляется в адрес мыслящих людей, привыкших все анализировать и взвешивать; косвенный путь (через намеки и подсказки) более пригоден для тех, кто не привык анализировать либо мало заинтересован в подобной информации.

Массовая коммуникация прежде всего характеризуется:

- наличием технических средств, обеспечивающих регулярность, и тиражированностью;
- социальной значимостью информации, способствующей повышению мотивированности массовой коммуникации;
- массовостью аудитории, которая вследствие ее рассредоточенности и анонимности требует тщательно продуманной ценностной ориентации;
- многоканальностью и возможностью выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность и вместе с тем нормативность массовой коммуникации.

Массовая коммуникация как разновидность человеческого общения, безусловно, обладает определенными специфическими особенностями,

которые накладывают свой отпечаток на сам процесс общения и на его структурные компоненты.

Следует подчеркнуть особую роль канала в массовой коммуникации, т. к. именно опосредованность общения техническими средствами задает, предопределяет основные специфические особенности массовой коммуникации как разновидности человеческого общения.

Следующая важная особенность массовой коммуникации заключается в том, что из-за опосредованности техническими средствами в ней отсутствует прямой непосредственный контакт коммуникатора и аудитории. Иначе говоря, в массовой коммуникации отсутствует непосредственная обратная связь. Надо отметить и такую особенность общения в условиях массовой коммуникации как повышенную требовательность в обществе норм общения по сравнению с межличностным общением. Это диктуется тем, что передаваемые сообщения должны быть максимально четкими понятными для самой широкой аудитории. Кроме того, отсутствие непосредственной обратной связи, как правило, не дает возможность сразу заметить и исправить допущенную оговорку или ошибку.

Уникальность коммуникационного процесса в СМК связана с его следующими свойствами:

- диахронность - коммуникативное свойство, благодаря которому сообщение сохраняется во времени;
- диапопность - коммуникативное свойство, позволяющее информационным сообщениям преодолевать пространство;
- мультиплицирование - коммуникативное свойство, благодаря которому сообщение подвергается многократному повторению с относительно неизменным содержанием;
- симультанность - свойство коммуникационного процесса, позволяющее представлять адекватные сообщения множеству людей практически одновременно;
- репликация - свойство, реализующее регулирующее воздействие массовой коммуникации.

Характеристики массовой и межличностной коммуникации.

1. Опосредованность общения техническими средствами

Непосредованный контакт в общении

2. Общение больших социальных групп

Общение в основном отдельных индивидов

3. Ярко выраженная социальная ориентированность общения

Как социальная, так и индивидуально-личностная ориентированность общения

4. Организованный, институциональный характер общения

Как организованный, так и (в большей мере) спонтанный характер общения

5. Отсутствие непосредственной связи между коммуникатором и аудиторией в процессе общения

Наличие непосредственной обратной связи между обращающимися в процессе коммуникативного акта

6. Повышенная требовательность к соблюдению принятых норм общения

Более «свободное» отношение к соблюдению принятых норм общения

7. Одноправленность информации и фиксирование коммуникативных ролей

Переменная смена направленности информации и коммуникативных ролей

8. «Коллективный» характер коммуникатора и его публичная индивидуальность

«Индивидуальный» характер коммуникатора и его «приватная» индивидуальность

9. Массовая, стихийная, анонимная, разрозненная аудитория

Реципиент - отдельный конкретный человек

10. Массовость, публичность, социальная актуальность и периодичность сообщений

Единичность, приватность, универсальность, социальная и индивидуальная актуальность, необязательная периодичность

11. Преобладание двухступенчатого характера восприятия сообщения

Преобладание непосредственного восприятия сообщения

3. Переговоры в процессе делового общения

Переговоры являются основным средством получить от других людей то, что вы хотите.

Метод *принципиальных переговоров*, разработанный в рамках Гарвардского проекта по переговорам, состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, т. е. исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон

Вообще переговоры отличаются друг от друга, однако основные их элементы неизменны.

Не ведите позиционный торг

Спор по поводу позиций приводит к неразумным соглашениям

Когда участники переговоров спорят по поводу позиций, они обычно сами ограничивают себя рамками этих позиций. Чем больше вы проясняете свою позицию и защищаете ее от нападков, тем больше вы себя с ней связываете. Чем больше вы пытаетесь убедить другую сторону в невозможности изменить свою первоначальную позицию, тем труднее

становится это сделать для вас. Ваше «я» отождествляется с вашей позицией.

Позиционный торг неэффективен

Позиционный спор создает благоприятную почву для различного рода уловок, задерживающих принятие решения. При позиционном торге вы пытаетесь улучшить свой шанс на достижение выгодной вам договоренности, с самого начала выдвигая свою крайнюю позицию, упорно ее отстаивая, стараясь ввести другую сторону в заблуждение относительно ваших истинных взглядов, и делаете небольшие уступки, необходимые только для продолжения переговоров.

Позиционные переговоры угрожают продолжающимся отношениям

Позиционный спор превращается в состязание воли. Каждый участник заявляет, на что он пойдет, а на что нет. Задача совместной выработки приемлемого решения имеет тенденцию превратиться в битву. Каждая сторона с помощью одной только силы воли принуждает другую сторону изменить позицию

При наличии многих сторон позиционный торг усугубляется

Хотя вести переговоры между двумя участниками — вами и другой стороной — удобнее, фактически почти каждое обсуждение затрагивает более двух человек. За столом переговоров могут находиться люди, представляющие интересы различных групп; может быть и так, что каждая из сторон представляет избирателей, вышестоящих начальников, правления директоров или комитеты, с которыми им приходится иметь дело. Чем больше людей втянуто в переговоры, тем серьезнее становятся недостатки, свойственные позиционному торгу.

Дружелюбие не выход из положения

Вместо того чтобы рассматривать другую сторону в качестве противника, они воспринимают ее как дружественную. Вместо того чтобы делать ставку на достижение победы, они подчеркивают необходимость достичь соглашения. Стратегия мягкого подхода состоит в том, чтобы делать предложение и идти на уступки, доверять другой стороне, быть дружелюбным и поддаваться там, где это необходимо, с целью избежать конфронтации.

Этот метод, названный *принципиальными переговорами, или переговорами по существу*, может быть сведен к четырем основным пунктам

Люди. Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

Интересы. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

Варианты. Прежде чем решить, что делать, выделите круг возможностей.

Критерии. Настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме.

Первый пункт учитывает тот факт, что человеческие существа не компьютеры. Мы существа с сильными эмоциями, у которых часто радикально различное восприятие, и нам бывает трудно общаться. Как правило, эмоции связываются с объективными свойствами проблемы. Предпочтение той или иной позиции ухудшает дело, ибо люди идентифицируются со своими позициями.

