



Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Братский педагогический колледж
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
«Братский государственный университет»

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

курс лекций

для студентов II курса
очной формы обучения
специальности
44.02.01 Дошкольное образование

Автор: Ж.Н. Исаева

Братск, 2021

Психология общения. Курс лекций. /Сост. Ж.Н. Исаева.-
Братск, 2021.- 114 с.

Психология общения входит в Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл дисциплин базовой подготовки и изучается на 2 курсе в 4 семестре.

Цель пособия - углубленное изучение средств коммуникаций в рамках интуитивно-психологического направления, основанного на целостном взгляде на личность, и возможностях использования этих средств для эффективной профессиональной деятельности воспитателя.

Данное методическое пособие разработано для студентов очной формы обучения по специальности 44.02.01 Дошкольное образование.

Печатается по решению научно-методического совета
Братского педагогического колледжа ФГБОУ ВО «БрГУ»
665709, г. Братск, ул. Макаренко, 40

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Раздел 1. Основные закономерности процесса общения	8
Тема 1.1. Характеристика процесса общения	8
Раздел 2. Восприятие и познание людьми друг друга	14
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	14
Тема 2.2. Социальная перцепция (перцептивная сторона общения)	20
Раздел 3. Коммуникативная сторона общения	30
Тема 3.1. Психология коммуникации	30
Тема 3.2. Вербальные средства общения	38
Тема 3.3. Слушание	48
Тема 3.4. Невербальное общение	58
Тема 3.5. Этика общения	62
Тема 3.6. Коммуникативные барьеры	83
Тема 3.7. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	85
Тема 3.8. Уровни общения	95
Глоссарий	104
Рекомендуемая литература	113

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Общение имеет большое значение для формирования психики, ее развития и становления человека как личности. Если бы с рождения ребенок был лишен возможности общаться с людьми, он никогда бы не стал культурно и нравственно развитым гражданином. Сфера общения - самый мощный источник, который определяет психическое состояние человека, его здоровье.

Общению человек учится в процессе жизни. Но, дожив иногда до старости, он так и не научится конструктивному общению.

Молодые люди, шагнувшие за школьный порог, брошены в информационный океан, не научившись плавать даже со спасательным кругом. Стоит ли удивляться обилию ошибок, неверных выборов и оценок и не сложившихся в итоге судеб. Между тем, подрастающему поколению прежде всего необходима помощь в социальной адаптации вхождению во взрослую жизнь. Одной теории мало - нужны знания, выработанные на их основе навыки, с помощью которых легче осуществить данный переход.

Проблемам общения посвящено множество литературы, многие педагоги и психологи занимаются изучением отдельных вопросов общения. Но собрать воедино весь материал, обработать и проанализировать его - вот главная задача методического пособия.

В пособии рассматриваются общие вопросы психологии общения: психологическая характеристика общения, межличностное взаимодействие, общение как восприятие людьми друг друга, психология коммуникации, психологическая характеристика конфликта и способы его конструктивного решения, основные стили общения.

В первом разделе пособия «Введение в психологию общения» раскрываются основные виды, функции, сущность и структура общения; особенности межличностного взаимодействия, основу которого составляет взаимопонимание; особенности, виды, функции и механизмы социальной перцепции.

Информация - ведущий инструмент в системе управления. Лозунг современного человека, в разных вариациях, звучит так: «Кто владеет информацией, тот владеет ситуацией». Информация - поистине высшая ценность, которую можно купить или продать. Информация - это, без преувеличения, власть, инструмент манипулятора и многое другое. Любой преподаватель, менеджер, передавая, перерабатывая, получая информацию, организует,

руководит, обучает, воспитывает людей, с которыми связан жизненными и профессиональными интересами. О том, какие существуют этапы и барьеры коммуникации, особенности слушания и диалога, по каким законам проходит обратная связь, рассматривается в следующем разделе пособия «Психология коммуникации».

В разделе «Конфликт - неэффективное общение» предлагается ознакомиться с психологической характеристикой конфликта и познакомиться со способами его завершения. Данный раздел включен специально, ведь конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, развитии семьи, жизнедеятельности ДОО, любой организации, государства, общества и человечества в целом.

Особенности примитивного, конвенционального, стандартизированного, манипулятивного, духовного общения и других стилей освещены в последнем разделе.

Хотелось бы обратить внимание на работу с логическими схемами. Схематическая модель - это «свернутый» большой объем информации. Заложенную информацию в логических схемах можно разворачивать с разной степенью подробности. Воспроизведение и осмысливание содержания схемы, ее внутренних связей вначале должно проходить медленно. Лишь при повторном ее восприятии учебный материал будет быстро актуализоваться.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;

– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

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

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

ПК 1.2. Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.

ПК 1.3. Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.

ПК 2.1. Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

ПК 2.2. Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.3. Организовывать посильный труд и самообслуживание.

ПК 2.4. Организовывать общение детей.

ПК 2.5. Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).

ПК 2.6. Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.7. Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.

ПК 3.1. Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.2. Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.

ПК 4.2. Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.

ПК 4.3. Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации.

ПК 4.4. Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.

ПК 4.5. Координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой.

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

Тема 1.1. Характеристика процесса общения

Человеку нужен человек,
Чтоб душе в общении родиться
И своим богатством поделиться,
И вобрать чужих сокровищ свет,
Человеку нужен человек

Н. Коноплева

Общение можно сравнить с огромным зонтиком,
под которым скрыто всё, что происходит, между людьми
В. Сатир.

Подходы к пониманию понятия «Общение»

О Б Щ Е Н И Е	<p>Форма жизнедеятельности людей, представляющая собой многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который порождается их потребностью в совместной деятельности, и включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и взаимопонимания другого человека (Психологический словарь)</p>
	<p>Процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. (Г.М.Андреева)</p>
	<p>Взаимодействие между людьми, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно - оценочного характера. (РС. Немов)</p>
	<p>Многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между людьми, порождаемый целями и содержанием совместной деятельности. (Энциклопедия профессионального образования)</p>
	<p>Взаимодействие людей, при котором происходит обмен информацией, чувствами, опытом, деятельностью, умениями и навыками. (Н.И.Шелихова)</p>

<p>Совокупность преднамеренных действий и более или менее сознаваемых непреднамеренных (иногда вынужденных) процессов установления и развития контактов между людьми.</p> <p>(А.А Реан)</p>
<p>Процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством знаковых систем.</p> <p>(Е.В. Андриенко)</p>
<p>Процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.</p> <p>(Л.П. Буева)</p>
<p>Процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляется обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижению целей деятельности.</p> <p>(АН. Сухов, АА Держач)</p>



Сущность общения

СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Межличностная - отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением: с другими людьми и теми общностями, с которыми он связан своей жизнью.

Когнитивная - позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью партнера.

Коммуникативно-информационная - обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками.

Эмотивная - связана с функционированием эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров.

Конативная - служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров.

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

При характеристике структуры общения Леонтьев А.Н., Бодалев А.А. предлагает выделять три взаимосвязанные функции: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

1. **Информационная** (коммуникативная) - обмен информацией разного рода.

2. **Интерактивная** (функция взаимодействия) - обмен информацией + действиями в процессе совместной деятельности.

3. **Перцептивная** - восприятие и понимание человека человеком через:

- идентификацию - это отождествление себя с другим;
- рефлексию - осознание восприятия себя другим;
- эмпатию - «вчувствование» в психологию другого человека, способность к сочувствию, сопереживанию

Классификация (виды) общения

<u>I По организации:</u>	<u>II По цели:</u>	<u>III По содержанию:</u>
- непосредственное (прямое) - с помощью естественных вербальных и невербальных средств; - опосредованное	биологическое – обеспечение жизнедеятельности организма; - социальное - установление межличностных	- материальное – обмен предметами и продуктами деятельности; - когнитивное - обмен знаниями;

<p>(косвенное) - с помощью специальных средств, различных знаковых систем</p>	<p>контактов, интерперсональных отношений</p>	<p>– мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями; – деятельностное - обмен действиями, умениями, навыками; – кондиционное - обмен психическими состояниями</p>
<p>IV По способам:</p> <p>– вербальное (словесное) с помощью речи и языка; – невербальное - с помощью неречевых (неязыковых) средств</p>	<p>V По направленности информации:</p> <p>– аксиальное (осевое) - передача информации от одного человека к другому; – ретиальное (сетевое) - передача информации от одного человека группе лиц</p>	<p>VI По характеру:</p> <p>– формальное - «контакт масок»-вежливости, строгости, безразличия; – примитивное - на основе примитивной оценки партнера; – манипулятивное - на основе манипулирования партнером с целью извлечения выгоды; – светское - закрытое, формальное, бесперспективное; – формально-ролевое - регламентированное социокультурными ролями; – «личностное - ориентированное на личность партнера («по душам»)</p>
<p>VII По контингенту участников:</p> <p>– массовое - множественные контакты незнакомых людей (толпа, аудитория, публика ...);</p>	<p>VIII По позиции участников:</p> <p>– диалогическое; – монологическое: - императивное (властное) - на основе доминирования; - манипулятивное - на основе</p>	<p>IX По стилю:</p> <p>– авторитарное - основанное на силе, давления, принуждения, страхе; – либерально-попустительское - основанное на равнодушии,</p>

<ul style="list-style-type: none"> – групповое, – межгрупповое; – лично- групповое; – межличностное: -межперсональное -ролевое 	<p>психологического воздействия</p>	<p>попустительстве, вседозволенности; – гуманистическое (лично-ориентирова нное) - на основе уважения, доверия, признания, любви</p>
<p>X По стратегии:</p> <ul style="list-style-type: none"> – открытое - основанное на доверии, открытости позиций; – закрытое - связанное с нежеланием (неумением) открыто выражать свое мнение, точку зрения 	<p>XI По степени завершенности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – завершенное – законченное; – незавершенное - прерванное 	<p>XII</p> <ul style="list-style-type: none"> – деловое – регламентируется должностными обязанностями; – аксиальное – общение между людьми, территориально отдаленных друг от друга, между людьми разного пола, возраста, профессии; – диагностическое – общение с целью собрать информацию о собеседнике; – педагогическое – общение с целью воздействовать на сознание воспитанника; – интимно-личностное – общение на равных между близкими людьми

Для чего человек общается?

Какие потребности может удовлетворить человек в общении?

«Общение может повышать наш престиж или стремление к самоутверждению; в нем мы спасаемся от чувства одиночества, снимает страх и напряженность, вступая в контакт, мы обнаруживаем свои неповторимые качества... Чувствуем заботу других и сами можем покровительство и помощь; в общении человек растет,

развивается ... и именно в общении мы в состоянии наиболее полно наслаждаться гармонией мира и красотой человека...»

Ю.М. Орлов

Аффилиация – то стремление быть в обществе других людей, потребность человека в создании тёплых, доверительных, эмоционально значимых отношений с другими людьми.

Аффилиация (от англ. affiliation - присоединять, присоединяться) - эмоциональная связь человека с другими людьми, характеризующаяся взаимным принятием и расположением; в ряде случаев термин употребляется для обозначения потребности в общении, в принятии и стремления к взаимосвязи.

Фатическое общение - (от лат. fatuus - глупый) - бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения.

Фатическая речь включает главным образом сферу бытового диалогического общения, «пустую» болтовню, праздноречевые жанры, а также речевой этикет.

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое является более широким?
3. В чем состоит цель общения?
4. Средства общения. Что это такое? Каковы их виды?
5. Перечислите функции общения.
6. Ответьте на вопрос и сделайте вывод: общение наука или искусство?
7. Проанализируйте слова Дэ. Д. Рокфеллера: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

РАЗДЕЛ 2. ВОСПРИЯТИЕ И ПОЗНАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Интерактивный аспект общения

Сущность интеракции заключается в том, что *в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями.*

Основные типы социальных ситуаций:

- официальные социальные события;
- личностное взаимодействие;
- случайные, эпизодические встречи со знакомыми;
- формальные контакты (например, на работе);
- ассиметричные взаимодействия, выстроенные по принципу субординации;
- конфликты и переговоры;
- групповая дискуссия.

Типы ситуаций взаимосвязанности людей:

- 1) человек находится наедине с собой и то, что он делает, никому не будет известно;
- 2) находясь в одиночестве, человек знает, что результаты его деятельности будут известны другим людям;
- 3) человек находится в окружении пассивно присутствующих людей, никак на него не реагирующих;
- 4) человек работает в присутствии других людей, активно реагирующих на него;
- 5) человек активно взаимодействует с другими, хотя результат его действий от других не зависит;
- 6) человек активно взаимодействует с другими людьми, и результат его деятельности зависит от этого сотрудничества.

Задание!!!

Составьте конспект, отвечая на вопросы. Е.В. Андриенко «Социальная психология» стр. 215 Тема: «Интерактивная функция общения»:

1. В чем заключается сущность интеракции?
2. Какое значение имеет психологическая совместимость?

3. Какие социальные качества человека выделил А.Б. Добрович? Раскройте их.
4. Из чего состоит процесс взаимодействия людей?
5. Из каких фаз состоит действие? Дайте им характеристику.
6. Какие стратегии взаимодействия человека можно выделить? Запишите их особенности.
7. Что называют ассертивным поведением?

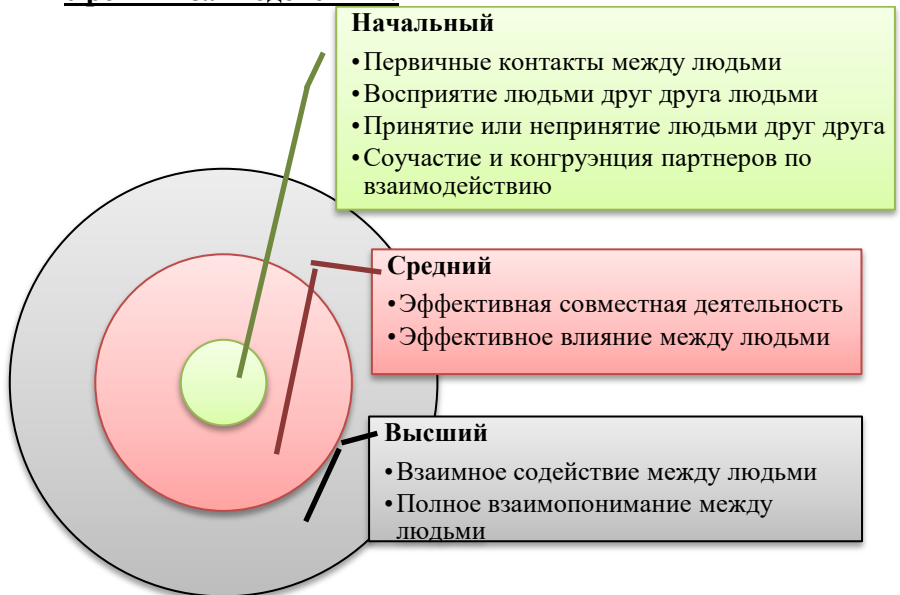
Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия социальных объектов (субъектов) друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

Содержание взаимодействия людей определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное взаимодействие.

Виды взаимодействия людей:

1. Межличностное
 - Признаки:
 - наличие цели;
 - рефлексивная многозначность.
2. Межгрупповое

Уровни взаимодействия:



Типы взаимодействия людей:

1. По результативной направленности:

а) **Кооперация** – такое взаимодействие, при котором его субъекты достигают взаимного соглашения о преследуемых целях и стремятся не нарушать его, пока совпадают их интересы.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников совместной деятельности.

Выделяют три вида кооперативного взаимодействия:

– **совместно-индивидуальная деятельность** - когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других - объединение индивидуальных усилий (например, воспитатели в одном ДОО);

– **совместно-последовательная деятельность** - когда общая задача выполняется последовательно каждым участником - последовательная совместная деятельность (например, конвейер);

– **совместно-взаимодействующая деятельность** - когда происходит одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными - собственно совместная деятельность (например, актеры, играющие в одном спектакле).

б) **Конкуренция** – взаимодействие, характеризующееся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми.

Конкуренция заключается в соперничестве.

2. По намерениям и действиям людей:

а) **Дополнительное** – взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга.

б) **Пересекающееся** – взаимодействие, в процессе которого партнер, с одной стороны, демонстрирует неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой – ярко проявляет свои собственные намерения и действия.

в) **Скрытое** - взаимодействие включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый.

Стили взаимодействия:

Братченко С.Л. под **стилем** взаимодействия понимает **индивидуальную модель межличностного общения, предпочитаемую конкретным человеком.**

Критерии выделения стилей:

- 1) соотношение позиций собеседника (свобода, власть, подчинение);
- 2) степень взаимопонимания;
- 3) результаты, последствия и возможности взаимодействия.

Стили межличностного взаимодействия (по С.Л. Братченко)

Стиль	Соотношение позиций	Степень взаимопонимания	Возможности
1. Диалогический	Полное равноправие, обоюдная свобода, доверие, уважение	Высокий уровень взаимопонимания	Максимальные возможности для самораскрытия, саморазвития обоих партнеров
2. Авторитарный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Нежелание понимать и сопереживать, требование быть понятым	Отсутствие возможностей для одного при максимальных возможностях для другого
3. Манипулятивный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Стремление скрыть свою позицию и желание раскрыть уязвимые стороны партнера	Развитие за счет другого
4. Альтруистический	Неравноправие в ущерб себе	Стремление к пониманию, сопереживанию; игнорирование своих проблем	Возможности развития собеседника за свой счет
5. Конформный	Отсутствие собственной позиции, присоединение к мнению партнера или группы	Стремление к некритическому согласию	Отсутствие возможностей для саморазвития

6. Индифферентный	Прагматическая позиция	Игнорирование психологических проблем взаимодействия	Отсутствие возможностей для развития другого
-------------------	------------------------	--	--

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

В широком смысле:

- взаимосвязь экономических, общественных и психологических отношений
- атрибут любой связи человека: непосредственной и опосредованной, физической и идеальной
- определяется система потребностей, мотивов, влечений людей
- связь внутреннего и внешнего содержания психики человека с окружающей действительностью и сознанием

В узком смысле:

- базовая категория психологической науки
- воплощение в любых контактах, взаимодействиях человека с человеком
- эмоционально окрашивает любые связи индивида с внешним миром и другими людьми
- готовность к определенному взаимодействию, реально действующая связь в рамках «субъект-объект», «субъект-субъект»

Виды взаимоотношений (строятся на основе симпатии - антипатии):

- а) отношения знакомства;
- б) приятельские отношения;
- в) товарищеские отношения;
- г) дружеские отношения;
- д) любовные отношения;
- е) супружеские отношения;
- ж) родственные отношения;
- з) деструктивные отношения.