Второй пункт нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров состоит в удовлетворении их подспудных интересов. Второй базовый элемент данного метода: *сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях*.

Третий пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии противника сужают поле вашего зрения. Отсюда вытекает третий базисный пункт: *разработайте взаимовыгодные варианты*.

4. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно, инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные.

Развитие компетентного общения в современных условиях предполагает ряд принципиальных направлений его гармонизации. При этом для практики развития коммуникативной компетентности, важно ограничить такие виды общения, как служебно-деловое или ролевое и интимно-личностное. Основание для различия является обычно психологическая дистанция между партнёрами, это я - ты контакт. Здесь другой человек приобретает статус ближнего, а общение становится доверительным в глубоком смысле, поскольку речь идет о доверии партнёру себя, своего внутреннего мира, а не только “внешних” сведений, например, связанных с совместно решаемой типовой служебной задачей.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с инерционностью позиции - владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций - один из существенных показателей компетентного общения

Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров - коммуникативной, интерактивной

и перцептивной. Следовательно, можно говорить о различных видах компетентности в общении. Личность должна быть направлена на обретение богатой многообразной палитры психологических позиций, средств, которые помогают полноте самовыражения партнёров, всем граням их адекватности - перцептивной, коммуникативной, интерактивной.

Реализация личностью своей субъективности в общении связана с наличием у неё необходимого уровня коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок.

Коммуникативная установка партнёра - это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления: предметно-тематических интересов партнёра, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношение к форме общения, включенности партнёров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнёра, его предметно-практических предпочтений, эмоциональных оценок форм общения.

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетентности целесообразно рассмотреть общение как системно - интегрирующий процесс, который имеет следующие составляющие.

Коммуникативно-диагностическую (диагностика социопсихологической ситуации в условиях будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми возможно предстоит столкнуться личности в общении)

Коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения).

Коммуникативно-организационную (организация внимания партнёров по общению, стимулирование их коммуникативной активности и т.д.).

Коммуникативно-исполнительскую (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуальной программе общения).

Каждая из этих составляющих требует специального социотехнологического анализа, однако рамки изложения концепции дают возможность остановиться только на коммуникативно-исполнительской части. Она рассматривается как коммуникативно-исполнительское мастерство личности.

Коммуникативно-исполнительское мастерство личности проявляется как два взаимосвязанных и всё же относительно самостоятельных умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения, и умение реализовать коммуникативный замысел непосредственно в общении, т.е. продемонстрировать коммуникативно-исполнительскую технику общения. В коммуникативно-исполнительском мастерстве личности проявляются многие её навыки и, прежде всего навыки эмоционально-психологического саморегулирования как управление своей психофизической органикой, в результате чего личность достигает адекватного коммуникативно-исполнительской деятельности эмоционально-психологического состояния.

Эмоционально-психологическая саморегуляция создаёт настрой на общение в соответствующих ситуациях, эмоциональный настрой на ситуацию общения, означает прежде всего, перевод обыденных эмоций человека в тональность, соответствующую ситуации взаимодействия.

В процессе эмоционально-психологической саморегуляции следует различать три фазы: длительное эмоциональное “заражение” проблемой, темой и материалами предстоящей ситуации общения; эмоционально-психологическую идентификацию на стадии разработки модели своего поведения и программы предстоящего общения; оперативную эмоционально-психологическую перестройку в обстановке общения.

Эмоционально-психологическая саморегуляция приобретает характер целостного и завершённого акта в единстве с перцептивными и экспрессивными навыками, которые также составляют необходимую часть коммуникативно-исполнительского мастерства. Она проявляется в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроя партнёров. Психологическое самочувствие, эмоциональный настрой личности прямо зависят от содержания и результативности общения.

Перцептивные навыки личности проявляются в умении управлять своим восприятием и организовывать его: верно оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению; устанавливать необходимый контакт; по первому впечатлению прогнозировать “ход” общения. Они позволяют личности верно оценивать эмоционально-психологические реакции партнёров по общению и даже прогнозировать эти реакции, избегая тех, которые мешают достигнуть цели общения.

Экспрессивные навыки коммуникативно-исполнительской деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических, визуальных и моторнофизиолого-

психологических процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативно-исполнительской деятельности

Связь эмоционально-психологической саморегуляции с выразительностью есть органическая связь внутреннего и внешнего психологического. Это стремление и обеспечивает внешнее поведение, выразительные действия личности в общении в общении. Экспрессивные навыки личности проявляются как культура речевых высказываний, соответствующих нормам устной речи, жестов и пластики поз, эмоционально-мимического сопровождения высказывания, речевого тона и речевой громкости.

В многообразных случаях общения инвариантными составляющими оказываются такие компоненты, как партнёры-участники, ситуация, задача. Вариативность обычно связана с изменением характера самих составляющих - кто партнёр, какова ситуация или задача и своеобразие связей между ними.

Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия “коммуникативный потенциал личности”.

Коммуникативный потенциал - это характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения. Он включает наряду с компетентностью в общении ещё две составляющие: коммуникативные свойства личности, которые характеризуют развитие потребности в общении, отношение к способу общения и коммуникативные способности - способность владеть инициативой в общении, способность проявить активность, эмоционально откликаться на состояние партнёров общения, сформулировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения, способность к самостимуляции и к взаимной стимуляции в общении.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются: соционормативный опыт народной культуры; знание языков общения, используемых народной культурой; опыт межличностного общения в неформальной [форме] сфере; опыт восприятия искусства. Соционормативный опыт - это основа когнитивного компонента коммуникативной компетентности личности как субъекта общения. Вместе с тем реальное бытование различных форм общения, которые чаще всего опираются на соционормативный конгломерат (произвольная смесь норм общения, заимствованных из разных национальных культур, вводит личность в состояние когнитивного диссонанса). А это рождает противоречие между знанием норм общения в разных формах общения и тем способом, который предлагает ситуация конкретного взаимодействия. Диссонанс - источник индивидуально-психологического торможения активности личности в общении. Личность выключается из поля общения. Возникает поле внутреннего

психологического напряжения. А это создаёт барьеры на пути человеческого взаимопонимания.

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определённом круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности.

Современный подход к проблеме развития и совершенствования коммуникативной компетентности взрослых людей состоит в том, что обучение рассматривается как саморазвитие и самосовершенствование на основе собственных действий, а диагностика компетентности должна стать самодиагностикой, самоанализом. Проблема диагностики компетентности не решается одним лишь информированием испытуемого о результатах тестирования - суть её в том, чтобы организовать процесс диагностики таким образом, при котором его участники получают действенную информацию, т.е. такую, на основе которой люди смогли бы сами осуществлять необходимую коррекцию своего поведения.

Приобретение коммуникативного опыта происходит не только на основе непосредственного участия в актах коммуникативного взаимодействия с другими людьми. Существует множество путей получения сведений о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения.

Здесь весьма эффективны формы групповой работы в стиле групп самоанализа, где участники получают возможность верифицировать свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Немаловажным преимуществом групповых форм работы является и то, что одним из её продуктов может быть создание новых средств анализа, большим достоинством которых является их эксплицированность в процессе формирования, а, следовательно, и возможность изначального корректирования.

Но большим достатком группового анализа является то, что здесь могут быть использованы единые процедуры диагностики и совершенствования системы средств ориентировки коммуникативных действий.

Групповой тренинг, является хотя и весьма эффективным, но далеко не единственным средством развития коммуникативной компетентности. Человек овладевает внутренними средствами регуляции коммуникативных действий, осваивая культурное наследие, наблюдая за поведением других людей, проигрывая в воображении возможные коммуникативные ситуации. Решая вопросы повышения коммуникативного потенциала личности, необходимо использовать весь арсенал имеющихся средств.

Таким образом, коммуникативную компетентность целесообразно рассматривать как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, выделяя в последней ориентирующую и исполнительную составляющие.

5. Факторы успешного общения. Стили общения.

Отсутствие конфликтов не является надежным показателем успешности по двум причинам: а) вместо открытых конфликтов может наблюдаться напряженность, замаскированная под вежливый спокойный тон, формальным контактом; б) конфликты в современной социальной психологии не рассматриваются как абсолютное зло, за ними признается определенная позитивная роль.

Успешность любой групповой деятельности в социально-психологическом аспекте определяется *достижением целей* (в неформальном межличностном общении ими являются контакт, психологическая близость, доверительные отношения); *удовлетворенностью* (в данном случае – удовлетворенность самим процессом общения, когда в ходе общения не возникает чувства досады, длительных пауз и т. п. характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательных уровнях); *отсутствием трудностей* (в первую очередь напряженности, скованности, внутренних преград, зажатости и пр.).

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Основными *психологическими критериями* успешности общения следует считать легкость, спонтанность, свободу, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

Общительность относится к числу наиболее общих и первичных черт характера. По мнению Б. Г. Ананьева, В. С. Мерлина, общительность в значительной степени связана с типом высшей нервной деятельности человека, его темпераментом. Это – одна из коммуникативных черт личности, к которым следует отнести и другие черты: контактность, следование социальным нормам во взаимодействии, экспрессивность, робость, инициативность и т. д.

В общительности выражается потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам, их интенсивность и легкость, а также склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приятельных отношений, умение не теряться в момент общения, стремление взять на себя инициативу в

контакте, при случае – и роль лидера в группе. Противоположной чертой является замкнутость, крайнее выражение которой – аутистичность.

В психологической литературе для того, чтобы охарактеризовать интенсивность, направленность и другие аспекты общения, употребляются близкие понятия: общительность, экстраверсия и др. Следует подчеркнуть разницу между ними:

- *коммуникабельность – некоммуникабельность*: качественные характеристики контактов, их глубина, интенсивность, соблюдение социальных норм;
- *общительность – замкнутость*, количественные характеристики, широта, экстенсивность, контактность (потребность в контактах, легкость, спонтанность);
- *экстраверсия – интроверсия*: направленность общения (на других и на себя), частично – мотивация (самодостаточность интроверта, склонность к общению с самим собой);

- *коммуникативность* – владение средствами установления контакта.

Контактность – это специфическое социальное умение, в основе которого лежит природная общительность. Это способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; способность, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами.

Данное социальное умение обладает как положительными, так и отрицательными характеристиками. Положительные стороны контактности – настроенность, установка на контакт, мобилизация всех средств общения, стимулирующая мотивация, рефлексия и обратная связь. В число отрицательных характеристик входят своеобразная эгоцентричность, то есть привлечение внимания «на себя» (то, что отчасти характеризует и эмпатию), ориентация на заражение своими интересами, состояниями, преобладание неосознаваемых побуждений..

Помимо контактности, еще одним критерием успешности общения является коммуникативная совместимость. Это один из видов социально-психологической совместимости, означающий готовность и умение сотрудничать, создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший климат в группе.

Вообще, *совместимостью* называется такой психологический эффект сочетания индивидов, который выражается во взаимном принятии, согласии и частичной идентификации на эмоционально-чувственном, интеллектуальном и деятельностном уровнях, во взаимной удовлетворенности и отсутствии напряженности, конфликтов, неприязни в любых контактах.

Коммуникативная совместимость – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей

позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

В группу *высокосовместимых* людей вошли неконфликтные, неагрессивные, без личных проблем, неавторитарные, удовлетворенные общением и отношениями в своем близком кругу.

Адаптивность в общении говорит о готовности к пересмотру привычных решений, умении сохранять настойчивость, способности гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства, уверенности в себе и своих принципах, полной включенности в социальные связи, следовании социальным нормам; при этом можно отметить достаточно гибкое и свободное владение человеком своими состояниями. По существу, хорошая адаптивность означает высокую меру личностной свободы в контактах, которая противоположна податливому конформному поведению.

Стиль общения – это индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия – в деловых и личных отношениях, в руководстве, воспитательных беседах с детьми, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов.

Сформированный устойчивый индивидуальный стиль общения свидетельствует об уровне коммуникативного мастерства, достигнутом данным человеком. Стиль допускает дальнейшее обучение новым умениям и навыкам общения, приемам воздействия и влияния на людей, способам снятия напряженности и приспособления, адаптации, преодоления испытываемых трудностей.

Темперамент – это динамическая характеристика психической деятельности человека; это особенности поведения, обусловленные прежде всего общим типом высшей нервной деятельности (ВНД).

Индивидуальные особенности человека, определяемые темпераментом, выражаются в эмоциональной возбудимости, большей или меньшей тенденции к внешнему выражению чувств, скорости движений, общей подвижности, чувствительности (сенситивности), уравновешенности. Выделяют четыре основных типа темперамента, которые получили свои названия еще в глубокой древности: *холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики*; существуют, разумеется, и промежуточные типы.

Итак, в ситуации общения представители тех или иных типов темперамента проявляют различные свойства: холерик – общительный, экспансивный, вспыльчивый, агрессивный; сангвиник – общительный, легкий, гибкий; флегматик – пассивный, миролюбивый, надежный, неэмоциональный; меланхолик – раздражительный, ранимый, замкнутый, тревожный.