Классификация отношений:



Взаимопонимание – это:

- согласование индивидуального осмысления предмета общения
- взаимоприемлемая оценка и принятие целей, мотивов и установок партнеров

Условия взаимопонимания:

- 1) понимание речи взаимодействующей личности
- 2) осознание проявляющихся качеств взаимодействующей личности
- 3) выявление влияния на личность ситуации взаимодействия с партнером
- 4) выработка соглашения и практическое его выполнение по установленным правилам

Причины недопонимания:

- отсутствие или искажение восприятия людьми друг друга
- различия в структуре подачи и восприятия речевых и иных сигналов
- дефицит времени для умственной переработки сведений
- искажение передаваемой информации
- нет возможности исправить ошибку или уточнить данные
- нет единого понятийного аппарата для оценки личностных

качеств партнера, контекста его речи и поведения

- нарушение правил взаимодействия в процессе выполнения конкретной задачи
- потеря или перенос на другую цель совместных действий

Тема 2.2. Социальная перцепция (перцептивная сторона общения)

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Здесь большое значение имеет тот факт, как воспринимается партнер по общению, иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван **перцептивной стороной общения.**

Весьма часто восприятие человека человеком обозначают как «социальная перцепция». Это понятие в данном случае употреблено не слишком точно. **Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г.** в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. **Вначале** под социальной перцепцией **понималась социальная детерминация перцептивных процессов.** Позже исследователи придали понятию несколько иной смысл.

СОЦИАЛЬНАЯ ПЕРЦЕПЦИЯ - это процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы;

- процесс восприятия одним человеком другого;
- образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира.

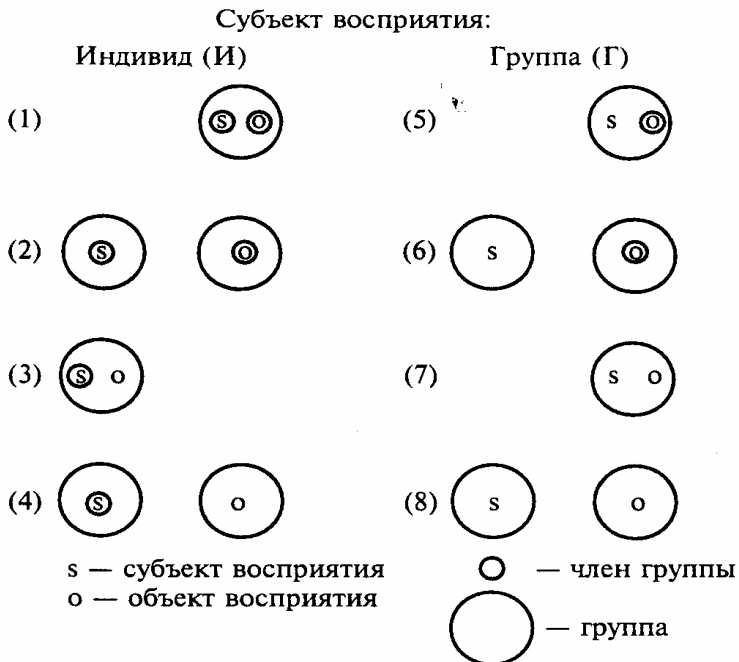
Особенности социальной перцепции:

1. Активность субъекта социальной перцепции.
2. Целостность воспринимаемого.
3. Мотивированность субъекта социальной перцепции, которая свидетельствует, что восприятие социальных объектов характеризуется.

Виды социальной перцепции

1. Восприятие членами группы:
 - а) друг друга
 - б) членов другой группы
2. Восприятие человеком:
 - а) самого себя
 - б) своей группы
 - в) «чужой группы»
3. Восприятие группой:
 - а) своего человека
 - б) членов другой группы
4. Восприятие группой другой группы

Если представить себе процессы социальной перцепции в полном объеме, то получается весьма сложная и разветвленная схема. Она включает в себя различные варианты не только объекта, но и субъекта восприятия.



Весь **ПРОЦЕСС ПЕРЦЕПЦИИ** может быть представлен в виде схемы:

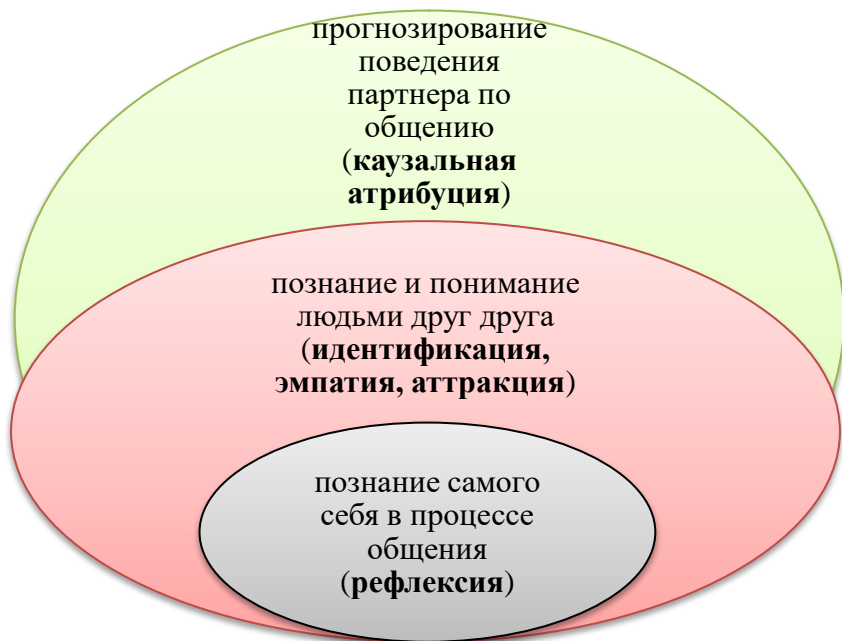


Функции социальной перцепции:

1. Познание себя
2. Познание партнеров по общению
3. Установление эмоциональных отношений
4. Организация совместной деятельности

Как мы воспринимаем других людей? В окружающем социальном мире мы часто видим то, что хотим. Происходит это часто потому, что мы обращаем внимание на одни факты и не замечаем другие – это особенность нашего мозга.

Механизмы социальной перцепции - способы, посредством которых люди воспринимают и определенным образом интерпретируют, понимают и оценивают друг друга.



1. Рефлексия - это осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, «глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первоисследователя».

Попытка логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на такое обобщение, сделать частные выводы относительно конкретных примеров взаимодействия.

2. Идентификация - буквально обозначает отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это предположение о внутреннем состоянии партнера, которое строится на основе попытки поставить себя на его место.

3. Эмпатия - от греч. «сопереживание» - вчувствование в

психологию другого человека.

- способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его вместе со всеми его мыслями и чувствами.

Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова.

Выделяют **три уровня ее развития:**

1) Низший: общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника.

2) Второй уровень: по ходу общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника.

3) Третий уровень: умение сразу войти в состояние другого не только в определенных ситуациях, но и на протяжении всего процесса взаимодействия.

Различают **два вида эмпатии:**

– познавательную - способность понимать чувства и состояния другого человека;

– эмоциональную - способность сопереживать другому человеку.

4. Аттракция - особая форма восприятия и понимания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого положительного чувства, симпатии, привязанности.

Выделяется **3 уровня аттракции:** симпатия, дружба, любовь.

Д. Маейрс описывает **факторы**, стимулирующие **проявление аттракции:**

– географическая близость (соседство, обучение в одном классе и т.п.);

– взаимодействие и антиципация взаимодействия;

– простое нахождение в поле зрения;

– физическая привлекательность;

– сходство мировоззрения;

– хорошее отношение к субъекту восприятия.

Н.В. Казаринова, В.Н. Куницына делят все **факторы**, стимулирующие аттракцию, **на две группы:**

– **Внешние факторы**, т.е. существующие до того, как начался процесс общения, это: потребность в аффилиации (доверительном общении), эмоциональное состояние партнёров по общению,

пространственная близость;

– **Внутренние факторы**, возникающие в процессе взаимодействия: физическая привлекательность партнёра по общению, стиль общения, фактор сходства между партнёрами, выражение личного отношения к партнёру в процессе общения.

5. Когнитивный диссонанс - негативное побудительное состояние, возникающее в ситуации, когда человек одновременно располагает двумя психологически «противоречивыми» знаниями мнениями, понятиями об одном объекте (противоречие между старым и новым знанием).

6. Социальные установки – (аттитюды) - готовность человека определенным образом воспринимать, оценивать и действовать по отношению к другим людям.

Установки имеют три измерения:

а) **когнитивное:** мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;

б) **аффективное:** положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;

в) **поведенческое:** готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются под влиянием других людей (родителей, СМИ) и «кристаллизируются» между 20 и 30 годами. Затем они изменяются (с трудом) на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях.

Предвзятое мнение направляет то, как человек воспринимает и интерпретирует информацию. Чье-либо изображение на фотографии может восприниматься совершенно по-разному (это жестокий или добрый человек?) в зависимости от того, что известно о нем: он нацист или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее. Этот феномен, названный «стойкостью убеждений», демонстрирует: убеждения могут жить самостоятельно и сохраняться даже после дискредитации доказательства, которое их породило. Неверное мнение о других людях или о себе может продолжать существовать, несмотря на опровержение. Чтобы изменить убеждение, нередко требуются более убедительные доказательства, чем для его создания.

7. Стереотипизация – восприятие человека на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации.

– восприятие и оценка человека на основе уже известных социальных характеристик, штампов, стереотипов.

Стереотип чаще всего возникает на основе ограниченного предшествующего опыта, когда выводы строятся на базе ограниченной информации.

Классификация социальных стереотипов:

1) *конституционально-антропологические* проявляются во влиянии антропологических признаков (типы телосложения, черты лица, пол) на оценку личности, психологических особенностей человека.

2) *этнос – национальные стереотипы* – это упрощённые, схематизированные, эмоционально окрашенные и чрезвычайно устойчивые образы какой-либо этнической группы или общности или национальности, легко переносимые на всех представителей этой группы.

3) *статусные*, проявление данного типа стереотипов связано с зависимостью восприятия и понимания другого человека от его социального статуса.

4) *социально-ролевые* – это проявление зависимости восприятия и оценки человека, его личностных особенностей от социальных ролей, которые выполняет этот человек, например, военный – дисциплинированный, строгий и т.д.

5) *вербально-поведенческие* характеризуют зависимость восприятия другого человека от особенностей его поведения и речи.

6) *эмоционально-эстетические* стереотипы связаны с зависимостью восприятия и оценки другого человека от его внешней привлекательности – непривлекательности.

7) *профессиональные*. В данном случае, имеется ввиду персонифицированный образ профессии, т.е. обобщённый образ типичного профессионала.

8. Каузальная атрибуция от лат. cause - причина и attribuo - придаю, наделяю /.

– интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

– причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов.

Ситуация, характерная для возникновения каузальной атрибуции или причинной интерпретации - это отсутствие достоверной информации о человеке, что вынуждает субъекта приписывать другим причины их действия и поступков. Каузальная атрибуция осуществляется чаще всего неосознанно и существенно влияет на поведение наблюдателя.

Объяснение касается как внутренних причин (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности), так и внешних (влияние внешних ситуаций).

Можно выделить следующие критерии анализа поведения:

- постоянное поведение: в сходных ситуациях поведение однотипно;
- отличающееся поведение: в других случаях поведение проявляется иначе;
- обычное поведение: в сходных обстоятельствах такое поведение свойственно большинству людей.

Когнитивный психолог Келли показал, что постоянное, мало чем отличающееся поведение, да еще и необычное, объясняется внутренними причинами, спецификой личности и характера человека («Таким уж он уродился»).

Если в похожих ситуациях человек демонстрирует постоянство, а в иных его поведение отличается, к тому же оно обычное (т.е. как и у других людей в таких же ситуациях), то такое поведение люди склонны объяснять внешними причинами («В этой ситуации так вынужден себя вести»), Фриц Хайдер, автор теории атрибуции, проанализировал «психологию здравого смысла», посредством которой человек объясняет повседневные события. Ученый считает, что люди чаще всего дают разумные интерпретации, но склонны приходить к заключению, будто намерения и диспозиции другого человека соответствуют их действиям.

Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Если поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного.

3. Неверное объяснение поступков людей происходит в том случае, когда есть много различных, но близких возможностей для их

интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других. Она также сказывается в том, что человек полагает, будто поведение соответствует диспозициям. Поступки других людей мы склонны объяснять их индивидуальными особенностями личности и характера («Это человек со сложным характером»), а свои собственные - как зависящее от ситуации («В этой ситуации невозможно было вести себя иначе, а вообще я совсем не такой»). Таким образом, люди интерпретируют свое собственное поведение ситуативно («Я не виноват, уж такая сложилась ситуация»), но считают, что другие сами ответственны за свое поведение.

Ошибка атрибуции происходит еще и потому, что в центре нашего внимания находится та личность, за чьим поведением мы наблюдаем, а ситуация остается в целом относительно незаметной. Когда мы действуем сами, наше внимание направлено на то, на что мы реагируем, и ситуация проявляется отчетливее.

5. Культура также влияет на ошибку атрибуции. Согласно мировоззрению представителей Запада, люди, а не ситуации являются причиной событий. Но жители Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение, принимая в расчет диспозиции, скорее они придадут большее значение ситуации.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. **Главные из эффектов восприятия таковы:**

Эффект ореола - формирование специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств. Общее положительное впечатление способствует позитивным оценкам качеств человека, общее негативное впечатление приводит к преобладанию негативных оценок.

Эффект первичности - преобладание первичной информации при восприятии незнакомого человека.

Эффект новизны - при восприятии знакомого человека последняя, т.е. более новая информация оказывается наиболее значимой.

Эффект предубеждения - неприязненное восприятие человека на основе негативного прошлого опыта.

Эффект «похожести» - оценка другого человека через

сравнение качеств его личности со своими собственными.

Эффект контраста - подчеркивание оценка у других людей тех качеств, которые недостаточно развиты у самого оценивающего.

Эффект «средней ошибки» - смягчение оценок наиболее ярких особенностей другого в сторону среднего.

Эффект «бумеранга» - ситуации, когда слишком активное общение (предложение) приводит к обратному результату.

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Тема 3.1. Психология коммуникации

КОММУНИКАЦИЯ - это связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой природе.

Цель коммуникации – не только обменяться информацией, но и добиться ее адекватного понимания партнерами. То есть в межличностной коммуникации как особая проблема выделяется интерпретация сообщения, поступающего от коммуникатора к реципиенту.

Функции коммуникации:

1. **Мы общаемся, чтобы удовлетворить потребность в общении.** Все люди - социальные существа по природе своей, и мы так же остро нуждаемся в других людях, как в пище, воде и крыше над головой. Два человека могут часами мило болтать о несущественных мелочах, причем ни один из них и не вспомнит потом, о чем же шла речь. Цель их разговора была такова: удовлетворение потребности в простом человеческом общении.

2. **Мы общаемся, чтобы усовершенствовать и поддержать наше представление о себе.** Посредством коммуникации мы узнаем, что мы есть, чем мы хороши, как люди реагируют на наше поведение.

3. **Мы общаемся ради выполнения социальных обязательств.** Мы говорим: «Как дела?», встретив человека, с которым сидели за одной партой в прошлой четверти; «Что нового?» или просто «Привет», - так мы приветствуем знакомых. Таким образом, мы выполняем социальные обязательства. Словами «Привет, Джош, как дела?» мы подтверждаем, что узнали человека. Если ничего не говорить, мы рискуем заслужить репутацию высокомерного и бестактного человека.

4. **Мы общаемся, чтобы строить взаимоотношения.** Через общение мы не только знакомимся с другими людьми, но и, что еще более важно, строим взаимоотношения, которые могут развиваться и углубляться, а могут чахнуть и увядать.

5. **Мы общаемся, чтобы обмениваться информацией.** Часть информации мы получаем через наблюдения, чтение, телевизор, а изрядную долю - через прямое общение с другими людьми. Когда мы решаем, что надеть, за кого голосовать на президентских выборах, мы

советуемся с окружающими. Во всех этих случаях происходит бесконечное количество обменов сообщениями, включающих посылку и получение информации.

6. Мы общаемся, чтобы воздействовать на других. Вряд ли найдется хоть один день, когда бы вы не пробовали повлиять на чье-либо поведение - убедить друзей сходить в конкретный ресторан или поддержать того или иного кандидата, заставить супруга бросить курить или уговорить преподавателя поставить вам другую оценку.

ЗАДАНИЕ:

Опишите коммуникационные эпизоды, в которых вы сегодня принимали участие. Теперь отнесите каждый эпизод к одной из шести категорий, в зависимости от его функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций. Вы были удивлены многообразием коммуникаций, в которых приняли участие в столь небольшой промежуток времени?

Особенности:

1. Наличные отношения двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом.

2. Возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков.

3. Коммуникативное влияние лишь при наличии единой или схожей системы кодификации и декодификации у коммуникатора и реципиента.

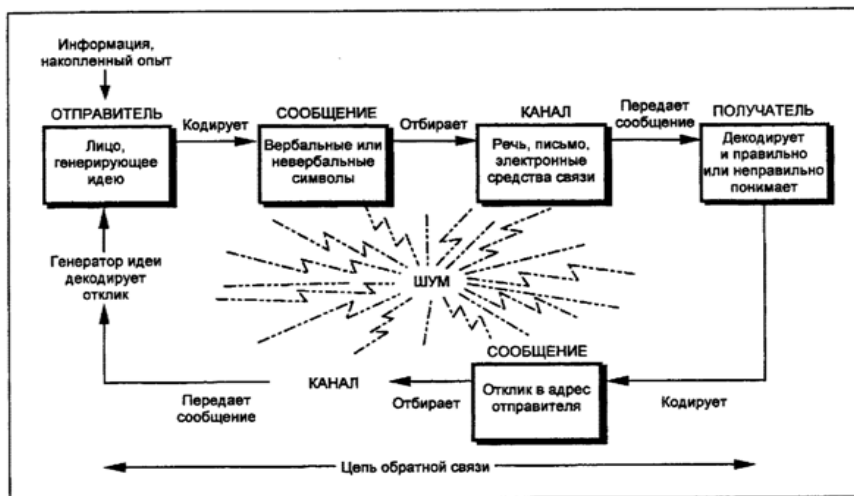
4. Возможность возникновения коммуникативных барьеров. В этом случае четко выступает связь, существующая между общением и отношением.

Коммуникатор – человек, передающий информацию

Реципиент – человек, принимающий информацию

Модель коммуникативного процесса Гарольда Лассуэлла





ЗАДАНИЕ:

Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии.

Мария и Демьян бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Демьян опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки. Мария останавливается, пристально смотрит на Демьяна и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Демьян вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

Позиции коммуникатора:

1. Открытая - коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой т.з., оценивает различные факты в подтверждение этой позиции.

2. Отстраненная - коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые т.з., не заявляя открыто своих предпочтений.

3. Закрытая - коммуникатор умалчивает о своей т.з., даже иногда прибегая к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Для понимания процесса межличностной коммуникаций важно знать основные **законы коммуникации:**

1-й закон: Правда не в том, что сообщает отправитель, а в том, что понимает получатель.

2-й закон: Если получатель не правильно трактует сообщение, то вину несет отправитель.

Ответственность за точную коммуникацию всегда лежит на отправителе сообщения.

Фразы: «Вы, наверное, не поняли», «как я уже Вам сказал», «Вы, кажется, не расслышали» и т.д. – запрещенные фразы.