Культурологические исследования выявляют специфику общения в разных культурах. В частности, это касается стилей речевого взаимодействия.

Прежде всего, стили можно разделить по признаку направленности речи.

При направленности на говорящего и цель коммуникации мы имеем дело с *инструментальным* стилем вербальной коммуникации; при ориентации на слушающего и процесс взаимодействия мы говорим об *аффективном* стиле.

Различия между стилями заключаются также в построении самих предложений, в выборе слов, степени использования риторических вопросов как формы поощрения или осуждения, уклончивости в оценках и проявлении своей позиции.

Выделяют такие стили, как прямой (открытый) и непрямой (скрывающий, сглаживающий, маскирующий истинные побуждения говорящего).

Так, например, в Японии почти не употребляется местоимение «Я»; в характеристике собственной личности выбираются обтекающие, деликатные слова; инициатива в разговоре уступается собеседникам. *Непрямой* стиль коммуникации на Востоке обусловлен культурной потребностью в гармонии и согласии, уважении «лица» другого человека.

Прямой, жесткий разговорный стиль, по мнению исследователей, характерен для американцев. В нем проявляется больше заботы о сохранении «лица» говорящего, о четком обосновании собственной позиции по теме разговора.

Психологи считают, что в коллективистских культурах ведущим стилем вербальной коммуникации является непрямой стиль, а в индивидуалистических культурах преобладает прямой стиль.

По степени использования экспрессивных средств языка, пауз, молчания выделяют искусный, точный и сжатый стили.

Искусный (вычурный) стиль отличается метафорическим наполнением, экспрессивно богат. В арабских культурах, отказываясь от угощения, мало сказать просто «нет»; нередко отказ сопровождается клятвами и заверениями, на взгляд европейца неуместными. Точно так же прямое, безыскусное согласие может быть воспринято как отказ. *Точный* стиль – ритуализированный, уместный, соответствующий ситуации. *Сжатый* стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания. Использование того или иного стиля в рамках определенной культуры связывается с принятым в ней уровнем избегания неопределенности.

Стиль общения в совместной деятельности является выражением в профессиональном преломлении, с учетом профессиональных навыков и умений, индивидуального стиля деятельности данного человека.

Стиль общения в профессиональной деятельности может рассматриваться как подвижная, ситуативно меняющаяся система используемых средств и способов общения. Стиль общения в деятельности, предполагающей интенсивное взаимодействие и контакты людей, связан с продуктивностью этой деятельности, психологическим климатом в коллективе, удовлетворенностью взаимоотношениями, индивидуальной психической выносливостью.

Т. Е. Аргентова, изучая летные экипажи (Аргентова, 1984), выделила три стиля общения: гибкий, ригидный и переходный (промежуточный).

Гибкий стиль общения отличается быстрой ориентацией в ситуации взаимодействия, пониманием подтекста общения, умением управлять своим эмоциональным состоянием и обстановкой общения.

Ригидный стиль общения характеризуется недостаточностью анализа своего поведения и поведения партнера, плохим самообладанием, неадекватной самооценкой. Человеку с ригидным стилем общения трудно найти нужный тон. В последние годы все чаще говорят о партнерском и непартнерском стиле общения, причем главное различие между ними определяется умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера.

Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Он выражается также в короткой дистанции между собеседниками

Партнера выслушивают, не прерывая, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков, не навязывают ему советов, стремятся донести до него свою точку зрения. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости, для столь необходимой каждому человеку возможности быть самим собой. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым.

Непартнерский стиль общения, напротив, создает напряженность и проявляется, главным образом, в том, что человек:

- игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы;
- стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем;
- принижает партнера («Ты говоришь глупости!»), не считается с ним, навязывает свои темы и проблемы.

Авторитарный стиль общения руководителя проявляется в том, что он, вольно или невольно, препятствует расширению контактов между членами группы, замыкая межчеловеческие связи преимущественно на себе, провоцирует своими оценками и суждениями появление в группе «козла отпущения», диктует и указывает. Самое слабое место в его контактах, как служебных, так и личных, – нежелание и неумение хвалить, поощрять.

При демократическом стиле руководства и общения поощряются контакты, творчество и инициатива, распределяются ответственность и обязанности, выслушиваются пожелания. Однако нередко встречаются и недостатки в виде соглашательства, бесплодных споров и предпочтения мнения большинства, даже когда меньшинство предлагает более разумные пути.

По степени вмешательства в деятельность и поведение человека, характеру избираемых средств воздействия и преследуемых целей можно выделить *альтруистический, манипуляторский, миссионерский* стили.

В *альтруистическом* стиле главными целями общения являются благо другого человека, помощь в достижении его целей, активность, воспитательная целенаправленность, гуманность и осторожность в избираемых средствах воздействия.

Противоположностью ему является *манипуляторский* стиль общения, главный движущий мотив которого – достижение собственных целей при всестороннем использовании средств воздействия, давления и принуждения. Многие манипуляторы действуют по принципу «Разделяй и властвуй».

Так называемый *миссионерский* стиль предполагает значительную дистанцию между партнерами, уважительное, осторожное влияние, чаще – невмешательство в дела и суждения партнера, ненавязчивые советы, воздействие личным примером.

6. Убеждающее воздействие в общении

Убеждение - это метод воздействия на людей, обращенный к их собственному критическому восприятию. Убеждение - это прежде всего, разъяснение и доказательство правильности и необходимости определенного поведения либо недопустимости какого-либо проступка.

Используя метод убеждения, психологи исходят из того, что оно ориентировано на интеллектуально-познавательную сферу человеческой психики. Его суть в том, чтобы с помощью логических аргументов сначала добиться от человека внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки (или трансформировать старые), соответствующие поставленной цели.

Убеждая, необходимо следовать определенным правилам:

- логика убеждения должна быть доступной интеллекту объекта воздействия;
- убеждать надо доказательно, опираясь на факты, известные объекту;
- помимо конкретных фактов и примеров (без них нельзя убедить тех, кому недостает широты кругозора, развитого абстрактного мышления), информация должна содержать обобщенные положения, идеи, принципы;
- убеждающая информация должна выглядеть максимально правдоподобной;

- сообщаемые факты и общие положения должны быть такими, чтобы вызывать эмоциональную реакцию объекта воздействия.

Процесс убеждения является самым сложным среди остальных способов воздействия. Ведущее место в этом процессе занимает аргументирование своей позиции и деятельности. Поэтому мы более внимательно рассмотрим аргументирование как важнейшую основу убеждения.

Способов аргументирования существует множество. Вот некоторые из них:

1. Прием снятия напряженности. Требуется установления эмоционального контакта с собеседником. Для этого достаточно нескольких слов.

2. Прием «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию и, увязав ее с содержанием беседы, использовать как исходную точку для проведения обсуждения проблемы. В этих целях можно с успехом использовать какие-то события, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай или необычный вопрос.

3. Прием стимулирования воображения предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по содержанию тех проблем, которые должны рассматриваться. Этот метод дает хорошие результаты, когда исполнитель отличается трезвым взглядом на решаемую проблему.

4. Прием прямого подхода предполагает непосредственный переход к делу без какого-либо вступления или преамбулы.

Критерием результативности убеждающего воздействия является убежденность. Это глубокая уверенность в истинности усвоенных идей, представлений, понятий, образов. Она позволяет принимать однозначные решения и осуществлять их без колебаний, занимать твердую позицию в оценках тех или иных фактов и явлений. Благодаря убежденности формируются установки людей, определяющие их поведение в конкретных ситуациях.

Важная характеристика убежденности-- ее глубина. Она прямо связана с предыдущим воспитанием людей, их информированностью, жизненным опытом, способностью анализировать явления окружающей действительности. Глубокая уверенность характеризуется большой устойчивостью. Для того чтобы ее поколебать, недостаточно одних только логических выводов. Убеждающее воздействие целесообразно применять в следующих случаях:

- когда объект воздействия в состоянии воспринять полученную информацию;
- если объект психологически способен согласиться с навязываемым ему мнением;
- если объект способен сопоставлять различные точки зрения, анализировать систему аргументации. Иными словами, убеждающее

воздействие эффективно лишь при том условии, что его объект в состоянии понять и оценить то, что ему преподносится;

- если логика мышления субъекта воздействия, используемая им аргументация близки особенностям мышления объекта. Отсюда важность учета национально-психологических особенностей объекта, всего комплекса социальных, национально-религиозных, культурных факторов, оказывающих влияние на восприятие им содержания сообщения;

- если есть время убеждать. Для того чтобы убедить людей в чем-то, особенно в том, что выгодно противоположной стороне, как правило, требуется время.

Убеждение обычно включает:

- воздействие источника информации
- воздействие содержания информации
- воздействие ситуации информирования.

Воздействие источника информации. Эффективность убеждения в определенной мере зависит от того, как люди, его воспринимающие, относятся к источнику информации.

Воздействие содержания информации. Во многом зависит от того, насколько оно доказательно и убедительно.

Доказательность основывается на логичности, правдоподобию и непротиворечивости изложенного материала. Иначе говоря, важно не только то, что сообщается, но и то, каким образом это делается.

Убедительность зависит в большой степени от учета присущих объекту воздействия установок, убеждений, интересов, потребностей, его образа мышления, национально-психологических особенностей и своеобразия языка. Таким образом, чтобы добиться убедительности, требуется учитывать значительное количество факторов.

Для получения максимального эффекта убеждающее воздействие должно соответствовать определенным требованиям:

1. Быть правильно ориентированным и плановым.
2. Быть направленным на конкретный объект.
3. Быть ориентированным преимущественно на интеллектуально-познавательную сферу психики объекта.
4. Быть направленным на инициирование определенного поведения.

Основными принципами осуществления убеждающего воздействия должны быть:

- принцип повторения. Многократное повторение сообщения дает такой эффект, который невозможно получить при однократном воздействии;

- принцип достижения первичности воздействия. Если объект получил какое-то важное сообщение, то в его сознании возникает готовность к восприятию последующей, более детальной информации, подтверждающей первое впечатление.

- Принцип обеспечения доверия к источнику информации.

- Принцип активизации психических процессов восприятия объектом содержания информации.

Тест по теме

1. В едином процессе общения выделяют ... стороны:
 - а) две
 - б) четыре
 - в) одна
 - г) три
2. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:
 - а) деловая беседа
 - б) телефонные переговоры
 - в) деловое поведение
 - г) деловые переговоры
3. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:
 - а) точность
 - б) вежливость
 - в) скромность
 - г) застенчивость
4. Этика – это ...
 - а) наука, предметом которой является мораль;
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение
 - г) наука, предметом которой является конфликт
5. Профессиональная этика относится к ...
 - а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике
 - г) общей этике
6. Специфической особенностью делового общения является...
 - а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам
7. Что такое корпоративное общение?
 - а) чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение;
 - б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;
 - в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
 - г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
8. Чем считают вежливость в сфере деловых отношений?
 - а) экономической категорией

- б) предрассудком
 - в) необязательным качеством партнера
 - г) пережитком прошлого
9. Что не дает настоящий деловой человек?
- а) денег взаймы
 - б) номер своего телефона
 - в) пустых обещаний
 - г) визитную карточку
10. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):
- а) обмен информацией
 - б) введение в заблуждение собеседника
 - в) поддержание деловых контактов
 - г) поиск новых рабочих идей

Дистанционные материалы по теме 2.2. «Конфликты в общении и способы их устранения»

Памятка для студента

Уважаемый студент!

Чтобы самостоятельно усвоить тему «Конфликты в общении и способы их устранения» Вы должны сделать следующее:

1. Изучить материал лекции по конфликтологии.
2. Внимательно просмотреть презентации «1 Конфликтология» и «2 Управление конфликтами».
3. Ответить на задания теста.

В случае неверного выполнения тестовых заданий нужно вернуться к изучению теории и повторить выполнение теста. Тема будет зачтена только после правильного выполнения всех тестовых заданий. Ответ может быть не один.

За верное выполнение теста Вы можете получить максимум 10 баллов.

Успехов Вам, дорогой друг!

Лекция по основам конфликтологии

План

1. Предмет конфликтологии. Понятие и типология конфликтов
2. Структура конфликта. Причины и функции конфликтов
3. Динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте
4. Внутриличностный конфликт
5. Конфликты в организации. Специфика конфликтов в организации
6. Социальные конфликты. Понятие социального конфликта
7. Основы профилактики конфликта
8. методы и способы разрешения конфликта
9. профилактика конфликта
10. Межэтнические конфликты

1. Предмет конфликтологии. Понятие и типология конфликтов

Конфликтология — наука о закономерностях возникновения, динамике, профилактике и способах разрешения конфликтов.

Объектом конфликтологии являются типы и виды конфликтов.

Предметом конфликтологии является социальное отношение к генезису и приемам решения конфликтов.

Конфликт — это противоборство за обладание материальными и духовными ценностями.

Конфликтная ситуация — это противоречие, связанное с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающее основу для реального противоборства.

Предмет конфликта — это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Объект конфликта — это причина, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть: материальные ресурсы, социальная власть или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

Виды конфликтов

1. По сферам проявления: экономические, идеологические, политические, социальные и семейные

2. По степени длительности: латентные и бурно-текущие

3. По социальным последствиям: конструктивные, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений; деструктивные, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений.