Раз Вас не поняли, значит – Вы не неправильно объяснили, и сердиться здесь можно только на себя.

Кроме двух основных законов, ученые установили ряд **правил, или аксиом коммуникации:**

1. Невозможно не коммуницировать.

Следствие 1.1: хочешь добиться успеха – учись правильно строить процесс коммуникации.

2. Любая коммуникация имеет содержательный аспект (уровень понимания) и аспект чувств (уровень отношений). Последний уровень определяет первый.

Следствие 2.1: Успех коммуникации определяется не столько процессом обмена информацией, сколько теми взаимоотношениями между личностями, которые сложились в процессе коммуникации.

Следствие 2.2: В процессе коммуникации люди играют роли, которые определяются их базовыми психологическими установками (см. предыдущий раздел).

Следствие 2.3: То, КАК говорится, важнее, чем то, ЧТО говорится. Интересный собеседник – это не тот человек, который говорит интересные вещи, а тот человек, который Вам интересен. Это правило справедливо для обоих партнеров по коммуникации – Вас будут оценивать так же.

3. Структура отношений в процессе коммуникации зависит от того, какие фазы проходит этот процесс .

Следствие 3.1: Способ разбиения процесса коммуникации на фазы, то есть повторение определенной последовательности разговора, изменение значимости сообщений в ходе разговора – влияют решающим образом на ход процесса коммуникации.

Следствие 3.2: Качество восприятия информации зависит от степени внимания собеседника, а оно изменяется. Наиболее

высокий уровень внимания – в начале и в конце разговора, поэтому правильное вступление и заключение беседы – решающий фактор успеха процесса коммуникации.

4. На уровне содержания и на уровне отношений используются разные языки и разные способы восприятия информации.

Следствие 4.1: Передаваемая в процессе коммуникаций на уровне содержания информация всегда содержит **текст** (то, что сообщено) и **контекст** (то, что подразумевалось).

Следствие 4.2: Вы **должны** всегда учитывать, что используемый Вами контекст может быть не ясен партнеру по коммуникации. Непонимание не должно вызывать у Вас раздражения – и Ваш партнер, да, кстати, и Вы сами, просто подчиняетесь закону природы.

Следствие 4.3: Если коммуникация опосредованная (т.е. происходит обмен документами, а не беседа между людьми), контекст, как правило, теряется, и информация передается с ошибками. Поэтому, если ошибки не допустимы, стоит предпочесть личную беседу обмену документами.

Следствие 4.4: В коммуникационной цепочке информация искажается и из-за искажений текста, и из-за потери контекста. Такое искажение – не злой умысел, а свойство человеческой природы. Хотите избежать искажений – укорачивайте цепочку передачи информации.

Следствие 4.5: Степень искажения зависит и от формы информации. Образ, рисунок искажаются меньше, чем текст, поэтому используйте графическую форму для снижения искажения.

Следствие 4.6: Текст воспринимается на логическом уровне, а контекст – на ассоциативном, образном уровне.

5. Процесс коммуникации может быть симметричным (когда оба партнера имеют, или оба считают, что оба имеют, одинаковый статус) или комплиментарным (когда статусы обоих партнеров неравноправны).

Следствие 5.1: В ходе коммуникаций формируется соглашение о статусах. Это соглашение формируется на уровне отношений, а не на уровне содержания.

Следствие 5.2: Ход процесса формирования соглашения зависит от базовых психологических установок участников. В ходе успешной коммуникации первоначальное различие между самооценкой статуса и оценкой его партнером – сгладилось, в ходе неудачной коммуникации – осталось или усилилось.

Следствие 5.3: Успешная коммуникация – такая, которая завершается как симметричная, пусть даже она начиналась, как комплиментарная.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ - это сообщение, адресованное другому человеку, о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.

Содержание механизма обратной связи состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается и помимо содержательных аспектов информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.

Функции обратной связи:

- регулятор поведения и действий человека;
- регулятор межличностных отношений;
- источник самопознания.

Особенности обратной связи:

- обязательность проявления во всех процессах и системах;
- помогает корректировать воздействие прямой связи;
- способствует саморегулируемости и саморазвиваемости функционирующих систем и процессов;
- соподчиненность с прямой связью и возможность их превращения друг в друга.

Механизм обратной связи



1. Зарождение обратной связи. Сознание слушающего обязательно реагирует каким-либо образом на воспринятые слова, поведение и действия говорящего. Эта внутренняя реакция и является информационной основой и началом цепочки обратной связи.

2. Внешние проявления – сигналы обратной связи. Информация о внутренней реакции столь же обязательно проявляется внешне – в облике, поведении и действиях слушающего. Это сигналы обратной связи для говорящего.

3. Фиксирование сигналов. Говорящий должен замечать их в разговоре. И чем больше он заметит, тем точнее будет оценка реакции. Иначе цепочка обратной связи прерывается и движение информации приостанавливается.

4. Распознавание сигналов. Вот здесь заключен основной парадокс и самое слабое звено. Для слушающего его реакции совершенно ясны, поскольку они рождаются в его сознании. А для говорящего, наоборот, реакции собеседника – тайна за семью печатями. Активный участник диалога должен, исходя только из характеристики воспринятых сигналов, догадаться, просчитать, распознать их причины.

5. Выбор приемов корректировки речи. Обратите внимание: и зависимости от причины реакции, определенной самим говорящим, а никак не от сигнала он выбирает те приемы корректировки, которые усилят воздействие слов на сознание слушающего.

6. Корректировка речи. Выбранными приемами речь корректируется. Движение информации по цепочке обратной связи переходит в прямую связь. Будучи усиленной, она вновь вызывает реакцию в сознании слушающего, информация опять идет по цепочке обратной связи... Крут замыкается и постоянно функционирует во время всего процесса общения.

Виды обратной связи

1. а) Прямая обратная связь - это открытый обмен информацией
б) Косвенная обратная связь - это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации (риторические вопросы, насмешки, иронические за реакции)

2. а) Вербальная (передаваемая в виде речевого сообщения)
б) Невербальная, т. е. осуществляемая посредством мимики, позы, интонации голоса и т.д.
в) Выраженная в форме действия, ориентированного на

проявление, показ другому человеку понимания, одобрения и выраженного в совместной активности.

3. а) Непосредственная — когда собеседники находятся напротив друг друга;

б) Опосредованная - когда в цепочку вклинивается какой-либо посредник, ответственный за передачу реакции слушающего.

Конструктивная обратная связь выражается в передаче своих чувств, пусть даже негативных, но по отношению к какому-то конкретному поступку или действию. Недопустимо давать глобальную оценку человеку, озвучивать отношение к личности в целом: «Мне было неприятно видеть тебя в таком свете», а не: «Ты поступил как полный идиот».

Правила подачи обратной связи:

1) направленность на действие, а не на личность (критиковать не личность, а действие, поведение;

2) при этом акцент делается не столько на действиях, сколько на тех чувствах, которые испытывает человек, подающий обратную связь;

3) обратная связь должна быть конкретной и детальной;

4) необходимо подавать обратную связь с минимальным запаздыванием;

5) обратная связь должна касаться только того, что поддается изменению;

6) важно при подаче обратной связи не быть категоричным (выражения типа «ты всегда, ты никогда» не оставляют путей к отступлению);

7) обратная связь должна быть безоценочной, описательной;

8) необходимо подавать обратную связь небольшими порциями, чтобы партнер успевал ее осмысливать;

9) при подаче обратной связи важно выбирать подходящее время, место и ситуацию;

10) обратная связь не должна подаваться в форме советов, а преподноситься в виде соображений, как бы делясь мыслями и информацией с партнером;

11) обратную связь необходимо давать на фоне признания самооценки другого человека;

12) подача обратной связи является серьезной работой, требующей сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Правила получения обратной связи:

1) выслушать до конца, не перебивать, не вставлять по ходу контраргументы. Важно понимать, что, не слыша человека, не улавливаешь важные нюансы;

2) пересказать своими словами, как вы поняли данную обратную связь. При пересказе важно своими словами передать мысли и чувства собеседника;

3) принять к сведению, но помнить, что это точка зрения конкретного человека, у других может быть другая точка зрения;

4) поощрять к обратной связи, благодарить за нее;

5) не обязательно менять свое поведение после получения обратной связи.

Благодаря обратной связи в ходе взаимодействия люди уподобляются друг другу, приводят свое состояние, эмоции, поступки и действия в соответствие с развертывающим процессом взаимоотношений.

Тема 3.2. Вербальные средства общения

Есть слова - словно раны, слова - словно суд,-
С ними в плен не сдаются и в плен не берут.
Словом можно убить, словом можно спасти,
Словом можно полки за собой повести.
Словом можно продать, и предать, и купить,
Слово можно в разящий свинец перелить.
стихотворение «Слова» Вадим Шефнер

Значение речи	Речь - это процесс общения	Значение языка
1. Формирование сознания человека невозможно без общения с другими людьми при помощи речи. 2. Речь размыкает для нас сознание другого человека. 3. Речь делает достоянием индивидуального сознания опыт всего человечества	1. Удваивает мир для человека, т.к. можно совершать действия с предметами даже в период их отсутствия. 2. Дает возможность вызывать образы независимо от их реального существования.	

4. Речь выводит наше сознание за пределы чувственного опыта 5. Психика - отражение, речь – обозначающее отражение, более высокая ступень, т.к. может отражать то, что не доступно восприятию.	3. Удваивает мир для человека, т.к. можно совершать действия с предметами даже в период их отсутствия.
--	--

Два разных аспекта обозначения

Обозначение содержания сознания: – мысли – чувства – образы	Обозначения знаками средства: – фонемы (звуки) – графемы (буквы)
<u>Их взаимосвязь:</u> – Нет языка, не употребляемого в речи – Нет речи без определенного для нее языка	Язык – система знаков: – средство общения – орудие мысли Язык включает: – <u>слова</u> с их значениями – <u>синтаксис</u> набор правил, по которым строится предложение

Взаимосвязь речи и языка (Речь (Р) = Язык (Я))

- Р и Я - две стороны коммуникативного процесса;
- Р возможна лишь при использовании определенного Я, в Р используются все богатство языка, все его речевые возможности;
- Я существует и развивается только в процессе речевого общения (архаизмы, неологизмы);
- Я не используемый для речевого общения отмирает («мертвые языки»).

Отличия речи и языка (Р ≠ Я)

Р - это <u>деятельность!</u> общения посредством Я. т.е. его использование, прагматика Я.	Я - это <u>знаковая система</u> , средство общения (знаки - это слова, другие единицы . Я- звуки, морфемы, словосочетания, фразеологические единицы).
Р - как деятельность всегда имеет определенную <u>цель</u> , направлена на решение задач (социальных или	Я - потенциальная система знаков, сам по себе он не приходит в действие, <u>хранится в памяти</u> каждого

личных), всегда <u>мотивирована</u> , вызвана определенными обстоятельствами, ситуацией, потребностями человека.	человека и в многочисленных <u>источниках</u> , он нейтрален по отношению к кипящей жизни.
Р - это <u>психическое явление</u> , может подвергаться патологическим изменениям, нарушениям нормам речевой деятельности (заикание, шепелявость, неправильное произношение, постановка ударения). Р отражает личность человека, она <u>индивидуальна</u> .	Я - это <u>объективное явление</u> , он обслуживает весь народ как языковой коллектив, подчиняется строгой <u>норме</u> , которая выступает как юридический <u>закон</u> , обязательный для всех людей, говорящих на Я, норма устанавливается специалистами и сохраняется в виде различных словарей, в системе грамматических и орфографических правил.
Р - объединяет людей одной народности, но порождает жаргоны, арго, профессионализмы т.е. подчинена <u>центробежным тенденциям</u> .	Я - стабилизирует, сплачивает, объединяет народность, нацию, государство, т.е. характеризуется <u>центростремительными тенденциями</u> .
Р имеет <u>линейную структуру</u> , разворачивается во времени и пространстве, <u>бесконечна</u> , обладает определенными темпом, продолжительностью, громкостью.	Я имеет <u>уровневую структуру</u> (произносительный, лексический, морфологический, синтаксический уровни), <u>конечен</u> (строгое количество звуков, морфем, слов).
Р развивается на протяжении жизни конкретного человека в процессе <u>онтогенеза</u> .	Я развивается на протяжении тысячелетий вместе с развитием общества в процессе <u>филогенеза</u> .
Р <u>подвержена качественной оценке</u> , в том числе и с позиций нравственности (правдивая - лживая, искренняя - лицемерная и т.д.)	К Я такие оценки не приемлемы, Я подчиняется <u>литературным нормам</u> .
Р показатель <u>культуры и образованности</u> конкретного человека.	Я показатель <u>культуры всего народа</u> , сокровищница народной мудрости, общекультурных ценностей, социального опыта.

Таким образом, Р и Я не находятся в оппозиции друг к другу, а существуют в единстве и взаимосвязи как две стороны единого процесса.

Функции речи:

1. Обозначающая (знаковая)

Л.С. Выготский – «предметная отнесенность» или «функция замещения»

- вещь
- качество
- действие
- отношение

2. Коммуникативная:

- хранение и передача опыта
- общение

3. Контактная – в речевых формах осуществляется контакт между людьми различных поколений, времен и народов

4. Информационная (функция сообщения) – сбор и оформление знания в виде различной информации.

5. Категориальная – выделяет признак и относит к категории «понятие»:

- абстрагирует
- обобщает
- анализирует

6. Регулирующая – истоки общения со взрослыми:

- умение подчиняться речевой инструкции взрослого
- внутренний приказ самому себе, саморегуляция

7. Эмотивная (экспрессивная):

– Выражение чувств и эмоций (в поэзии, пении, литературе, в искусстве)

- Средство речевого этикета

8. Планирования

- Мысленная подготовка технических проектов, планов
- Интеллектуальная подготовка предстоящих высказываний

9. Функция формирования и выражения мысли – язык – один из кодов, в системе которого формируется и формулируется мысль

10. Воздействия (повеления) – воздействие словом на:

сознание
мысли
чувства
волю
поведение

ЧЕРЕЗ

приказ
указание
совет
просьба
инструкция
убеждение
побуждение

Виды речи: (Монография Александра Романовича Лурии «Язык и сознание»)



1. Жестовая – единство ситуации и содержания

2. Звуковая

современная роль жеста: указательный, выразительный
взаимообусловлены в историческом развитии:

отражение - чувственное

- логическое
- абстрактное

3. Внутренняя – это:

- разговор человека самим с собой.
- «Речь для себя и про себя»
- Голос совести
- «Словесная оболочка мышления»
- Непроизносима, беззвучна
- Свернута, сокращена

Выражает:

- мышление
- мотивы поведения
- планирование деятельности
- управление деятельностью

Два вида:

а) внутреннее проговаривание (элемент внешней речи)

б) собственно внутренняя речь

Этапы:

1) звучит после совершения деятельности

2) сопровождает деятельность

3) предшествует деятельности

4. Внешняя:

а) **Письменная** – общение между людьми посредством знаков – букв, иероглифов

Этапы:

1) **Идеографическая** – событие в рисунке не передать, а напомнить

2) **Иероглифическое письмо**

иероглиф – знак: целой мысли, предмета

сходство с предметом утрачено

очень большое количество

3) **Алфавитическое письмо** – графема - буква - обозначает фонему звук, их количество ограничено, но ими можно выразить большое количество мыслей

Стили:

– научный

– художественный

– эпистолярный

Особенности:

– обращенность к

отсутствующему собеседнику,
опосредованность;

– контекстность, развернутость;

– последовательность,

логичность, доказательность;

– выразительность за счет

точного подбора слов и
использования знаков

препинания;

– специальная

подготовленность

б) Устная:

1) **Диалогическая** – непосредственное общение двух и более людей; процесс общения между спрашивающими и отвечающими.

Это также состояние контакта «Я» с конкретным другим. И это другое, чужое «Я» непредсказуемо и непознаваемо до конца. Благодаря такой непредсказуемости общение с другим человеком превращается в непрерывный творческий процесс. Происходит понимание, принятие иного взгляда на мир: «Если кто-то мыслит

иначе, чем я, он не только не оскорбляет меня этим, но, напротив, обогащает меня» (Сент-Экзюпери).

Формы диалога:

- бытовой
- дидактический
- диагностический
- беседа
- интервью

Виды диалога:

- диалог предписывающего характера
- диалог-обмен информацией
- диалог-обмен оценочными суждениями

Особенности:

- двусторонний обмен информацией;
- непосредственный контакт;
- автономности (состоит из вопросов, ответов и реплик, которые сами поддерживают разговор);
- эмоциональном контакте (без него диалог быстро заканчивается или превращается в свою крайнюю форму - допрос);
- ситуативности (диалог всегда привязан к чему-то конкретному, имеющему значение для обоих участников);
- ситуативность, спонтанность;
- фрагментарность, сокращенность;
- широкое использование невербальных средств;
- не требует специальной подготовки (за исключением организованного диалога)

Существуют пять основных групп вопросов:

а) Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

б) Открытые вопросы. Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы «что?», «кто?», «как?», «сколько?», «почему?». В каких случаях задают такие вопросы? Когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и

позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам. В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

в) Риторические вопросы. На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. С какой целью задаются такие вопросы? Задавая риторический вопрос, говорящий надеется «включить» мышление собеседника и направить его в нужное русло.

г) Переломные вопросы. Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «переключиться» на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между нами и нашими собеседниками.

д) Вопросы для обдумывания. Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонимания.

2) Монологическая – развернутое высказывание на заданную тему одним человеком

Формы монолога:

- лекция
- рассказ
- доклад
- выступление
- речь

Особенности:

- односторонний обмен информацией;
- направленность к слушателю;
- развернутость, контекстность, характеристика;
- грамматическая правильность, литературность;
- выразительность за счет языковых и речевых средств

Речевое общение:

Коммуникация	Ситуация общения		Взаимодействие участников общения
Прием, передача информации, обмен ею; воздействие на собеседников (участников общения)	Средства и способы общения: язык, речь, жесты, мимика, интонация и др.	Отношение между участниками общения: фамильярные, непринужденные, консультативные, официальные, холодные	Контакты, конфликты, сотрудничество, партнерство и др. (коллективная, индивидуальная, групповая формы взаимодействия участников общения)

Правила ведения беседы:

1. Требуется умелое открытие беседы, с юмором, с тем, чтобы заинтересовать собеседников. **Любой собеседник запоминает начало беседы и ее окончание.**

2. В ходе беседы следует смотреть на собеседнику на переносицу или выше, (а не только на свой галстук), поддерживать контакт глазами.

3. Придерживайтесь делового характера беседы.

4. В любой момент следует обсуждать только один вопрос.

5. Обязательно дайте собеседнику выговориться.

6. Выдерживайте правильную "дистанцию" с собеседником (без фамильярности, но и без лишней официальности).

7. При возникновении беспокойства или недопонимания нужно прибегать к иной формулировке вопроса.

8. Постарайтесь обязательно втянуть в беседу всех участников разговора.

9. Запомните имена собеседников и в ходе разговора почаще обращайтесь к ним обращаясь по имени. Для каждого человека собственное имя лучшая музыка в мире.