4. По признаку предмета: реалистичные, вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо ресурсов;

Нереалистичные, имеющие своей целью открытое выражение отрицательных эмоций и враждебности, когда острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения результата, а самоцелью.

5. По признаку источника возникновения: объективно обусловленные внешними факторами, независимыми от оппонентов;

субъективно обусловленные личностными особенностями конфликтующих сторон.

6. По признаку возникновения: стихийные и запланированные.

7. По признаку управления: управляемые и неуправляемые.

8. По признаку затухания конфликты бывают: спонтанно прекращающиеся; прекращающиеся под влиянием собственных средств противоборствующих сторон; прекращающиеся при вмешательстве внешней силы.

2. Структура конфликта. Причины и функции конфликтов

Структура конфликта: субъект, объект, предмет и причины конфликтов, основные участники, группы поддержки, дополнительные участники. Условия конфликта: предконфликтная ситуация, наличие оппонентов и объекта конфликта. Предмет конфликта – разнонаправленное отношение оппонентов к объекту конфликта. Участники конфликта и их действия: неосознанные, объективно-осознанные, ложные действия.

Последствия конфликтов: позитивный, негативный, деструктивный. Возникновение объективной конфликтной ситуации и осознание ситуации как конфликтной. Конфликтное взаимодействие – инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта. Постконфликтный период - частичная нормализация отношений или полная нормализация отношений.

Позитивные (конструктивные) функции конфликта - способы обнаружения и фиксации проблем и противоречий в обществе; форма разрешения противоречий, снятие социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации; интегративные, объединительные функции; функция стабилизации социальной системы, возникновение новых норм общения людей. Деструктивные функции конфликта: на уровне социальной системы - насильственные методы разрешения; дестабилизация, дезорганизация общества; замедление темпов развития различных сторон общества; дезинтеграция общества, снижение уровня организации системы.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Маркс говорил, что такой причиной является частная собственность и порождаемые ею отношения социального неравенства;

Зиммель все относил на счет конфликтной природы человека;

Козер видел причину конфликта в отношениях господства и подчинения.

В современной конфликтологии выделяют существование четырех групп причин конфликтов:

1. **ОБЪЕКТИВНЫЕ** делятся на социальные, политические, экономические и идеологически и иные. К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия

людей, которые привели к столкновению мнений, интересов, установок и т.п.

2. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ

а. Структурно-организационные (ошибки в проектировании структуры, изменение структуры и постепенное несоответствие деятельности; проблемы в технической структуре – неодинаковая оснащенность рабочих мест, изматывающий темп работы; проблемы во властной структуре – несоразмерность прав и обязанностей, компетенций и ответственности, распределение власти в целом);

б. Функционально – организационные (неоптимальные функциональные связи с внешней средой, между структурными подразделениями организации, взаимозависимость задач, неправильное распределение ответственности, ограниченность ресурсов, которые нужно делить между отдельными работниками, неудовлетворительные коммуникации; отсутствие, искаженность или противоречивость информации, слабость контактов руководства и рядовых сотрудников);

с. Личностно-функциональные (неполное соответствие работника занимаемой должности по моральным, профессиональным и другим качествам, противоречивость должностных инструкций, различие формальных требований к сотруднику, противоречивость требований профессиональных и личных);

д. Ситуативно-управленческие (ошибки СОЦИАЛЬНО ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ:

Объективные

Организационно-управленческие

Личностные

Социально-психологические

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

а. Естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности;

б. Конфликт ценностей: между свободой и равенством, справедливостью и неравенством, коллективизмом и индивидуализмом, ксенофобией и открытостью миру, демократией и авторитарностью, стремление к общественной собственности и ориентация на частную собственность);

с. Потери и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации (недостаток словарного запаса, времени для общения, внимания или понимания, невозможность высказать понимание из-за бессознательных причин);

д. Разбалансированное ролевое взаимодействие людей (пересечение транзакций);

е. Выбор разных способов оценки результатов деятельности (существует 5 способов оценки: 1) сравнение с идеальным положением дел; 2) требование к данной деятельности по нормативам; 3) степень

достижение цели деятельности; 4) сравнение с результатами, достигнутыми другими людьми при выполнении той же деятельности; 5) сравнение с положением дел в начале деятельности; при этом, оценивая других людей, мы используем способы 1-4, а оценивая себя - 4 и 5);

f. Разный подход к оценке одних и тех же должных событий (соревнование и конкуренция, межгрупповой фаворитизм, ограниченная способность к децентрации);

g. Стремление больше брать, чем отдавать;

h. Стремление к власти;

i. Психологическая несовместимость.

4. ЛИЧНОСТНЫЕ:

a. Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого (возможное поведение оценивается как желательное, допустимое, нежелательное или недопустимое)

b. К разным людям разный подход и у разных людей разный подход из-за стремления к власти, эгоизма, реального настроения.

c. Низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера (чрезмерная выраженность отдельных черт характера).

Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая – главным образом субъективный. Но жесткое разделение причин конфликтов на объективные и субъективные не совсем правильно, ведь ни один конфликт не может быть обусловлен либо субъективными либо объективными причинами. Поэтому можно говорить, что у конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

3. Динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликте

I. Предконфликт (латентный период):

1. Возникновение объективной проблемной ситуации

Сущность данного этапа состоит в появлении противоречия, которое еще не осознано и конфликтных действий не предпринимается;

2. Осознание объективной проблемной ситуации. Реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия. Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами.: оппоненты аргументируют свои интересы и фиксируют позиции;

3. Возникновение предконфликтной ситуации воспринимается как наличие непосредственной угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

II. Конфликт (открытый период):

1. Инцидент — первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться;

2. Эскалация — резкая интенсификация борьбы оппонентов; та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта;

3. Сбалансированное противодействие. Здесь обнаруживается, что использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются;

4. Завершение конфликта — переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

III. Послеконфликтная ситуация (латентный период):

1. Частичная нормализация отношений: негативные эмоции не исчезли, происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к оппоненту;

2. Полная нормализация отношений. Данный этап наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Модели стратегий поведения в конфликте

(Конфликтоген- это слово, действия или отсутствие действий, которые могут привести к конфликту).