10. Следите за своими жестами, не стоит играть пуговицей пиджака и т д.

11. В заключении беседы нужно обязательно призвать к действию или подвести резюме беседы.

12. Не следует задавать наводящих вопросов типа: "А вы вчера разве не сказали, что...". Собеседник в таких случаях считает, по при помощи подобных вопросов вы хотите навязать ему свое мнение или "подставить" его, и реагирует соответственно.

13. Не следует задавать альтернативных вопросов типа: "Вы это сказали или нет?".

14. Альтернативные вопросы допускают только ответ: "Да" или "Нет".

15. В любом случае лучше задавать открытые вопросы с деловой направленностью, например:

- "Как вы собираетесь обеспечивать, чтобы....";
- "Как это регламентировано?";
- "Как у вас организовано решение того или иного вопроса?";
- "В чем причина появления этого распоряжения?";
- "Почему принято именно такое решение?".

16. Вопросы должны быть целенаправленными и иметь деловую, предметную основу.

17. Не следует во время беседы задавать каверзные, туманные вопросы. Вопросы должны быть четко сформулированы, и повторять их следует только с определенной целью.

18. Если во время беседы вы допустили ошибку, то в этом надо признаться, а не пытаться подсунуть ошибку другому по схеме: "Но вы же это сказали...!". За допущенную ошибку можно извиниться, но при этом не следует сразу "вставать на колени".

19. Надо уметь проявлять и гибкость. Часто в беседах бывают резкие повороты. Но прежде всего надо идти навстречу собеседникам.

Тема 3.3. Слушание

«Слушать – это вежливость,
которую умный человек оказывает глупцу,
но на которую этот последний
никогда не отвечает тем же»
(Адриан Декурсель)

СЛУШАНИЕ – процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, что делает эффективным любое обращение

СЛУШАНИЕ - процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Сравните понятия «слушать» и «слышать»?

Подумайте, почему человеку даны два уха, два глаза и только один язык? Важно ли, чтобы тебя слышали?

Почему мы не слушаем?

1. Поглощенность собственными мыслями.
2. Эмоциональная неуравновешенность.
3. Уязвленное самолюбие.
4. Выставление оценок сказанного.
5. Потеря внимательности.
6. Не владение техникой слушания.



Типы слушателей:

1. **Оценщик** - постоянно судит о сказанном в зависимости от личных пристрастий. Характерно: поучение, осуждение, критика и обвинения, брань, необоснованные обобщения и унижение.

2. **Толкователь** - для него важно не что, а почему сказано.

Характерно: анализ и интерпретация.

3. **Сердобольный** - излишне сочувствующий, во всем соглашающийся слушатель. Характерно: похвала, согласие, сочувствие, утешение.

4. **Фельдфебель** - авторитарист, склонный к диктату.

Характерно: приказы, указания, команды, предупреждающие угрозы и обещания.

5. **Диагност** - склонен к нравоучениям и раскладыванию всего по полочкам.

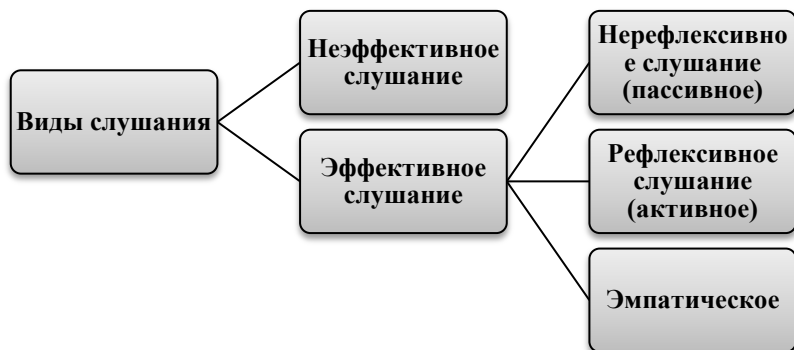
Характерно: нравоучения, выяснения и допрос, аргументация.

6. **Заяц** - уклоняющийся от беседы слушатель.

Характерно: отвлечение внимания, шутки, советы и рекомендации.

7. **Понимающий** - слушает и слышит именно то, о чем говорится.

Характерно: принятие внутреннего мира и чувств человека.



1. Неэффективное слушание - не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создаёт у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, считают его переживания смешными, незначительными. Слушание неэффективно и в тех случаях, когда не обеспечивает продвижения партнеров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не приводит к её решению или правильной постановке, не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению.

2. Эффективное слушание - обеспечивает правильное протекание названных выше процессов, - это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого.

а) Нерефлексивное слушание (пассивное) - слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться, оно состоит в умении внимательно молчать.

Внимательное молчание - слушание с активным использованием невербальных средств - кивков, мимических реакций контакта глаз и поз, внимательного интереса.

Когда полезно:

1. Когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо.

2. В напряженных ситуациях, когда собеседник желает обсудить наболевшие вопросы.

3. Собеседник испытывает трудности с выражением своих забот и проблем, а иногда молчит.

4. При беседах с подчиненными.

Правила:

1. Минимум ответов.

2. Не должны быть судьей, но в тоже время уметь поддержать собеседника.

б) Рефлексивное слушание (активное) - это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора (выяснение), перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), отражение чувств и резюмирование.

Выяснения - обращение к говорящему за уточнением.

Когда полезно:

1. Когда решаем проблему и нужно точно знать позицию собеседника.

2. Когда человек говорит путано, перескакивая с одного на другое и не дает необходимого пояснения.

3. Выяснения помогают и говорящему.

Правила:

1. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение.

2. Используйте ключевые слова: «Что вы имеете в виду?», «Я не совсем вас понял...»

3. Не задавайте вопросы, требующие односложных ответов «Да» или «Нет».

Перефразирование - повторение мысли собеседника своими словами.

Когда полезно:

1. При переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера.

2. В конфликтных ситуациях.

3. Когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора.
4. Когда речь собеседника кажется понятной.
5. Помощь собеседнику.

Правила:

1. Используем следующие фразы: «если я вас правильно понял, то...», «другими словами, вы считаете что...» и т.д.
2. Ориентироваться на смысл, содержание информации, а не на его цель.
3. Важно выбрать главное и сказать это своими словами.
4. Не перебивайте собеседника.

Отражение чувств - стремление показать понимание чувств собеседника.

Правила:

1. Акцент делается на эмоции.
2. Понимание состояния собеседника. Фразы: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «У меня такое ощущение, что вы...»
3. Понять чувства собеседника можно различными путями, обращайте внимание на употребление слов, отражающий чувства по выражению лица, жестов и мимики.

в) Эмпатическое - умение понять человека просто потому, что он решил поделиться с тобой своими бедами и радостями. Для этого требуется как бы освободить место в собственной душе для его проблем. Никаких советов, ничего навещающего или манипулятивного. Попробуйте разобраться и точно назвать, что именно чувствует сейчас ваш собеседник.

ЭТАПЫ И ПРИЕМЫ СЛУШАНИЯ

1. Поддержка

Цель: дать возможность говорящему выразить свою позицию.

Приемы: молчание, угу – поддакивание, эхо, эмоциональные реакции, побуждение.

2. Уяснение

Цель: убедиться, что вы правильно поняли собеседника.

Приемы: уточняющие вопросы, навещающие вопросы, парафраз.

3. Комментирование

Цель: высказывание своей точки зрения.

Приемы: оценки (если просят), советы (если просят), комментарии.

Типичные приемы слушания:

1. Глухое молчание.
2. Угу-поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну»), кивание головой и т.п.).
3. Эхо – повторение последних слов собеседника.
4. Зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. Паровоз – передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. Побуждение – междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т.п.).
7. Уточняющие вопросы – типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхатологический»?»
8. Наводящие вопросы – типа «что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим; нередко такие вопросы являются, по существу, уводящими от линии, намеченной рассказчиком.
9. Оценки, советы.
10. Продолжение – когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова».
11. Эмоции – «ух», «ах», «здорово», смех, «ну и ну», скорбная мина и пр.
12. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания – высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально («а в Гималаях все иначе» - и следует рассказ о Гималаях, «кстати, о музыке...» - и следует информация о гонорарах известных музыкантов).

ПРИЕМЫ	ХОРОШИЕ СЛУШАТЕЛИ	ПЛОХИЕ СЛУШАТЕЛИ
<i>Сосредоточение</i>	Внимательны к важной информации. Слушают объективно, вне зависимости от эмоциональной значимости и по-разному, в зависимости от значимости ситуации.	Могут не слушать, что им говорят. Сидят развалившись, смотрят в окно и мысленно отвлекаются. Заметно реагируют на эмоциональную речь.

		Слушают одинаково, вне зависимости от типа информации.
<i>Понимание</i>	Приписывают сказанному правильное значение. Обращают внимание, каковы цель, ключевые пункты и подтверждающая информация. Задают продуманные вопросы. Применяют парафраз.	Не уделяют внимание способу организации информации. Игнорируют невербальные сигналы. Редко осмысливают полученную информацию. Слышат сказанное, но не способны понять ее или понимают неправильно.
<i>Запоминание</i>	Сохраняют информацию. Повторяют ключевую информацию. Делают пометки.	Считают, что запомнят и так. Полагаются только на память. Интерпретируют информацию точно, но забывают ее.
<i>Оценка</i>	Слушают критически. Разделяют факты и умозаключения. Анализируют умозаключения.	Принимают информацию как она есть. Не способны оценить услышанное.
<i>Эмпатическая реакция</i>	Говорят слова утешения и поддержки. Дают альтернативную интерпретацию.	Глухи к радости или горю. Меняют тему разговора.

АЛГОРИТМ ПРАВИЛЬНОГО УМЕНИЯ СЛУШАТЬ

1. Дайте собеседнику высказаться
 - временно прервите свои занятия;
 - проявите широту взглядов, будьте готовы принять чужое

мнение;

- не перебивайте, будьте терпеливы.

2. Проявите внимание

- сядьте лицом к собеседнику;
- смотрите в глаза;
- замечайте не только вербальный, но и невербальный план

речи собеседника.

3. Развивайте контакт

- просите собеседника продолжить;
- задавайте уточняющие вопросы;
- помогайте собеседнику – дополняйте его речь информацией

или тезисами, которые могут послужить продолжением его речи.

4. Перефразируйте

- кратко сформулируйте основную мысль собеседника;
- перефразируйте и предложите перспективу его рассуждений;
- выскажите аргументированные сомнения или возражения;
- учитывайте при этом чувства собеседника.

Памятка Иствуда Атватера «КАК НАДО И КАК НЕ НАДО СЛУШАТЬ»

Какова бы ни была цель общения, всегда полезно знать **приемы правильного слушания:**

1. Выясните свои привычки слушать. Каковы Ваши сильные стороны? Какие Вы делаете ошибки? Может, Вы судите о людях поспешно? Часто ли Вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения наиболее вероятны в Ваших ответах? Какие из них используются Вами чаще всего? Лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении.

2. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют два человека: один - говорит, другой - слушает, причем в роли слушающего каждый должен выступать попеременно. Когда бы это ни случилось, но если Вам не ясно, о чем говорит собеседник, Вы должны дать ему это понять - или путем постановки уточняющих вопросов, или активным отражением того, что Вы слышите, и просьбой поправить Вас. Как может кто-нибудь узнать, что Вы его не понимаете, пока Вы сами не скажете об этом?

3. Будьте физически внимательными. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что Ваша поза и жесты говорят о том, что Вы слушаете. Сидите

или стойте на таком расстоянии от собеседника, которое обеспечивает удобное общение обоим. Помните, что говорящий хочет общаться с внимательным, живым собеседником, а не с каменной стеной.

4. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго (менее одной минуты), слушание требует сознательной концентрации внимания. Стремитесь свести к минимуму ситуационные помехи, например, телевизор или телефон. Не допускайте «блуждания» мыслей. Помочь сконцентрироваться на том, о чем говорит собеседник, вероятнее всего, может Ваше физическое внимание и речевая активность.

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» - в соответствии с социально принятыми нормами. Слушайте не только информацию, но и передаваемые чувства. Например, работник, который говорит: «Я закончил работу с этими письмами», передает иную мысль, чем работник, который говорит: «Слава богу, наконец-то я покончил с этими проклятыми письмами!» Хотя содержание этих сообщений одинаковое, последнее сообщение в отличие от первого выражает еще и чувства. Внимательный руководитель, который слушает не только содержание сообщения работника, но и понимает его чувства, прежде чем дать новое задание, добьется более высокой эффективности общения, чем тот, который просто поручит другую работу.

6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего. Поскольку большая часть общения является невербальной, будьте внимательными не только к словам, но и к невербальным выражениям. Следите за выражением лица говорящего и за тем, как часто он смотрит на Вас пристально и как он поддерживает с Вами визуальный контакт. Следите за тоном голоса и скоростью речи. Обратите внимание на то, как близко или как далеко от Вас сидит или стоит говорящий, способствуют ли невербальные сигналы усилению речи говорящего или они противоречат высказываемому словами.

7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность в общении.

8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами

рефлексивного слушания, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать. Эмпатическое общение означает не только одобрение говорящего, но позволяет точнее понять сообщение.

9. Слушайте самого себя. Слушать самого себя особенно важно для выработки умения слушать других. Когда Вы озабочены или эмоционально возбуждены, то меньше всего способны слушать то, что говорят другие. Если же чье-то сообщение затронет Ваши чувства, выразите их собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет Вам слушать других лучше.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника - получить что-либо реально осязаемое, например, информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо. В этом случае адекватное действие - лучший ответ собеседнику.

Слушая собеседника, никогда:

1) **не принимайте молчание за внимание.** Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли. Встречаются и такие, которые могут одновременно пространно излагать, обрабатывать информацию и отлично слушать. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно;

2) **не притворяйтесь, что слушаете.** Это бесполезно: как бы Вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или в жестах. Притворство обычно воспринимается как оскорбление. Лучше уж признаться в том, что в данный момент Вы слушать не можете, сославшись, например, на занятость;

3) **не перебивайте без надобности.** Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, чем наоборот. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Если Вам необходимо перебить кого-либо в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный Вами ход мыслей собеседника;

4) **не делайте поспешных выводов.** Как мы уже выяснили, каждый неосознанно склонен судить, оценивать, одобрять или не одобрять то, о чем говорится. Но именно такие субъективные оценки заставляют собеседника занять оборонительную позицию. Помните, такие оценки - барьер содержательного общения;

5) **не дайте «поймать» сами себя в споре.** Когда Вы

мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А уж когда начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника. А ведь он уже давно говорит Вам: «Это и есть то, что я пытаюсь Вам сказать!» Если возникнет настоящее несогласие, следует обязательно выслушать собеседника внимательно и до конца, с тем, чтобы понять, с чем именно Вы не согласны, а уж после этого излагать свою точку зрения;

б) **не задавайте слишком много вопросов.** Полезно задать вопрос для уточнения сказанного. Но закрытые вопросы, требующие конкретного, определенного ответа, необходимо сводить до минимума. Однако и открытыми вопросами, которые поощряют говорящего подробно высказать свои мысли, следует пользоваться осторожно. Чрезмерно большое количество вопросов в известной степени подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит в оборонительную позицию;

7) **никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства».** Такое заявление служит больше для оправдания собственных (и безуспешных) попыток убедить собеседника в том, что Вы слушаете. В действительности узнать, что и как именно чувствует собеседник, очень трудно. К тому же такое общение поставит под сомнение доверие к Вам, и беседа скорее всего вообще прекратится. В таком случае следует дать собеседнику понять, что Вы его слушаете, задав, например, такой эмпатический вопрос: «Вы чем-то разочарованы?» или «Я чувствую, что Вас кто-то обидел», или любым другим замечанием, соответствующим обстановке;

8) **не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам.** Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения. Будьте настроже к эмоционально заряженным словам и выражениям, слушайте только их смысл. Ваши собственные чувства могут блокировать понимание того, что Вам действительно необходимо узнать;

9) **не давайте совета, пока не просят.** Непрошенный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет. Но в тех случаях, когда у Вас действительно просят совета, примените приемы рефлексивного слушания, чтобы установить, что собеседник хочет узнать на самом деле. Иначе можно допустить такую же ошибку, какую сделала молодая мать в разговоре со своим маленьким сыном. В ответ на вопрос сына: «Откуда я появился?» - она разразилась

лекцией о воспроизводстве человеческого рода, и все это только для того, чтобы в конце услышать: «А Билли сказал, что он из Чикаго. Я хотел узнать, откуда появились мы»;

10) **не прикрывайтесь слушанием как убежищем.** Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют слушание как возможность избежать общения и самовыражения. Они не только не говорят, но на самом деле и не слушают. Они воздерживаются от высказывания своих мнений и чувств из-за боязни неодобрения или критики. Как ни парадоксально, но молчание тем самым мешает успешному общению.

Тема 3.4. Невербальное общение



Публиций писал: «Говорим мы голосом, беседуем всем телом».

Информацию о том, какой человек наш собеседник, что он собой представляет, мы в 55% случаев получаем, как считает французский психолог Франсуа Сюджет в книге «Правда о жестах», через мимику, позы, жесты и в 38% - через интонацию.

Альберт Меграбиан установил, что в общении 7% информации передаётся путём вербальных средств, 38% за счёт звуковых невербальных средств, т.е. тембра, интонации, силы звука и 55%

информации отводиться невербальным средствам.

Язык жестов - наборы движений, пред, назначенные для передачи сообщений.

Жесты и движения иллюстрируют то, что говорит человек. Жесты выполняют, по крайней мере, пять функций:

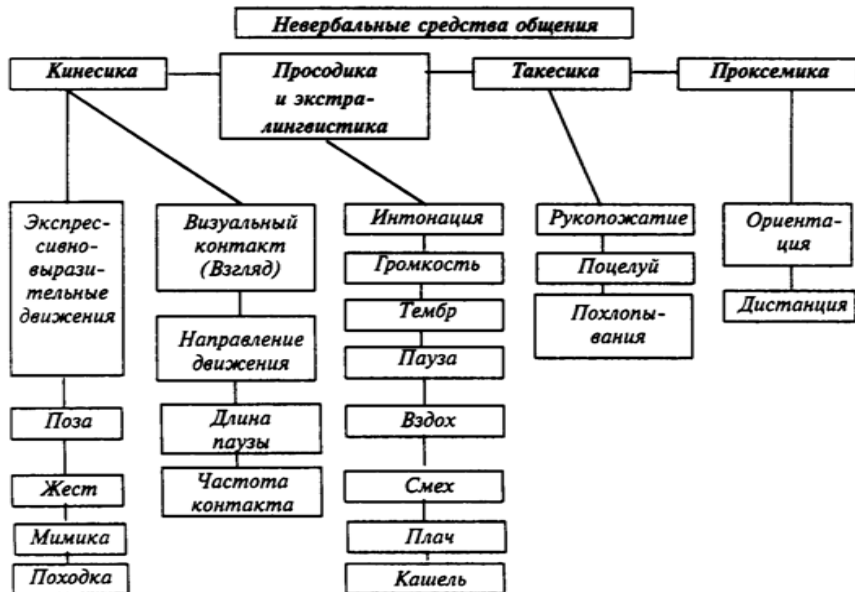
1. **Привлечение внимания к самой речи:** человек может ударить кулаком по столу, когда он говорит: «Не приставай ко мне».

2. **Иллюстрация наших мыслей:** преподаватель в аудитории говорит: «Есть очень хорошие и очень плохие письменные работы», - и при этом движением руки указывает границы континуума, как бы показывая разный уровень работ.

3. **Указание на определенное место:** официантка может указать в каком-то направлении и сказать: «Займите вон тот столик».

4. **Описание:** люди могут использовать свои ладони, чтобы указать на размер, когда говорят: «Этот шар около 7,5 сантиметров диаметром».

5. **Подражание:** человек кивает головой и говорит: «Вы заметили, как он кивнул?».



Невербальная коммуникация использует следующие знаковые системы:

1) **Оптико-кинетическую**, которая предстает собой как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела: поза, жест, мимика, походка и т.д. Существует семиотическое учение о кинемах (движениях, имеющих смысл), получившее название кинесика - движения, отражающиеся с помощью оптической системы субъекта.

2) **Пара - и экстралингвистическую. Паралингвистическая система** – это система вокализации речи, то есть качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи). **Экстралингвистика** – это эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, паузы и т.п.).

3) **Тактильную** – включает в себя различные прикосновения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания и т.п.). Такесика – это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.

4) **Пространственно-временные.** Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика (proximity – близость) – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом.

Он выделяет 4 пространственных зоны:

- интимная зона (0 – 45 см).
- личная зона (45 – 120 см)
- социальная зона (120 – 400 см) – зона формального взаимодействия с соблюдением субординации или с незнакомыми людьми.
- общественная зона или публичная (400 – 750 см) – наблюдается при выступлении перед большой аудиторией.

дистанция	расстояние	собеседники	ситуация
интимная	менее 40-50 см	родители и дети, супруги	духовная близость и полное доверие
личная	50см-1,5м	друзья и единомышленники	обсуждение личных проблем, совместной деятельности

социальная	1,2-2м	приятели, коллеги, однокурсники	обмен новостями
формальная	2-4м	начальники, деловые партнеры	деловые переговоры
публичная	более 4м	- // - // - // -	расстояние, позволяющее не общаться.

ЗАДАНИЕ:

О какой зоне общения далее идет речь?

1. В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется bubble, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

2. Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замёрзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замёрзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить»».

Мимические коды эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние					
	Гнев	Пре-зрение	Стра-дание	Страх	Удив-ление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или прищурены	Глаза прищурены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		

Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице	Горизонтальные складки на лбу	
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее	Лицо динамичное

Тема 3.5. Этика общения

Этика общения и культура общения

В современной речи все чаще встречаются такие термины как социология общения, психология общения, философия общения, эстетика общения, педагогика общения. И, конечно же, правомерность сочетания слов «**ЭТИКА ОБЩЕНИЯ**» не может вызывать особых сомнений.

В широком смысле этика общения должна изучать нравственные проблемы ценностных ориентацией и нормативных парадигм общения, содержания и сущности нравственных качеств (добродетелей) субъектов общения, проблемы нравственного выбора способов, средств, правил, форм общения. *В узком смысле этика общения* - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения. Этика общения представляет собой сферу этического знания как нормативного, так и теоретического характера, в ней аккумулировался человеческий опыт в области морали общения. Этика общения включает в себя анализ проблем общения как на уровне сущего, так и на уровне должного.

Этика общения призвана не только концептуально исследовать процессы общения, но и учить общению, воздействовать на реальные процессы общения посредством создания новых нормативных конструкций. Этика общения призвана выполнять множество функций, среди которых можно выделить синтезирующую (этика общения синтезирует моральный опыт в сфере общения) и императивно-формирующую (обосновывает выбор гуманистических норм морали и убеждает в необходимости следования им). Этика и мораль учат должному, этика общения учит тому, как должно общаться, и как не должно общаться.

Этика общения, как правило, отождествляется с этикой поведения, с культурой поведения, с этикетом, с культурой общения, с культурностью, с вежливостью и т.д. В связи с этим возникает вопрос: **в чем же отличие понятий «этика общения» и «культура**

общения»?

Во-первых, нужно отметить, что объем понятия «культура общения» шире, чем объем понятия «этика общения», так как включает в себя всю совокупность ценностей, качеств, норм, поведенческих стереотипов. Этика общения рассматривает нравственный аспект этих ценностей, качеств, норм.

Во-вторых, культура общения не ограничивается лишь поведенческим уровнем, качественной оценкой поведения, она включает в себя как культуру этикета, культуру поведения, культуру речи, чувств, мимики, жестов, так и психологическую культуру субъектов общения, культуру сознания, то есть культура общения является неотъемлемой частью культуры личности вообще.

«КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ» - это сложная, исторически изменчивая система, носящая интегративный характер и выражающая целостный подход к процессу общения.

Культура общения включает в себя ценности, ориентирующие процесс общения, уровень развития и особенности субъектов общения, их способности к взаимопониманию, меру овладения способами, средствами, приемами, правилами общения. Культура общения носит синтетический характер, имеет многоплановую, многоуровневую детерминацию. Можно сказать, что культура общения личности есть реальное воплощение культуры общества, а формируется она в процессе взаимодействия с культурой общения в рамках микро и макросреды.

Овладеть культурой общения - это значит ориентироваться на высокие нравственные ценности, овладеть высокой психологической и нравственной культурой, освоить «технику» общения: если какое-либо из этих «звеньев» отсутствует, то такое общение нельзя считать культурным. Человек, ориентирующийся на высокие нравственные ценности, но не овладевший элементарной «техникой» общения, этикетом общения, словом, не умеющий общаться, не владеет высокой культурой общения. И, наоборот, бездушный манипулятор, владеющий «техникой» общения и, как правило, использующий свои навыки в корыстных, эгоистических интересах, ориентируется порой на безнравственные цели и ценности, не может быть назван человеком высокой культуры.

Ценности общения

ЦЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ - это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют не только формальные, но и его основные содержательные характеристики.

Ценности отражают эталон должного в этике и выражаются в самом разном роде оценках как вербального, так и невербального характера. Как известно, ценности бывают личностными и общественными, групповыми и национальными, моральными и внеморальными, семейными и индивидуальными, общечеловеческими и сословными и т.д.

В общении общекультурные ценности (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство) обнаруживают себя в таких специфических, проявляющихся только в процессе общения как: тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность.

Основополагающим принципом этики общения нужно признать **принцип презумпции сохранения достоинства партнера по общению**. Это означает безусловное уважение достоинства «другого», независимо от его качеств, от недостатков и пороков, от значимости тех социальных ролей, которые он исполняет, от того, какой пост занимает этот человек и т.д. Однако осуждать человека - еще более ответственная с нравственной точки зрения позиция; чтобы осуждать человека, нужно прежде правильно понять мотивы его поступков, оценить его состояние, всесторонне представить окружающие условия и т.д.

В чем же проявляется **признание, или непризнание ценности** человека в процессе общения? В первую очередь, это восхищение, или хотя бы внимание, забота, одобрение, сочувствие, соучастие, другие знаки признания значимости партнера. Д. Карнеги «тонко замечал»: «Каждому из нас, будь то мясник, хлебопек или король на троне, нравятся люди, которые восхищаются нами...».

Д. Карнеги в своей известной работе «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» утверждал: «Существует один наиважнейший закон человеческого поведения. Если повиноваться ему, мы никогда не попадем в неприятное положение, так как он обеспечит нам бесчисленное количество друзей и постоянное благополучие. Но стоит его нарушить, и мы немедленно попадаем в бесчисленные неприятности. Этот закон гласит: **ВСЕГДА ПОСТУПАЙ ТАК, ЧТОБЫ У ДРУГИХ СОЗДАВАЛОСЬ ОЩУЩЕНИЕ СВОЕЙ ЗНАЧИТЕЛЬНОСТИ**». Признание значительности другого может приходиться в противоречие со своим достоинством, с признанием самооценки собственного «Я». На этой почве могут возникать личные амбиции, снобизм, которые, в свою очередь, могут ущемлять достоинство окружающих.

Искусство общения заключается в том, чтобы учитывать все эти факторы и находить разумные компромиссы. Для того чтобы уметь находить эти компромиссы, необходимо осознать ценность **принципа толерантности в общении**. Еще И. Кант заметил, что человек вынужден жить среди людей, «которых он, правда, не может терпеть, но без которых он не может обойтись». Этот принцип связан с принятием идей ненасильственного общения, с осознанием невозможности преодолеть «с наскока», немедленно наш эгоизм, «постыдные» слабости и несовершенства человеческого рода.

Значение принципа толерантности трудно переоценить: в любой сфере человеческого бытия толерантность рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает, наконец, «психологической притирке характеров». Толерантность является тем катализатором, который помогает гуманизировать этику общения, внести в нее больше человечности, доверия, доброжелательности, тактичности, отзывчивости, снисходительности, предупредительности.

Наряду с толерантностью **гуманистическая этика общения** ориентируется на такие общечеловеческие нравственные ценности и простые нормы нравственности как уважение, скромность, доверие, откровенность, честность, бескорыстие, милосердие, забота, благодарность (признательность), исполнение долга и верность слову, вежливость, стремление помочь человеку в беде и т.д. Ценностное поле общения связано, в частности, и с культурой таких нравственно-психологических чувств, как чувство доброжелательности, вины, стыда, раскаяния, товарищества, сопереживания, солидарности.

А. Камю писал: «Свободен тот, кто может не лгать». Свобода в общении также напрямую связана с такой нравственной нормой как «не лги». Безоговорочное признание правдивости как нравственной нормы общения является основой культуры и этики общения. Принцип «добродетельной лжи» неправомерен, на наш взгляд, даже в «пограничных ситуациях» (например, даже для того, чтобы не было паники все равно нельзя лгать, и то, что высказывается должно обязательно соответствовать действительности). «Ложь во имя спасения» чаще губит, чем спасает, в том числе и в общении.

Гуманистическое общение неотделимо от таких универсальных ценностей как свобода, справедливость, равенство, любовь. Именно общение, ориентированное на эти ценности, приближается к идеалу и

может позволить человеку реализовать свои возможности и удовлетворить потребность в подлинном общении.

Таким образом, можно сделать вывод, что все ценности общения важны и, в зависимости от ситуации, приобретают особую значимость, однако, определенный «ценностный каркас» общения все-таки существует: все ценности общения связаны с ценностью человека, с уважением его морального достоинства. Степень признания этой ценности партнерами по общению может выражаться в степени доверия.

«Человеческие» измерения общения

Культура общения необходимо включает в себя антропологические аспекты, а раздел, который изучает эти аспекты можно было бы условно назвать «антропология общения». Антропология общения включает в себя все возможные аспекты, связанные с физиологическими, психологическими, моральными особенностями человека. Она призвана изучать человека как биосоциальное существо, изучать его потребности и способности, качества и свойства, и, в первую очередь те, которые могут проявляться и существенны для процесса общения.

В общении важно учитывать индивидуальность партнера, но для этого нужно его вначале узнать, понять и правильно оценить. Поэтому антропологический анализ общения имманентно включает в себя познавательные и информационные моменты. Как утверждают психологи, «основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним». На самом деле, проанализировать все антропологические факторы, все параметры партнера при первой встрече, наш разум не может, поэтому, наверное, механизмы психозащиты ориентируются на чувство и интуицию, которые и дают нам эту информацию очень быстро и «без размышлений». И, как показывает опыт, это восприятие нередко бывает достаточно адекватно и эффективно (так же как человек может обыграть компьютер в шахматы только за счет интуиции, за счет целостного восприятия комбинаций, а не за счет скорости счета).

Различие мужской и женской психики, в частности, оказывает влияние как на формальные, так и на содержательные характеристики общения. Так И. Атватер высказывает: «мужчины склонны сосредотачиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Мужчина обычно слушает внимательно 10-15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету

беседы....Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего». Женщины более склонны к визуальному контакту, они особенно чутко реагируют на длительность и пристальность взгляда (может быть, это связано с женской интуицией), они чаще, чем мужчины возражают собеседнику, не соглашаются (даже по пустякам), считают, что все им что-то должны. Мужчины же реже возражают и скандалят по пустякам, но на мужчин, как правило, сильнее действует морально-психологический фон общения (наверное, они поэтому чаще, в расцвете сил, получают инфаркты).

Возраст, уровень нравственного развития личности также оказывает определенное влияние на стиль общения: молодые, как правило, требуют больше внешней эффективности, высокой эмоциональности, апеллируют больше к чувственным оценкам, чем к нравственным, ориентируются чаще на эстетические идеалы, а не на этические. Люди среднего возраста более тщательно подходят к выбору партнера по общению, проявляют значительно больше требовательности к его нравственному облику, к его высказываниям, обещаниям, поступкам (даже незначительным, незаметным на первый взгляд).

Пожилые, старые, болезненные люди более обидчивы, раздражительны, недоверчивы в общении, чем молодые. Они ждут, как правило, или даже требуют обязательного проявления знаков уважения по отношению к себе, при этом обычно особенно педантично ждут, чтобы уважали и ценили не только их личное «Я», но и их опыт, знания, награды, «победы» и т.д. В то же время, эти знаки уважения должны проявляться по отношению к ним максимально деликатно, тактично, неназойливо, без особого афиширования, дабы не напоминать лишний раз им о самых неприятных для них сейчас вещах: возрасте, самочувствии, дееспособности. Дети же стремятся, прежде всего, к признанию взрослыми в общении с ними неприкосновенности их собственного «Я». В общении с детьми нужно максимально полно представлять этапы формирования нравственного сознания и постоянно важно помнить, что понятийный аппарат детского сознания еще не сформировался в полном объеме, что он живет больше эмоциями, чем разумом и целый ряд моральных норм и принципов ему могут быть просто непонятны в его возрасте (возможно, поэтому на Востоке призывают относиться к ребенку до 5 лет как к владыке, от 5 до 15 лет - как к слуге, в 15 лет - общаться на равных). Важно также, например, учитывать, что у ребенка быстро переключается внимание,

так как оно еще недостаточно сформировано и неустойчиво, и это знание можно использовать, например, в разрешении конфликтной ситуации (переключив его внимание на неконфликтный объект).

Для того чтобы не испытывать дискомфорта в общении с жителями разных регионов и этнографических общностей важно знать национальные тонкости. «Американцы и англичане располагаются сбоку от собеседника, тогда как шведы склонны избегать такого положения. Арабы наклоняют голову вперед...», «мужчины предпочитают положение лицом друг к другу, кроме ситуаций соперничества, а женщины предпочитают беседовать, склоняясь в сторону собеседника, особенно хорошо знакомого, - отмечает И. Атватер. Конечно же, подобные наблюдения не могут исчерпать всего многообразия ситуаций общения, положение партнеров в которых зависит от антропологических факторов, поэтому антропологическая ориентировка относительно нравственно-психологических качеств партнера необходима в любой ситуации общения.

Физиологические типологии классификации людей предпринимаются еще со времен Гиппократ (это такие типы темперамента как холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики). Количество существующих классификаций личностей с трудом поддается учету. Это и психофизиологическая типология И.П. Павлова (различаются такие типы как уравновешенный, возбудимый, тормозной, инертный, и три чисто человеческих типа - мыслительный, художественный и средний) и типология Э. Кречмера (выделяются такие типы как пикник-циклотимик, астеник-шизотимик, атлетик-иксотимик), и типология В. Шелдона (анализирует эндоморфный, мезоморфный и эктоморфный типы), и психоаналитическая типология и типология К. Юнга (интроверты и экстраверты). Типология Хейманса-Ле Сенна выделяет 8 типов: нервный, синтентальный, бурный, страстный, сангвиник, флегматик, беспечный, апатичный. Э. Фромм в работе «Человек для самого себя» утверждает, что все типы характеров личности можно отнести или к продуктивной (производящей), или к непродуктивным (рецептивная, эксплуататорская, накопительская, рыночная) ориентациям; каждой из этих ориентацией соответствуют определенный позитивный и негативный аспекты, свои нравственно-психологические качества.

Существуют и многочисленные паранаучные классификации. Так К. Смолка выделяет такие типы характера, которые характеризуются, на его взгляд, определенными доминирующими

нравственно-психологическими качествами: «тщеславный», «честолюбивый», «чрезмерной скромности», «льстецы и подхалимы», «сверхосторожные», «властолюбивые», «капризные», «вспыльчивые», «нерешительные», «вечно выжидающие», «заносчивые» и, наконец, «идеальные». Я. Камычек выделяет, к примеру, такие типы (они особенно хорошо проявляются на отдыхе) как «король остроумия», «шумный сосед», «капризник», «клейстер», «болтун». О. Креггер и Дж. Тьюсон создали ассоциацию по пропаганде и обучению типологии личностей по международно признанной методике Маейерс-Бриггс, которая выделяет 16 типов личности, определяющих «как мы живем, работаем и любим». Существуют классификации на основании гороскопов (по знакам Зодиака), по восточным типологиям личности, по биоритмам и т.д. и т.п.

Антропологические характеристики субъектов общения зависят и от той среды, в которой живет человек, и от той деятельности, которой он занимается на протяжении своей жизни. Немаловажную роль занимает «социокультурная маска профессии». Профессия человека, как известно, существенным образом корректирует стереотипы взаимоотношений с окружающими и даже стиль общения в целом. Так профессиональные качества учителей и преподавателей часто характеризуются назидательностью, привычкой к повторению; работники правоохранительных органов отличаются, как правило, обостренным вниманием, чрезмерной подозрительностью и сухостью даже в неофициальном общении; представители технических профессий требуют обычно особой точности, однозначности во всем. Врачам присуща некоторая внешняя холодность, невозмутимость, скептицизм, а иногда и юмор, часто весьма непонятный и неприемлемый для больного. Такие особенности общения медицинского персонала с больными для самих медицинских работников могут порой быть необходимым психогигиеническим средством (если, например, хирург будет переживать болезнь подобно трагическому актеру, то его нервная система может не выдержать), но для больного такое «веселое общение» и юмор, направленный на его болезнь, бывает не всегда приятно. Стиль общения, его нравственный климат часто зависит и от должностных положений его участников. Не секрет, что у некоторых руководящих работников даже в семейной обстановке «по инерции» проявляется целый комплекс начальственных амбиций и управленческого снобизма.

К антропологическим факторам общения можно отнести и

социокультурные, в частности, этнографические или национальные особенности субъектов общения. Можно предположить, что каждая народность, каждая нация имеет свои отличительные признаки и, в частности, в рамках культуры общения. Всем известно, например, кавказское гостеприимство, японская вежливость, английская корректность в общении. В странах Востока (например, в Японии) существует традиция, которая предписывает человеку запрет на демонстрацию не только плохого настроения, и даже личного горя: человек должен во всех без исключения случаях сохранять приветливое выражение лица (даже тогда, когда у него умер близкий человек на улице он не может плакать). Для того чтобы не обременять окружающих своим горем и поддерживать оптимистическую атмосферу общения, улыбка, считается там, должна сопровождать каждый его ответ и каждое обращение.