1. Уход (избегание, бездействие) — межличностные отношения не играют решающей роли, не становятся они и причиной, заставляющей решить проблему. В совокупности с низкой личной заинтересованностью в решении противоречия, отсутствием желания учитывать интересы оппонента эти характеристики позволяют уйти от активных действий, но не избежать конфликта в будущем;

2. Принуждение (борьба, соперничество) — по сравнению с поставленной целью ценность межличностных отношений при реализации данной стратегии незначительна. Не берутся в учет и потребности оппонента. На первый план выходят личные интересы. Подобный стиль поведения характерен для деструктивной модели, как правило, разрушающей взаимоотношения сторон;

3. Уступка (приспособление) — это своего рода жертвование личными интересами, заявление, что настоящие интересы лежат за пределами конфликтной ситуации. Оппонент стремится сохранить определенный уровень взаимоотношений, признает приоритет соперника;

4. Компромисс — стратегия баланса между сохранением и развитием отношений, с одной стороны, и соблюдением интересов сторон — с другой. Ее основой становятся обоюдные и разумные отступления в требованиях;

5. Сотрудничество — стратегия, признающая высокую ценность как межличностных отношений, так и интересов сторон конфликта. Четкое осознание первой характеристики позволяет искать все возможные

варианты решения проблемы при максимальном учете требований оппонентов.

В конфликте используются комбинации стратегий, а может доминировать и одна. В конфликтах по вертикали оппоненты часто меняют стратегию поведения. Подчиненные идут на это чаще, чем руководители — 71 и 46 % соответственно. Порой конфликт начинается с кооперативного поведения, однако при его неудаче в ход пускается соперничество, которое может также оказаться неэффективным.

4. Внутрилиchnостный конфликт

Понятие и характеристика внутрилиchnостного конфликта. Основные психологические концепции внутрилиchnостных конфликтов (Карен Хорни - проблема соперничества, Э. Фромм - проблема утраты самоидентичности).

Виды внутрилиchnостных конфликтов: конфликт потребностей; конфликт между потребностью и социальной нормой; конфликт социальных норм (Дубовская Е.М., Ракитов В.П.).

Причины и последствия внутрилиchnостного конфликта: а) внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности; б) внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе; в) внешние причины, обусловленные положением личности в обществе; г) конструктивные и деструктивные последствия.

Предупреждение и разрешение внутрилиchnостных конфликтов. Механизмы психологической защиты: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, интеллектуализация, реактивное образование, компенсация. Последствия внутрилиchnостного конфликта: а) конструктивные – функциональные, продуктивные; б) деструктивные – прекращение развития личности, начало деформации; снижение активности и эффективности деятельности; психическая подавленность, тревожность, зависимость от других; появление агрессии или покорности в качестве защитной реакции; разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

Внутрилиchnостные конфликты возникают под влиянием социума на личность. Две группы противоречий, лежащих в основе конфликта: объективные противоречия, внешние по отношению к человеку, которые переходят во внутренний мир (моральные конфликты, адаптационные и др.); противоречия внутреннего мира личности (мотивационные конфликты, конфликт неадекватной самооценки), которые отражают отношение личности к окружающей среде.

Основным виды внутрилиchnостного конфликта:

- Мотивационный конфликт: между бессознательными стремлениями (З. Фрейд); между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни); между двумя положительными тенденциями (К. Левин); как столкновение различных мотивов.

- Нравственный конфликт — моральный или нормативный конфликт (В. Бакштановский, И. Арнице, Д. Федорина). Он рассматривается как конфликт между желанием и долгом, моральными принципами и личными привязанностями (В. Мясищев); стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями взрослых или общества (А. Спиваковская); долгом и сомнением в необходимости следовать ему (Ф. Василюк, В. Франкл).

- Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности, между возможностью «хочу быть таким, как они» и невозможностью это реализовать (А. Захаров). К данному виду относятся и внутренние конфликты связанные с сексуальными патологиями (С. Кратохвил, А. Свядош, А. Харитонов).

- Ролевой конфликт — переживания невозможности одновременно реализовать несколько ролей, различное понимание требований самой личности к выполнению одной роли, конфликты между двумя ценностями, стратегиями или смыслами жизни.

- Адаптационный конфликт — нарушение равновесия между субъектом и окружающей средой (в широком смысле), социальной или профессиональной адаптацией (в узком смысле).

- Конфликт неадекватной самооценки — между притязаниями и оценкой своих возможностей (А. В. Петровский, М. Я. Ярошевский); между завышенной самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности (Т. Юферева); между заниженной самооценкой и осознанием объективных достижений; между стремлением повысить притязания, чтобы одержать максимальный успех, и понизить притязания, чтобы избежать неудачи (Д. Хекхаузен).

5. Конфликты в организации. Специфика конфликта в организации

Объективная — субординационный характер отношений, интенсивность совместной деятельности, деятельность в системе «человек-человек», предметно-деятельностное содержание межличностных отношений, высокая объективная конфликтность звена «непосредственный начальник-подчинённый», разбалансированность рабочего места, рассогласованность связей между рабочими местами в организации, сложность социальной и профессиональной адаптации, недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений.

Субъективная — низкая культура общения, недобросовестное выполнение обязанностей подчиненных, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой, неэффективность выбранного стиля руководства, напряжённость между руководителями и подчиненными, психологические особенности участников взаимодействия.

Организационные конфликты: социально-технические, социально-экономические, административно-управленческие, неформальные, социально-психологические, социально-культурные. Методы поэтапных действий в урегулировании конфликтов в социально-трудовых коллективах (институализация, легитимизация, структурирование, редукция).

Производственные конфликты: ситуации деятельности, критические ситуации, экстремальные ситуации (по Б. Шведину).

Трудовые конфликты в организации: между трудовым коллективом и администрацией; между администрацией и профкомом; между трудовыми коллективами разных организаций; между трудовым коллективом и профкомом; между трудовым коллективом и руководителем отрасли; между трудовыми коллективами и органами управления государством.

Инновационные конфликты (межличностный инновационный конфликт – организационно-управленческие причины, социально-психологические причины, инновационные причины, ситуативные причины, личностные причины).

6. Социальные конфликты. Понятие социального конфликта

Конструктивные функции: оптимизирование межличностных отношений в группе; способствование поиску продуктивных решений и проблем; зондирование общественного мнения, коллективных настроений; активизации социальной жизни группы и негативные функции конфликта: ослабление ценностного единства группы; ухудшение социально-психологического климата в группе; ухудшение качества совместной деятельности; нарушение сложившейся системы взаимоотношений в коллективе; разрушение традиций общения в группе; формирование установки на приемлемость насильственных действий; способствование деструктивному лидерству в коллективе; способствование ухудшению качества совместной деятельности в развитии социума. Внутренние причины и внешние факторы, определяющие состояние конфликта. Борьба как всепоглощающее состояние взаимодействий в социуме. Внутренние и внешние факторы, снижающие или усиливающие уровень борьбы, противостояния социальных сил в обществе.