Национальные особенности общения интересовали еще И. Канта, который отмечал, в частности, что «Французский народ характеризуется наибольшим вкусом в общении; в этом отношении французы - образец для всех других народов. Они вежливы, особенно к чужестранцу, который их посещает, хотя в настоящее время уже вышла из моды придворная угодливость. Француз таков не из какого-либо личного интереса, а из присущей ему непосредственной потребности и вкуса к общению...». Английский же характер «больше противоположен характеру французского народа, чем кому-либо другому, ясно из того, что он отрекается от всякой любезности (как самого замечательного свойства французов в обиходе) по отношению к другим и даже друг к другу и притязает только на уважение, причем каждый хочет жить по своему собственному разумению. Испанцы более горды, серьезны, чем французы и особо проникнуты сознанием собственного достоинства, однако они консервативны, враждебно относятся ко всяким реформам. «Итальянец сочетает французскую живость (веселость) с испанской серьезностью (твердостью)... Если француз отличается тонким вкусом в обхождении, то итальянец - художественным вкусом. Первый любит больше частные развлечения, второй - публичные...».

Н.А. Бердяев рассматривает характер русского народа, который накладывает отпечаток и на культуру его общения. Он пишет о «географии русской души»: «Широк русский человек, широк как русская земля, как русские поля. Славянский хаос бушует в нем. Огромность русских пространств не способствовала выработке в русском человеке самодисциплины и самодеятельности, - он

расплывался в пространствах». Немец же, утверждает далее Н.А.Бердяев, не может существовать в безграничности, ему чужда и противна славянская безбрежность, все должно у немца быть на месте, все распределено, без самодисциплины и ответственности немец не может существовать, он организатор (русский же привык быть организуемым). «Польская душа - аристократична и индивидуалистична до болезненности, в ней так сильно не только чувство чести, связанное с рыцарской культурой, неведомой России, но и дурной гонор... чувство превосходства и презрения, от которых не свободны поляки».

Среди многообразия антропологических факторов общения важное место занимает и сама потребность человека в общении, которая неразрывно вплетена в общую структуру потребностей и глубоко «зарыта» в человеческом сознании, в человеческой психике. Степень сформированности и интенсивности потребности общения позволяет более глубоко понять выбор структуры ценностей, принципы самого общения. Известно, что у экстраверта потребность в общении более интенсивно и ярко выражена, у интроверта потребность в общении также может быть достаточно интенсивной, но выражена она менее ярко, более завуалирована.

Наряду с потребностью в общении можно говорить о способностях к общению, совокупность которых в единстве с потребностью в общении обозначают понятием общительность. Термин общительность служит для обозначения особых качеств личности, раскрываемых через такие «морально-прагматические характеристики» как гостеприимство, приветливость, разговорчивость, обаяние, навязчивость.

Общение всегда служит удовлетворению человеческих потребностей (включая нравственную потребность человека «делать добро»). Термин «общение ради общения» - **аффилиация** - имеет смысл тогда, когда мы говорим о том общении, в котором в наиболее рафинированном виде реализуется сама потребность в общении. Когда же человек, например, после длительной изоляции или глубоких длительных потрясений хочет выговориться, «излить свою душу», порой даже неважно кому, то имеет место явление, которое в психологии носит название «феномен исповеди».

Антропологический аспект культуры общения связан с гносеологическими аспектами процесса познания. Общение без «информационного обмена» сложно представить: это и познание потребностей, мотивов, вкусов, ценностных ориентаций, это и понимание «другого» и самого себя, это и умение понимать

причудливые сочетания знаков, символов, это и обоснование оценок в процессе общения. Взаимопонимание в общении основывается на общей познавательной культуре участников общения, на их опыте, на их знаниях, на их памяти, на их умении адекватно расшифровывать вербальные и невербальные символические структуры, на понимании самой логики, механизмов, закономерностей общения. Общение в еще большей степени невозможно без элементов чувственного познания, с перцептивной культурой субъектов общения, ибо человек в общении, как утверждают психологи, ищет, в первую очередь, сочувствия, а не совета. Д. Карнеги отмечал: «Три четверти людей, с которыми вы завтра встретитесь, жаждут сочувствия. Проявите его, и они полюбят вас». Успех в общении приходит к человеку не только благодаря знанию себя, «другого», установления взаимопонимания, умения поставить себя мысленно на место другого человека, почувствовать состояние другого человека и даже полюбить его, ибо «вас любят, только если вы сами любите; именно ваша способность любить и вызывает любовь в другом человеке. Самое трудное - именно неподдельная способность к любви.

На основе вышеизложенного, можно отметить, что значимость антропологического фактора в общении невозможно переоценить. Этика общения со своих позиций исследует его нравственный аспект, который можно было бы назвать «этическая антропология общения».

Этическое содержание «техники общения»

Раздел культуры общения, который связан с нормами и правилами, с выбором «тактики общения», с различными «техническими» приемами, нормами и правилами, с умениями, а, в целом, с операционно-функциональной стороной общения можно назвать «технологией общения» или лучше «прагматикой общения».

По существу все нормы и правила общения можно условно разделить на **этикетные** (стереотипные) и **неэтикетные** (нестереотипные, или творческие). Нравственные проблемы «техники общения» наиболее наглядно и емко можно проследить на анализе этикетного общения. Однако, чистого «неэтикетного общения» вообще реально не существует: этикетность общения носит, можно сказать, атрибутивный характер.

Общение, как правило, начинается с встречи, а встреча - с приветствия. Этикет дает определенный набор форм и правил приветствия каждого конкретного человека. Кивок головы, поклон, рукопожатие, поцелуй, «воздушный поцелуй», простое «Добрый день» или «Здравствуй» может исполняться самыми различными

способами в зависимости от объективных и субъективных обстоятельств, от формы взаимоотношений, от исторических и этнографических факторов. Так, например, в качестве приветствия в Монголии принято спрашивать (даже научного работника): «Как кочуете?», «Как зимуете?», «Как ваш скот?».

Этикет регламентирует формы знакомства и представления как отправных точек процесса общения. Мужчин принято представлять дамам, если они примерно одного возраста, а если разница в возрасте слишком велика, а женщина слишком молода, то - наоборот. Правила этикета (особенно английского) требуют, чтобы общий знакомый представил и знакомил незнакомых друг другу гостей (людей), при этом имя более младшего по возрасту произносится, как правило, первым.

Формы обращений также имеют множество разновидностей и модификаций: обращения на «ты» или на «вы», «товарищ» или «господин», по имени или «по имени и отчеству» и т.д. По сути все параметры обращения служат проявлением степени иерархичности субъектов общения, определяют, в первом приближении, тип общения, устанавливают «дистанцию», определяют субординацию между общающимися. Так, например, если к коллеге по работе человек обращается по имени и на «ты», то с официальной трибуны этичнее, конечно, обращаться к нему по имени-отчеству и на «Вы».

У каждого человека складывается своя индивидуальная, неповторимая манера общаться, своя система использования средств, приемов и способов, свой стиль общения, который у взрослого человека по существу сложно изменить, разве что косметически подкорректировать, с учетом той или иной ситуации. Стиль общения детерминирован всем комплексом антропологических и социокультурных характеристик личности. «Техника общения», ориентированная на гуманистические нравственные ценности связана, на наш взгляд, с выполнением следующих условий:

1. Все средства, формы, нормы, способы, правила общения должны выражать безусловное уважение достоинства партнера по общению в целом. По отношению к незнакомому партнеру (кто бы он ни был по всем своим антропологическим характеристикам) должен соблюдаться принцип «презумпции порядочности», который заключается в том, что каждого партнера по общению изначально нужно считать порядочным человеком и соответствующим образом к нему относиться, а также с учетом этого принципа строить свою «технику общения». Это должно выражаться, в частности, в знаках вежливости, внимания, доверия, благородства, справедливости,

равенства.

2. Постоянно, даже в «технических» мелочах, требуется проявление (конечно, в зависимости от ситуации) максимума милосердия, сочувствия, сострадания, заботы, внимания, готовности помочь и стремления к установлению взаимопонимания. Отношение к «другому» по возможности должно характеризоваться максимальным сочувствием, так как человек в общении, как правило, ждет не критики, не советов, а именно сочувствия, которое может проявляться в отзывчивости, в эмпатии, в умении тактично выслушать другого и т.п.

3. В нравственном общении человек должен постоянно чувствовать надежду на то, что партнером движет стремление к пониманию и доверию, которое, однако, не дает ему права на то, чтобы «без спросу лезть в душу», обвинять или оправдывать. Тем более не следует выражать открытого пренебрежения, неприятия своего партнера, нежелания его понять.

4. Гуманистическое, нравственное общение (то есть общение, которое ориентируется на высокие нравственные нормы и ценности) как наиболее совершенный уровень общения отличается ориентацией на полное добровольное взаимоуважение права на неприкосновенность достоинства, доверие, равенство и справедливость.

5. Нравственное общение стремиться к открытости между партнерами; это означает, что в общении каждый партнер должен быть уверен в надежности «другого», в том, что тот будет хранить чужие тайны еще лучше, чем свои личные. Без этого в общении не может быть ни доверия, ни открытости в отношениях.

6. «Техника общения» предполагает максимально толерантное отношение к «непонятым» особенностям характера «другого», даже в том случае, если эти особенности совершенно неприемлемы для собственных вкусов, принципов и представлений. Это может проявляться, в частности, в избегании категоричных суждений, резко отрицательных оценок и т.п. Наоборот, желательно акцентировать внимание на тех качествах характера, на тех поступках, на тех характеристиках общения, которые особенно импонируют.

7. Обращение к партнеру, как в рамках этикета, так и в нерегламентированном общении, должно быть обязательно по имени; даже в его отсутствии, и даже, если он не вызывает особых симпатий, называть его не личным местоимением «он», а по имени (если требуется, то и по имени-отчеству). Запомнить имя человека - это значит проявить к нему определенное реальное уважение,

поэтому нужно помнить имя ближнего своего как свое собственное.

8. Критика, как и лекарство, должна быть вовремя и в меру. Д. Карнеги призывает не критиковать вообще, но в реальном общении полностью отказаться от критики могут, может быть, только единицы, поэтому совершенная «техника общения» предполагает и культуру критики. Она выражается, в частности, в том, что критиковать в присутствии третьих лиц совершенно нежелательно, а в некоторых случаях категорически недопустимо (например, критиковать одежду женщины за общим праздничным столом). Нужно избегать критических поучений и моралистических назиданий. Критикуя партнера один на один, нужно высказывать свои предложения, замечания, советы, которые носили бы конструктивный характер. Важно задавать меньше навязчивых, откровенно «копающих» вопросов. Нужно проявлять минимум категоричности в формах суждений (лучше, пусть они будут определенными по содержанию) и стараться не давать необоснованных «общеутверждающих» или «общеотрицательных» суждений по поводу частных событий и единичных поступков.

9. Уважение человека не должно оставаться в рамках абстрактных установок: оно проявляется в уважении его друзей, его выбора, его идей, планов, прав, мнений, качеств, достоинств, даже планов, одежды и т.п. Для установления доброжелательного общения, нужно найти в партнере то, что искренне можно ценить высоко, а к тому, что не может вызвать искреннего восхищения, нужно относиться толерантно и, по крайней мере, не глумится над тем, что дорого другому человеку.

10. Нужно стараться как можно меньше беспокоить окружающих своими проблемами, своим присутствием, своим общением, но, в то же время, нужно проявлять больше деликатного внимания к делам и заботам «другого», партнера, так как это является одной из форм его признания и уважения.

Общение без норм, без «техники» реализации ценностей, целей, качеств практически невозможно. Техника общения включает в себя всю совокупность моральных, этикетных, психологических и утилитарных норм. Нормативное содержание этики общения связано с выражением нравственных ценностей и оценок в «технике общения». При этом важно подчеркнуть, что нормы общения не могут быть чисто техническими или чисто моральными: каждая норма общения имеет определенное нравственное содержание, каждая этикетная норма также несет нравственное содержание. Роль этического опыта в сфере техники общения выражается в выборе

должных с позиций гуманистических ценностей способов, средств, принципов, норм, приемов, правил, методов общения.

Этические принципы общения:

альтруизм (бескорыстие, готовность пожертвовать своим интересом в пользу другого человека); добродетельность (способность строить отношения с другими людьми с позиции добра и блага); эгоизм (предпочтение в общении с людьми собственных личных интересов);

аскетизм (самоотречение, отказ от жизненных наслаждений ради достижения какого-либо идеала); героизм (поведение, связанное с решением исключительных по масштабам и сложности общественных проблем или преодолением экстремальных ситуаций);

стоицизм (самоотречение, строгое выполнение моральных требований как основного долга в отношениях с людьми);

квиетизм (пассивно-созерцательное и безразличное отношение ко всему происходящему); утилитаризм (достижение наибольшей выгоды и пользы, потребительство);

подвижничество (стойкое перенесение трудностей и препятствий, самопожертвование); конформизм (приспособленчество, некритическое следование стандартам и стереотипам поведения, отказ от личностной позиции);

пробабализм (моральная беспринципность, оправдание антигуманистических действий); самоотверженность (добровольный отказ от собственных интересов ради интересов других людей, самопожертвование);

требовательность (предъявление высоких требований к выполнению морального долга, признание ответственности за его выполнение) и др.

Общение обычно рассматривается как одна из наиболее значимых форм взаимодействий между людьми, основанная на потребности в другом человеке. Общение отличается от коммуникации (предполагает не только обмен информацией, но и более глубокие личностные контакты) и объединяет разнообразные способы сотворчества различного уровня и интенсивности (совместные действия, переживания, обмен мыслями и т.д.).

Характеристика способов овладения культурой общения



Типы сетевого общения > SMS

SMS – технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений сотовым телефоном. К настоящему времени входит в стандарты сотовой связи.

Из-за очень сильного ограничения длины сообщения, собеседники стараются как можно сильнее сжать сообщение, тем самым сохранив самое главное. Так же в sms сообщениях зачастую пытаются повторить родной язык символами латиницы и заменяют нескольких букв одним символом. Иногда такие сообщения практически невозможно прочесть, но зато они несут больше информации. О наличии этики в них говорить практически не приходится: в них нет места ни для приветствия, ни для прощания, так как они печатаются почти всегда на ходу то и орфография в них тоже не соблюдается.

Типы сетевого общения >Электронная почта



Электронная почта – предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма» или «электронные письма») по распределённой (в том числе глобальной) компьютерной сети. Основным отличием от прочих систем передачи сообщений (например, служб мгновенных сообщений) является возможность отложенной доставки и развитая (и запутанная из-за длительного времени развития) система взаимодействия между независимыми почтовыми серверами.

Переписка по электронной почте зачастую в разы медленнее, чем на форумах и тем более в чатах. Из-за этого по ней передаются в основном деловые сообщения, составленные с учётом всех правил орфографии и этических норм. Так же её используют для передачи файлов и все возможных оповещений со сторонних ресурсов.



Типы сетевого общения > Чат

Чат – это форма сетевого общения, в которой собеседники обмениваются сообщениями в режиме реального времени, а так же под этим понятием иногда подразумевается программное обеспечение позволяющие организовать такое общение. Именно высокая скорость обмена сообщениями является ключевой

особенностью общения по чату, в отличие от форума или социальных сетей.

Своё начало чат берет в 1974 году, когда была разработана программа Talkomatic, потенциально позволявшая общаться между тысячами терминалов. В 1980-х появилась система Freelancing' Round table. Однако по-настоящему популярным стал разработанный в 1988 году протокол, названный Internet Relay Chat (IRC), что примерно можно перевести как ретранслируемый интернет-разговор. Где-то в это же время появилось и распространилось само понятие «чат». Общение в IRC быстро стало популярным из-за простоты процесса и дружелюбности среды. В 1991 году во время операции «Буря в пустыне» была организована IRC-трансляция новостей — сообщения со всего мира собирались в одном месте и в режиме реального времени передавались в IRC. Есть сведения, что подобным образом IRC использовался и во время путча в СССР, когда пользователи из Москвы моментально сообщали всему миру о происходящем на улицах.

Как и подобает разговорному стилю, в чатах практически не соблюдаются никакие нормы этики общения. Пользователи не задумываются над тем, что пишут и жмут заветную клавишу «Enter», чтоб поскорей отправить сообщение. Обычно в первых строках сразу выкладывается вся информация. Нет никаких длинных вступлений, равно как и коротких. Причем это не признак невежливости. Сообщения освобождаются от шелухи ненужных украшательств и рюшечек: пожеланий, вступлений, прощаний, изящных поклонов. Люди за Интернет платят деньги. Люди получают деньги за свое рабочее время. Некоторые люди вообще просят в сообщениях по чату вовсе опускать приветствия, прощания и вступительные фразы. Зачем тратить время и деньги на сообщение: «Привет! Как дела?». Многие пользователи (особенно новички) от подобного стиля общения приходят в ужас. В сообщениях между хорошо знакомыми людьми действительно принято опускать длинные приветствия,

прощания и всякие ни к чему не обязывающие фразы. Вместо приветствия - короткое «Ты здесь». В качестве прощания, как правило, вообще ничего не пишется. Но на это никто не обижается. Просто такая специфика общения через чат. В реальной жизни трудно себе представить, что во время разговора собеседник вдруг неожиданно исчезнет. А в чате подобные вещи случаются сплошь и рядом. Так что нечего прощаться. Скорее всего, ваш собеседник это послание просто не получит. С другой стороны, в сетевом общении, безусловно, есть своя этика поведения, свои критерии вежливости и невежливости. Просто они значительно видоизменились под воздействием современных требований. Но если приглядеться, то кардинальных изменений не произошло. Вежливость всегда остается вежливостью, а хамство - хамством...



Типы сетевого общения > Форум

Своё начало форум берет в ещё в Древнем Риме. Первым форумом был Римский Форум, название которого стало теперь нарицательным, представлявший из себя главную городскую площадь Древнего Рима. На этой площади размещался рынок. На ней всегда былолюдно, и из повседневного общения людей эволюционировало тематическое общение, носящее все признаки того, что мы сегодня называем форумом. Форум предлагает набор разделов для обсуждения. Работа форума заключается в создании пользователями тем в разделах и последующим обсуждением внутри этих тем. Отдельно взятая тема, по сути, представляет собой тематическую гостевую книгу. При написании сообщения пользователь оставляет свой ник и само сообщение.

В отличие от чатов форум – довольно медленное средство сетевого общения, но за то в форумах всегда есть свои определённые правила и нормы. Зачастую вводится такая должность как модератор – человек, который должен следить за порядком. Благодаря модераторам люди стараются соблюдать правила этики, ведь ни кто не хочет попасть в бан лист, и потерять возможность пользоваться ресурсом. Также на форуме соблюдаются нормы в большей степени чем в чатах из-за серьёзности обсуждаемых вопросов и низкой скорости переписки. На форумах большинство людей задумываются над тем что пишут, и только убедившись в правильности своего сообщения отправляют его.



Общение по телефону

Главные требования культуры общения по телефону краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении. Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Телефон налагает на того, кто им пользуется, и ряд иных требований. Ваш собеседник не может оценить, ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других невербальных аспектов, которые помогают судить о характере общения. Однако есть невербальные стимулы, которыми можно манипулировать в общении по телефону, к ним относятся: момент, выбранный для паузы и ее продолжительность; молчание; интонация, выражающая энтузиазм и согласие или обратные реакции. Много значит, как быстро человек снимает трубку это позволяет судить о том насколько он занят, до какой степени заинтересован, чтобы ему позвонили.

Джен Ягер выделяет такие наиболее важные принципы этики общения по телефону.

1. Если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

2. Нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили.

3. Грубейшее нарушение не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности.

4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз, или сказать, когда и где вас можно будет легко найти.

5. Когда разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.

6. Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора.

7. Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж

потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго собеседника по какому номеру перезвонить и кого позвать.



Деловая переписка. Пишем деловое письмо.

Деловая переписка в современном мире бизнеса – важная составляющая часть успеха. Сотрудники любой организации ежедневно сталкиваются с необходимостью составлять собственную деловую корреспонденцию и отвечать на входящую.

Деловая переписка имеет свою широкую классификацию: официальная, личная, внешняя, внутренняя, по цели написания и форме отправления.

Одной из компетенций современного работника является умение грамотно написать деловое письмо: благодарность, запрос, подтверждение, гарантию, претензию, пресс-релиз, поздравление, рекомендацию и другие.

Рассмотрим основные шаги в написании делового письма.

Культура деловой переписки – это и оформление письма, и грамотность текста, и корректность употребления слов и выражений. Поэтому лучше всего сначала использовать черновик, чтобы потом проверить себя и исключить неприятные недоразумения.

Структура делового письма включает: обращение к адресату, преамбулу, основной текст, заключение.

Деловая переписка не допускает обращение на «ты». Поэтому чаще всего обращение начинается со слов «Уважаемый (ая) ...». Продолжение обращения зависит от многих факторов. Имя-отчество руководителя употребляется в случае личного знакомства (однако нередко используется в письмах на имя руководителя государственного органа). К руководителю коммерческой организации допустимо обратиться со словом «господин» и добавить фамилию без инициалов. Если вам неизвестны звания военнослужащих или точное название должностей руководящих работников, лучше их не употреблять. В таком случае имя-отчество адресата будет выглядеть корректнее, чем ошибка.

Преамбула нужна для того, чтобы в нескольких словах показать мотивацию и цель письма. Для этого употребительными выражениями являются: В соответствии с ... (название документа, нормативного источника), В целях ..., В ответ на ..., В

подтверждение ..., В порядке оказания..., В связи с и другие подходящие словосочетания.

Далее составляем основной текст, который должен в нескольких абзацах (два-четыре) прояснить вашу позицию, мнение, просьбу. Необходимо согласовывать текстовую информацию с формой лица, от которого ведется повествование. Юридическое лицо чаще использует единственное и множественное число третьего лица, а физические лица передают сведения от единственного и множественного числа первого лица. Предложения должны быть последовательными, логичными, чтобы у адресата сложилась целостная картина того, о чем вы хотите написать. Текст письма не должен толковаться двояко. Деловое письмо должно освещать один предмет или вопрос, а также не превышать двух страниц.

В заключении необходимо еще раз коротко обобщить цель письма.

Правила ведения деловой переписки предусматривают четкое оформление деловых писем. После того, как текст письма проверен, отредактирован, согласован, необходимо его грамотно оформить.

Бланк делового письма содержит информацию об организации: название, физический адрес, телефон, факс, web-сайт и e-mail , а также регистрационный номер и другие необходимые реквизиты.

Деловое письмо обязательно предполагает поля: слева – три сантиметра, справа – один-полтора сантиметра.

Шрифт чаще всего используется Times New Roman, 12-й (14-й) размер кегля, единичный (полуторный) интервал между строками.

Шапка делового письма в верхнем правом углу содержит ответ на вопрос «Кому обращено письмо»: руководителю, директору, администрации и т.д. с указанием должности, названия предприятия, фамилии и инициалов.

Если письмо содержит приложения, которые оформляются на отдельных листах, необходимо указать их количество перед подписью отправителя.

Необходимой частью делового письма является информация об исполнителе, причем фамилия, имя, отчество должны быть даны полностью, а также контактный телефон, по которому лучше всего связаться с конкретным работником.

Деловая переписка должна храниться в порядке, так как является важным доказательством деятельности предприятия по данному вопросу.

Однако существуют **ситуации**, которые считаются **неприемлемыми** в большинстве сообществ:

1. Флуд
2. Флейм
3. Спам
4. Офтоп
5. Хотлинкинг
6. Оверквотинг
7. Троллинг

В заключении давайте составим общие правила сетевого этикета. Предлагаю каждому назвать по одному правилу, которое для вас наиболее значимо.

- Соблюдайте принципы грамотности и логичности
- Помните, что Вы говорите с человеком
- Будьте вежливы
- Уважайте собеседника
- Умение слушать и слышать оппонента

А кратко, суть сетевого этикета может быть выражена одной фразой: «Уважайте своих невидимых партнёров по Сети!».

Тема 3.6. Коммуникативные барьеры

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

Барьеры непонимания. Б.Ф. Поршнев выделяет 4 уровня непонимания:

Фонетический барьер возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации.

Семантический барьер возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон.

Стилистический барьер определяется разностью стиля подачи

информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям.

Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи.

Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование общения, имеется в виду то, что информация должна быть выстроена определённым образом, как бы соединяя в цепь по каким – либо признакам. Очень часто неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между общающимися.

Логический барьер возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Неверные установки способствуют возникновению психологических барьеров коммуникации (В.А. Кан-Калик):

1. Барьер предвзятости и беспричинной, негативной установки.
2. Барьер отрицательной установки, введенный в ваш опыт кем-либо из людей.
3. Барьер «боязни» контакта с человеком.
4. Барьер «ожидания непонимания».
5. Барьер «неверных стереотипов».
6. Барьер «возраста».

Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Различия в восприятии	Люди интерпретируют информацию на основании своего опыта, положения в организационной иерархии и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> • Конфликт между начальником цеха и инженерным отделом по поводу причин выхода из строя оборудования • Аттестационная оценка сотрудника и его руководителя
Семантика	Использование специального жаргона или диалекта	<ul style="list-style-type: none"> • Переписка между отделом продаж и конструкторским бюро • Совещание-встреча финансового директора с начальниками цехов
Субъективная оценка	Оценка отправителя получателем на основании прошлого опыта	• Отсутствие прогресса в реализации проекта из-за неэффективной коммуникации между его руководителем и группой сотрудников, считающей его некомпетентным
Навыки коммуникации	Отсутствие специального обучения	<ul style="list-style-type: none"> • Неспособность директора филиала подготовить аналитический отчет • Невладение компьютером представителя по продажам
Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Культурные различия	Различия в ценностях, традициях, воспитании	• Конфликт между американским руководителем и французским подчиненным, опоздавшим на 10 минут на совещание

Тема 3.7. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

Для жизни конфликт то же самое, что горячий сироп для мороженого, - немножко растопит, но вкус улучшит.

Конфликт - произошло от латинского «конфликтус» - столкновение. Это трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми в обществе или группе, а также в

результате нарушения равновесия между существующими в них структурами.

Конфликт - открытое столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.

Конфликт - столкновение мнений, интересов, противоположных взглядов субъектов взаимодействия, сопровождающиеся их негативными переживаниями.

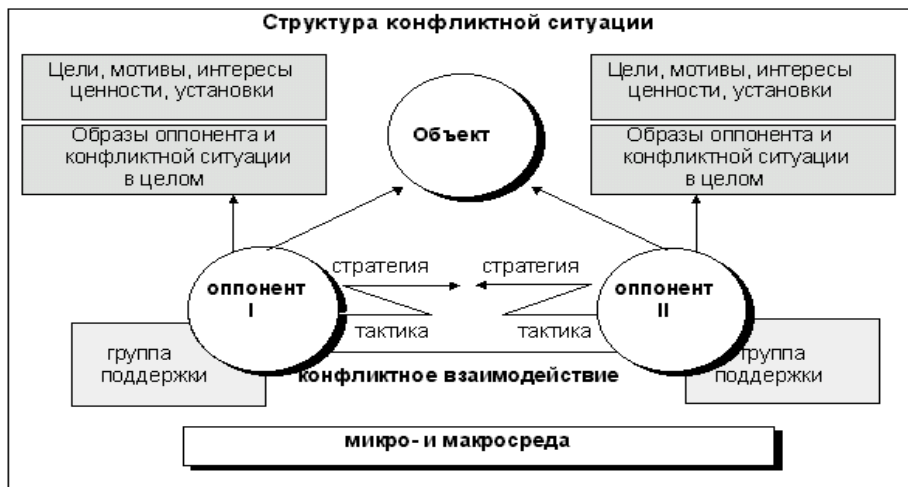
«+»	«-»
<p>Дает возможность более глубоко оценить индивидуально и социально-психологические особенности членов конкретных групп общества и самих этих групп; оказывает позитивное влияние на эффективность совместной деятельности, устраняет противоречия между людьми, позволяет ослабить состояние психологической напряженности</p>	<p>Оказывает негативное воздействие на морально-психологическое состояние членов общества и его социальных групп, ухудшает взаимоотношения между людьми, негативно отражается на эффективности совместной деятельности</p>



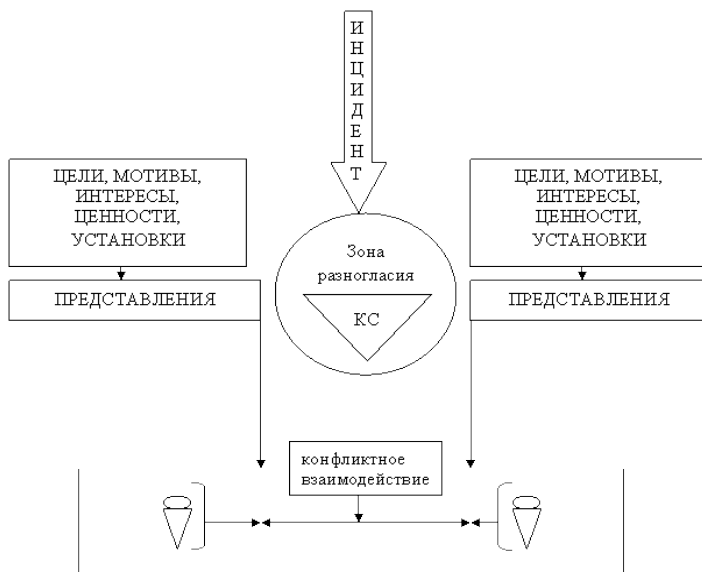
$$K = KC + И$$

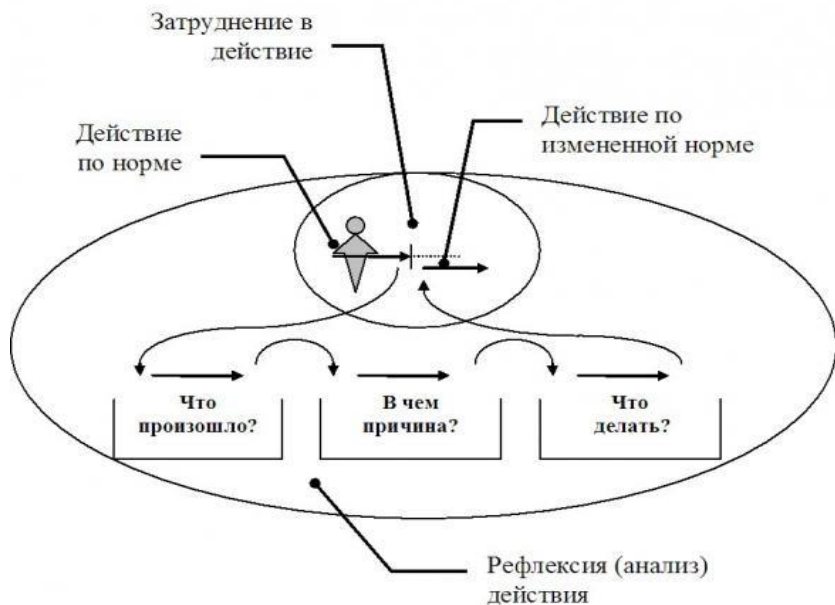
$$KC = S + O, S + S$$

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - ситуация, в которой одна из сторон начинает действовать ущемляя интересы другой стороны.



ИНЦИДЕНТ - столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт





Причины:

- ✓ Объективные
- ✓ Организационно управленческие
- ✓ Социально-психологические
- ✓ Личностные

Обычно к конфликтам приводят следующие **причины**:

- 1) наличие противоречий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями членов общества или группы;
- 2) присутствие противоборства между различными людьми: официальными руководителями и неформальными лидерами; формальными группами (микрогруппами) с одной стороны и неформальными – с другой; разностатусными их членами; разными микрогруппами;
- 3) разрыв отношений между определенными группами (микрогруппами) и внутри них;
- 4) появление и устойчивое доминирование негативных эмоций и чувств как фоновых характеристик взаимодействия и общения между членами общества и группами.

Сигналы конфликта

Кризис - человек рвет связь с партнёром по общению и становится способным на крайности

Напряжение - состояние, которое может исказить восприятие другого человека и его действия (негативные установки, предвзятое мнение)

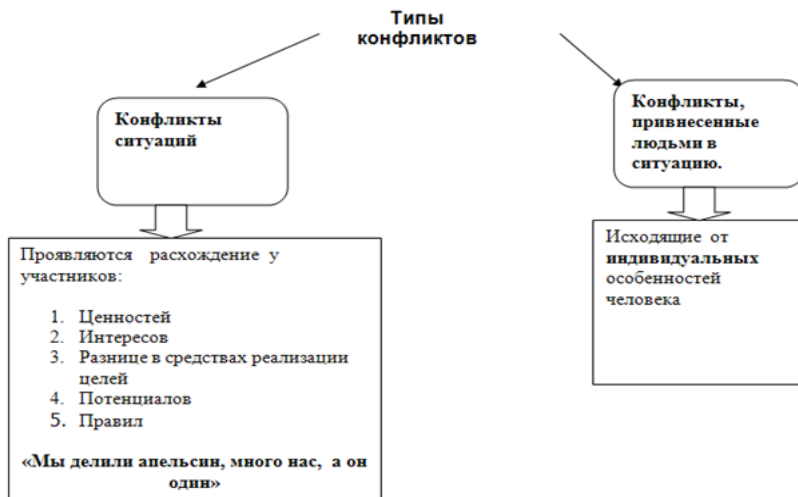
Недоразумение - ложные выводы о ситуации из-за нечётко выраженных мыслей или отсутствия взаимопонимания

Дискомфорт - интуитивное ощущение что что-то не так, но выразить его словами трудно



Виды конфликта





Шесть типов конфликтов Н. Висно:

Тип	Определяющие характеристики
Конфликты интересов	Характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств.
Вынужденные конфликты	Намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей.
Ложно соотнесенные	Запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин.
Иллюзорные конфликты	Основанные на неправильном восприятии или непонимании.
Замещенные конфликты	В них антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем.
Экспрессивные конфликты	Характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм.

Американский исследователь М. Дойч (M. Deutsch) также выделяет шесть типов конфликтов:

- подлинный конфликт - столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяемого фактора;

- случайный или условный конфликт - в его основе случайные, легко поддающиеся изменению обстоятельства, но они не осознаются конфликтующими сторонами;
- смещенный конфликт - воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с его объективными базовыми причинами;
- неверно приписанный конфликт - либо непреднамеренно, либо сознательно конфликт приписывается не тем сторонам, между которыми он действительно происходит;
- латентный конфликт - в силу объективных причин конфликт должен иметь место, но не актуализируется;
- ложный конфликт - у него нет объективных оснований; он возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

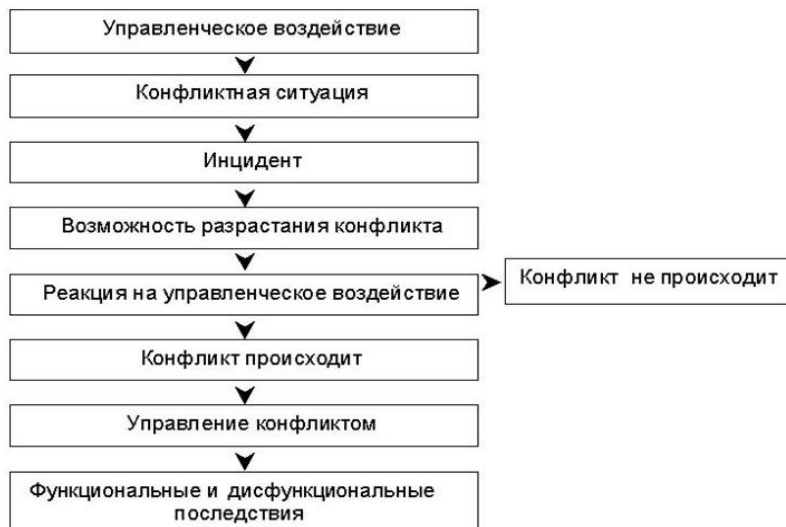
Рональд Фишер (R.J. Fisher) выделяет три типа конфликта:

- экономический конфликт - строится на мотивах обладания ограниченными ресурсами, включая территорию, и является одной из форм реального конфликта;
- конфликт ценностей - формируется вокруг несовместимых предпочтений, принципов, в которые верят люди и которые соотносятся с групповой идентификацией (культура, религия, идеология);
- силовой конфликт - когда одна сторона стремится максимально усилить свое влияние на другую сторону с помощью силы.

Джозеф Хаймс (J.S. Himes) предложил свою типологию социальных конфликтов, основным критерием которой является широта вовлеченных масс и степень воздействия на общество:

- частные конфликты - в них государство или правительство не занимают главных ролей (войны банд; межрелигиозные, межэтнические, межклановые, межплеменные, межрегиональные столкновения; конфликт работников с управляющими и др.);
- гражданское неповиновение:
 - а) беспорядки - действия, направленные против правительства (политические демонстрации, забастовки);
 - б) тайный сговор;
 - в) внутренняя война (восстание, бунт, гражданская война, революция);
 - г) социальный контроль - действия правительства по противостоянию коллективным конфликтам;
 - д) война.

Модель конфликта



Разрешение конфликта

Завершение конфликта - окончание конфликта по любым причинам

<u><i>Самостоятельно</i></u> <u><i>конфликтующими сторонами</i></u>		<u><i>Посредством вмешательства</i></u> <u><i>третьих лиц</i></u>	
Затухание - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками.	Разрешение - совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.	Урегулирование - в устранении противоречия принимает участие третья сторона. Ее участие возможно с согласия противоборствующих сторон или без согласия.	Устранение - в результате воздействия ликвидируются основные структурные элементы конфликта.