Социальный конфликт как явление, как социальный факт и как социальная форма разрешения противоречий. Межэтнический конфликт и его причины: уровень национального самосознания; наличие критической массы проблем, оказывающих давление на все стороны национального бытия; наличие политических сил способных использовать два первых фактора. Факторы анализа причин межэтнического конфликта (этно-психологический конфликт; социокультурные различия, социально-экономический и политический конфликты). Способы разрешения межэтнических конфликтов: тактические, оперативные, стратегические.

Подходы к разрешению конфликта: институциональный, инструментальный. Политический конфликт: внутривполитический и межгосударственный. Виды внутривполитических конфликтов: классовые внутривполитические конфликты, конфликты между политическими партиями и общественно-политическими движениями, конфликты между различными группировками за лидерство в государстве партии, этнические конфликты с политической окраской. Пути предотвращения межгосударственных конфликтов (интернационализация жизни мирового сообщества, строгое соблюдение всеми государствами принципа мирного сосуществования, снижение уровня военного противостояния, усиление роли межправительственных организаций). Пути предотвращения внутривполитических конфликтов: социальное и политическое маневрирование, политическое манипулирование, интеграция контрэлиты, ослабление системной оппозиции, силовое давление.

7. Основы профилактики конфликта

Способы и условия предупреждения конфликтов: устранение объективных условий, устранение организационно-управленческих факторов, устранение социально-психологических причин и устранение личностных причин.

Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов (компетентное руководство; толерантность; принятие неконфликтного управленческого решения; создание позитивной прогностической модели; создание модели целей).

Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов (снятие информационных перегрузок; реальное оценивание своих возможностей; неконфликтное поведение; профессионализм деятельности).

Снижение агрессии в конфликте по М.С. Миримановой (пассивный, активный и логический способы).

Основные способы ответа на агрессию: ответная атака, просьбы и мольба, логический обоснованный спор.

Приемы снижения агрессивности оппонента в споре: разрядка вопроса, перевод вопроса на другой предмет, снижение значимости вопроса, затягивание ответа на вопросы, предание вопросу бессмысленного характера.

8. Методы и способы разрешения конфликтов

Проблемы разрешения конфликтов: неформальный метод; метод формализации; метод локализации; метод индивидуализации; метод информации; метод выгодного контраста. Основные этапы решения конфликтной ситуации: урегулирование конфликта, затухание конфликта, устранение конфликта, перерастание в другой конфликт, исход конфликта.

Переговоры как способ решения конфликта. Типология «переговоров»: переговоры о продлении действующих решений; переговоры о нормализации отношений между оппонентами; переговоры о создании новых условий деятельности; переговоры о перераспределении ресурсов, прав и обязанностей; переговоры о совместном решении.

Функции переговоров: информационная, коммуникативная, регуляция и координация деятельности, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок или искусственное затягивание переговоров. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров (согласование целей интересов, стремление к взаимному доверию сторон, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон).

Посредничество: формы участия третьей стороны (открытая позиция, закрытая позиция, подчеркивание общности, подчеркивание позиций); модели и оценка эффективности посреднической деятельности (уточнение интересов концепции позиций, обсуждение взглядов и предложений,

согласование позиций и выработка договоренности).

Основы способы решения конфликтов:

- 1) Тактика ухода, или избегание конфликта;
- 2) Силовое подавление, или метод насилия;
- 3) Приспособление, или метод односторонних уступок;
- 4) Компромисс или сотрудничество.

Разрешение конфликта состоит из следующих основных этапов: Овладение собственными чувствами, урегулирование собственных эмоций; Анализ конфликтной ситуации, то есть ее компонентов: интересов сторон и обстоятельств дела. Анализ конфликта состоит в том, чтобы определить приоритеты и интересы каждого из участников конфликта, а также спрогнозировать возможное дальнейшее развитие обстоятельств; Выработка и реализация стратегии преодоления конфликта. Этап разрешения конфликта состоит в том, чтобы устранить любые возможные разногласия между участниками. Если в качестве разрешения конфликта выбраны переговоры, то они будут состоять из следующих этапов: Овладение собственными чувствами; Восстановление отношений; Соглашение о правилах ведения переговоров; Обозначение позиций каждой из сторон.

9. Профилактика конфликтов

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Цель профилактики конфликтов – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними. Предупредить конфликты гораздо

легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт. Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами. Предупреждать конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение оппонента. К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести: умение определить,

что общение стало предконфликтным; стремление понять позицию оппонента; снижение агрессивности; умение оценивать свое психическое состояние; готовность к неконфликтному решению проблем; умение не ждать от окружающих слишком многого; искренняя заинтересованность в партнере по общению; конфликтоустойчивость и чувство юмора. Следование рекомендациям по предотвращению конфликта поможет избежать возникновения конфликтной ситуации, а при ее появлении поможет конструктивно ее разрешить и найти оптимальный выход из конфликта.

10. Межэтнические конфликты

Межэтнические конфликты – это, происходящая между отдельными представителями или социальными группами различных этносов, борьба за контроль над распределением материальных и духовных ресурсов.

Этнические конфликтогены: этноцентризм, выраженный в неадекватной (завышенной или заниженной) национальной самооценке; наличие критической массы проблем, оказывающей давление на все стороны национального бытия; наличие политических сил, способных использовать два первых фактора.

Причины возникновения межэтнических конфликтов:

- этнопсихологическая – угроза разрушения привычного образа жизни, материальной и духовной культуры;
- социокультурная – принудительная языковая ассимиляция, ограничения религиозного культа;
- социально-экономическая – экономическое неравенство, доминирование привилегированных малых групп;
- идеологическая – отстаивание прав «угнетенного» национального меньшинства доминирующей культурой.

Способы решения – межэтнический компромисс, учитывающий особенности национальной самоидентичности, использующий конкретные

социальные, экономические, политические инструменты для разрешения локальных кризисов в рамках глобальной межэтнической проблемы.

Тест по конфликтологии

1. Конфликт в переводе с латинского означает:
 - а) соглашение;
 - б) столкновение;
 - в) существование.
2. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
 - а) переговорный процесс;
 - б) сотрудничество;
 - в) компромисс.
3. Профессиональный посредник называется:
 - а) суггестором;
 - б) медиатором;
 - в) коллегой.
4. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
 - а) конфликтом;
 - б) конкуренцией;
 - в) соревнованием.
5. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
 - а) конструктивными;
 - б) деструктивными;
 - в) реалистическими.
6. Конфликтная ситуация — это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта;
 - д) этап развития конфликта.
7. Причина конфликта — это:
 - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

8. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

9. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

а) посредник

б) пособник

в) подстрекатель

10. Внутриличный конфликт – это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.