Потеря мотива в борьбе	ПЕРЕГОВОРЫ	Перевод на другое место работы (увольнение)
Переориентация мотива	Сотрудничество	Изъятие объекта конфликта
Истощение ресурсов, сил	Компромисс	Устранение условий конфликта
	Уступки одной стороны	
<u>Перерастание в другой конфликт</u> – когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта		

Если конфликт **разрешается**:

неправильно или подавляется –		правильно –	
• тревога;	• эскалация;	▪ все идет гладко;	▪ чувство локтя;
• уход;	• поляризация;	▪ покой;	▪ ощущение расширения возможностей;
• проволочки;	• стресс;	▪ веселье;	▪ мир;
• беспомощность;	• битая посуда;	▪ кипучая энергия;	▪ расслабление;
• смятение	• одиночество;	▪ счастье;	▪ крепкое здоровье;
• высокое давление;	• низкая производительность;	▪ открытость;	▪ спокойный сон;
• болезнь;	• вялость;	▪ эффективность ;	▪ рост «+» личностных качеств;
• развал;	• затаенный гнев;	▪ ощущение силы;	▪ расширение взаимоотношений;
• отрицание;	• усталость.	▪ облегчение;	▪ чувство успеха;
• отход		▪ радость общения;	▪ перемены.

Творческий подход к разрешению конфликта – позволяет превратить проблемы в новые возможности. Он означает извлечение

максимальной выгоды из данной ситуации

ШАГ 1: реакция или сознательный отклик

Способы реагирования, когда в окружении находится раздражительный человек:

- тактика отхода:
- поучать «их» как правильно вести себя:
- впасть в раздражение:
- думать, как отплатить «им».



ШАГ 2: взгляните на ситуацию так, как она есть

Нужно принять ситуацию такой, какая она есть в настоящий момент. Если плохое настроение - признайте факт плохого настроения.

ШАГ 3: чему мы можем научиться в данной ситуации

Важно отметить, что творческий подход не означает замазывания существующих трудностей. Притворяться, что всё прекрасно, когда на деле это вовсе не так, все равно, что наводить глянец на гнилое яблоко.

ШАГ 4: превратить конфликт в новую возможность

Нужно установить маяки, необходимые для ориентировки на «-» подход. Ими могут служить ключевые фразы, которые нужно постоянно повторять. Искореняйте негативные установки, следите за тем, какие выражения вы используете.

Психологические различия людей и конфликты

Вероятность наступления конфликтов повышается при:

- несовместимости характера и психосоциотипов;
- наличии темперамента холерика;
- отсутствии 3 качеств: - способности критически относиться к себе - терпимости к другим - доверия к другим;
- наличие акцентуации характера, невротичности.

Поведение людей с различными психосоциотипами в конфликте

<i>Экстраверты</i>	<i>Интроверты</i>	<i>Мыслительные</i>	<i>Эмоциональные</i>
Шумные, обилие слов, не помнят, что говорят, словесные стычки,	Замыкаются в себе, исключают возможность общения и решения	Пытаются разобраться в сути конфликта, найти решение, ценят только	Сосредотачиваются на своих чувствах, обвиняют себя, обижаются на других, плачут,

агрессивность.	проблемы, страдает здоровье.	свое решение.	кричат, потеют и т.д.
<i>Сенсорные</i>	<i>Интуитивные</i>	<i>Решающие</i>	<i>Воспринимающие</i>
Внимание на детали, конкретные слова, факты, события.	Внимание на подтекст, смысл слов и ситуации, нечеткость высказываний.	Категоричные утверждения, убеждены в своей правоте, агрессивны, напористы, не слушают других.	Находят различные варианты, доводы, с разных сторон смотрят на конфликт, колеблются в решении.

Рекомендации по разрешению конфликтов

<i>Экстраверты</i>	<i>Интроверты</i>	<i>Мыслительные</i>	<i>Эмоциональные</i>
Остановитесь! Послушайте точку зрения другого человека, подумайте.	Выразите свое мнение! Повторите, чтобы собеседник вас понял!	Выразите свои чувства, предоставьте другим выразить свои чувства, мысли.	Будьте прямолинейны, не бойтесь конфронтации, не терзайтесь чувством вины.
<i>Сенсорные</i>	<i>Интуитивные</i>	<i>Решающие</i>	<i>Воспринимающие</i>
Обратите внимание на сопутствующие конфликту обстоятельства	Не уклоняйтесь от конкретной проблемы в глобальные рассуждения!	Вы не всегда правы! Важно понять собеседника!	Займите четкую позицию! Отстаивайте ее!

Тема 3.8. Уровни общения

КОНВЕНЦИОНАЛЬНЫЙ - полноценное человеческое общение, установка на внешнюю коммуникацию

1. Фаза взаимонаправленности (потребность в контакте, пристройка «рядом», актуальная роль партнера)

2. Фаза взаимоотражения партнера (собственная актуальная роль глазами партнера)

3. Фаза взаимоинформирования (подтверждение взаимных ролевых ожиданий)

4. Фаза взаимоотключения (равноправие, ненавязывание себя

друг другу).

ПРИМИТИВНЫЙ - собеседник - не партнер, а предмет, нужный или мешающий

Если: нужный – овладеть мешающий - оттолкнуть

1. Фаза направленности на партнера

а) пристройка «сверху»

б) собеседник не расположен к партнеру

2. Фаза взаимореформирования (открыто выражают свое отношение; симпатия: снизу - льстивая, сверху - беспардонная; конфронтация, конгруэнтность - установки на согласие, соответствие)

3. Фаза отражения партнера (говорящий убежден: его видят таким, каким он сам себя видит или за кого себя выдает)

4. Фаза отключения от партнера

а) со слабым – насмешки, ругательства; (КОНФРОНТАЦИЯ)

б) с сильным - извинения или угрозы; гуманистический подход: жалость, снисхождение (КОНГРУЭНЦИЯ)

СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЙ - (общение, основанное на стандартах (контакт масок)

1. Фаза направленности на партнера (отсутствие заинтересованности в общении: маска «О», безучастности, вежливости, любезности, высокомерия, тигра и т.п.)

2. Фаза отражения партнера (беспокойство за возможность разоблачения маски)

3. Фаза взаимоинформирования (маска заостряется, и субъект информирует партнера о своем стремлении закончить контакт)

4. Фаза отключения от партнера (отсутствие эмоций)

Способы:

1) заставить партнера успокоиться;

2) вызвать шок;

3) начать манипулировать.

МАНИПУЛЯТИВНЫЙ - партнер - соперник в игре, которую непременно надо выиграть; выигрыш - выгода: материальная или психологическая

1. Фаза направленности на партнера (ориентация на манипуляцию)

2. Фаза отражения партнера (манипулятор улавливает роль партнера и свою роль в его глазах)

3. Фаза взаимоформирования (пристройка «снизу» для усылнения бдительности)

Цель манипуляции:

- 1) позиционные - обеспечение выгодной позиции, упрочнение собственного статуса, постановка партнера в невыгодное положение;
- 2) деловые - извлечение практической выгоды из общения, заманивание партнера в ловушку, отвлечение внимания от истинных целей, изматывание партнера и косвенное давление на него.

Приемы манипулирования:

- 1) наступление;
- 2) оппозиций оппонента;
- 3) демонстрация дружелюбия;
- 4) поднятие авторитета;
- 5) «набивные цены»;
- 6) демонстрация слабости;
- 7) нанесение удара по слабому месту;
- 8) обращение к чувствам;
- 9) варьирование временем деловой беседы;
- 10) выжидание.

Типы манипуляторов:

По теории Шострема-Маслоу, манипуляторы образуют несколько психологических типов:



Рассмотрим каждого из них:

1. Манипулятор-диктатор. Это тиран, направо и налево раздающий указы, сыплющий окриками, угрозами. Он стремится управлять, помыкать окружающими при помощи грубой силы сурового и жестокого слова и, конечно, действия. Такие манипуляторы зачастую рвутся к власти, а, получив

её, используют весь деспотизм.

В качестве разновидностей Диктатора могут выступать

Надзиратель, Деспот, Большая Шишка, Божество.

2. Манипулятор-тряпка. Это прямая противоположность Диктатора и обычно его жертва. Развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, пассивно молчит. Покоряет всех своей инфантильностью, беспечностью, безволием, слабостью. Хочет, чтобы его жалели, чтобы были рядом только с ним, сам стелется и желает, чтобы стелились около него. Как бы жестоко это ни звучало, в пример разрешается привести изнеженную женщину, постоянно жалующуюся на головную боль, упрекающую домохозяев в чёрствости, невнимании к своей персоне.

Разновидности Тряпки: Растяпа, Тупой, Хамелеон, Застенчивый, Уступчивый.

3. Манипулятор-калькулятор (вычислитель). Это человек, который гордится своим умением вычислять сильные и слабые стороны других и контролировать их, не вступая, в отличие от Диктатора, в открытое столкновение. Он обманывает, увиливает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Такой джентльмен в общении с людьми стабильно ищет выгоду, его намерения корыстны. Он постоянно что-то высчитывает, выгадывает, желает оставаться «в выигрышном положении» в каждой ситуации. Ему неизвестно простое искреннее дружеское общение, опека и участие в судьбах близких.

Разновидности Калькулятора: Аферист, Соблазнитель, Шулер, Мошенник, Шантажист.

4. Манипулятор-прилипала. Полная противоположность Калькулятора. Он подчеркнута *зависим*, желает быть ведомым, ищет заботы и готов быть одураченным. Охотно позволяет другим делать за него работу.

Разновидности Прилипалы: Паразит, Нытик, Вечное Дитя, Ипохондрик, Беспомощный.

5. Манипулятор-славный парень. Этот манипулятор сражает наповал своей добротой, но доброта его неискренняя, слащавая до приторности, навязчива. Такой человек, мило улыбаясь, готов совершить любую подлость. Люди, контактирующие с ним и поимевшие из-за него неприятности, удивляются, что фальшивая доброта так подкупила их. С ним сложнее справиться, чем с Хулиганом, - вы же не будете драться со Славным Парнем! В конфликте с Хулиганом Славный Парень почти всегда побеждает.

Разновидности: Предупредительный, Пацифист, Душка, Самоотверженный.

6. Манипулятор-хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, грубость, недоброжелательность. Он привык «наводить порядок» в своём окружении при помощи кулаков, агрессии, силы, дебоширства. Он громит всё и вся, если кто-то не согласен с ним.

Разновидности Хулигана: Матерщинник, Ненавистник, Головорез, Угрожающий. Женские варианты - Стерва, Мегера, Сварливая Баба.

7. Манипулятор-судья. Подчеркнуто *критичен и скептичен*. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Вечно всем недоволен, осуждает и порицает весь мир, приписывает каждому человеку мыслимые и немыслимые прегрешения, видит в каждом врага, лжеца, ходит с «осуждающим ликом».

Разновидности: Критикан, Всезнайка, Обличитель, Собиратель Компромата, Следователь, Устыдитель, Оценщик, Мститель.

8. Манипулятор-защитник. Противоположность Судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке другого, но дает понять, что сам не ошибается никогда. Он портит других, сочувствуя сверх всякой меры и не давая подзащитным избавиться от опеки и двигаться самостоятельно. Готов выгородить, оправдать каждый поступок близкого человека. Так, «добрая» бабуся своего внучка любимого «не даёт в обиду» родителям, не наказывает, хвалит за любое действие и слово, тем самым портит ребёнка, мешает ему расти как воспитанному человеку.

Разновидности: Наседка, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Альтруист.

По мнению Э. Шострома, для любого манипулятора характерны такие личностные качества как ложь, фальшь, недоверие, отстранённость от людей.

Как правило, манипулятор являет собой какой-то один из этих типов, либо их комбинацию. Его отношения с окружающими складываются на основании вполне определенных закономерностей. Так, если он относится к какому-то ярко выраженному манипулятивному типу, то неизбежно проецирует на окружающих его противоположность, превращая их тем самым в свои мишени. Жены-Тряпки, например, нередко выбирают себе мужей-Диктаторов, и, умышленно удерживая их в этой роли, осуществляют над ними контроль с помощью своих подрывных приемов.

Поскольку каждый человек несет в себе весь букет манипулятивных потенциалов, психотерапевтическая группа представляет собой как бы модель нашего внутреннего мира, вынесенную вовне. Вот почему групповая терапия так эффективно помогает манипулятору увидеть себя со стороны, в других людях. Иногда разные люди воспринимают нас по-разному, поскольку одним мы демонстрируем одни манипуляции, а другим - другие. Вот почему следует быть весьма осторожным в своих суждениях о людях на основании чужих мнений: последние отражают как правило лишь отдельные стороны личности, причем далеко не всегда самые главные.

Шостром подразделяет всех манипуляторов на активных (хулиган, диктатор), пассивных (тряпка, прилипало), конкурирующих (вычислитель) и безразличных.

Сводка манипулятивных схем.

Манипулятивную схему можно определить как поведенческий или игровой стереотип. Мы выделяем четыре основные типа манипулятивных схем:

1. **АКТИВНЫЙ** манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он избегает проявлять слабость и играет роль сильной личности. Как правило, для этого он использует свое статусное или социальное положение: родитель, сержант, учитель, начальник. Он играет роль «попирающего» и получает удовлетворение от беспомощности других, пользуясь ею для установления над ними контроля. Он делает их своими должниками, культивирует в них ожидания на свой счет, провозглашает себя авторитетом, руководит ими словно марионетками и т.д.

2. **ПАССИВНЫЙ** манипулятор являет собой противоположность активному. Он решает, что не в силах контролировать свою жизнь, и уступает возможность управления собой активному манипулятору. Демонстрируя свою беспомощность, слабость и тупость, он охотно входит в роль «попираемого». Если активный манипулятор добивается своего с помощью победы, пассивный добивается того же посредством поражения. Позволяя активному манипулятору думать за него, принимать за него решения и делать за него его работу, пассивный манипулятор своей «пассивностью» и «несообразительностью» в определенном смысле берет верх над «попирающим».

3. **СОРЕВНУЮЩИЙСЯ** манипулятор рассматривает жизнь как состояние, требующее постоянной бдительности, поскольку

здесь можно или выиграть, или проиграть: третьего не дано. Для него жизнь - это поле битвы, а все остальные - соперники или враги, реальные или потенциальные. Этот тип манипулятора представляет собой некий промежуточный вариант между «попирающим» и «попираемым» и, используя методы того и другого, по сути соединяет в себе активного и пассивного манипулятора.

4. **БЕЗРАЗЛИЧНЫЙ** манипулятор, контактируя с людьми, делает вид, что встречи с ними не представляют для него интереса, что он равнодушен к ним, и что он вообще их избегает. Его любимая фраза: «Мне наплевать». Он относится к другому человеку так, словно того не существует, словно это манекен, неспособный изменяться и развиваться. Подобно манипулятору третьего типа, он использует активные и пассивные методы, играя роль то Сварливой Бабы, то Стервы, то Мученика, то Беспомощного. Его секрет в том, что ему вовсе не наплевать, - иначе он не стал бы продолжать свои манипулятивные игры. Подобные отношения нередко существуют между мужьями и женами. Примером их может служить игра «Угроза разводом», когда манипулятор надеется подчинить себе партнера, а вовсе не разойтись с ним. Поскольку манипулятор ведет себя с другим, как с куклой, неодушевленным предметом, такое безразличное отношение исподволь возвращает качество неодушевленности и в нем самом. Вот почему подобное отношение к людям может быть названо самоубийственным.

Рассмотрев различные схемы манипуляции, мы приходим к выводу, что все они зиждутся на одной философии: манипулятор относится к себе и другим прежде всего как к объектам воздействия. При этом активный манипулятор усматривает свою основную задачу в том, чтобы любой ценой сохранять контроль, пассивный манипулятор - не вызывать раздражения, соревнующийся манипулятор - выигрывать во что бы то ни стало, а безразличный манипулятор - отрицать значимость происходящего. Ясно, что манипулятор ни на минуту не может позволить себе быть собой, и никогда не имеет возможности расслабиться, ибо избранная им схема манипулятивных игр и маневров требует, чтобы он постоянно играл надлежащую роль.

Меры контрманипулирования:

1. Упреждающее информирование.
2. Составление плана
3. Профилактическая тренировка (отработать реакцию на типичные приемы).

4. Уход (умение сделать паузу, прервать контакт).
5. Отсутствие реагирования.
6. Логическое противостояние.
7. Жесткое противодействие, резкий отпор, пресечение попыток манипулирования.
8. Мягкий ответ (намек манипулятору, что его уловки разгаданы)
9. Создание впечатления о принятии манипулирования.
10. Встречное манипулирование.

ИГРОВОЙ - повышенная положительная направленность на партнера, интерес к нему

1. Фаза направленности на партнера (живой интерес к личности, особенностям собеседника)
2. Фаза отражения партнера (приписывание собственного интереса и доброжелательности, присущие нам самим, чувствительность к индивидуальным ролям партнера)
3. Фаза взаимоинформирования (непроизвольно играет)

ДЕЛОВОЙ-

1. Фаза направленности на партнера (заранее обеспечивается возможность пристройки «рядом»; возникает особый род близости и сотворчества)
- 2-3. Фаза взаимоотражения и взаимоинформирования (общее дело, совместная деятельность, в процессе которой происходит живое обсуждение проблемы, вопроса)
4. Фаза взаимоотключения (за внешней сухостью прощания чувствуется теплота)

ДУХОВНЫЙ - партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое схоже с благоговением

1. Фаза взаимонаправленности (присутствует вера в возможности приблизиться к беседе, к постижению высочайших ценностей человечества; пристройка «снизу», доверительная, воодушевленная, трепетная атмосфера контакта)
- 2-3. Фаза взаимоотражения и взаимоинформирования (люди растворены один в другом; чувства партнера воспринимаются как свои)
4. Фаза взаимоотключения (затруднено и нежелательно)

ФОРМАЛЬНЫЙ

Способы:

1. Маски заменяют личность.
2. Любое ограничение в контакте.
3. Собеседники думают лишь о том, чтобы «уколоть» друг друга.
4. С обоюдного согласия запрет на «уколы», контакт лицемерно-благостный, неполное выражение эмоций, «битва за искренность» заранее проиграна обоими партнерами.
5. Запрет на скрытые знаки или на их сознательное игнорирование, делает контакт «сухим», сближает «сообщение масс».
6. Манипуляция одного субъекта другим, либо взаимное манипулирование.
7. Запрет на манипулирование вообще.
8. Ограничение репертуара индивидуальных ролей.
9. Закрепление заданных межличностных ролей на фоне изменившихся взаимоотношений.
10. Закрепление внутригрупповой роли.
11. Ограничение, полагаемое на исполнение любых психологических ролей, кроме формальной.
12. Ограничение в тематике контакта.
13. Ограничение, налагаемое на один из возможных уровней общения.

ГЛОССАРИЙ

Авторитарность (от лат. *autoritas* - влияние, власть) - социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению.

Авторитет (от лат. *autoritas* - влияние, власть) - 1) влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т. д.; 2) признание за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях совместной деятельности.

Агрессия (от лат. *aggredi* - нападать) - индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Активность личности - способность человека производить общественно значимые преобразования в мире на основе присвоения богатств материальной и духовной культуры, проявляющаяся в творчестве, волевых актах, общении; интегральная характеристика А. л. - активная жизненная позиция человека, выражающаяся в его идейной принципиальности, последовательности в отстаивании своих взглядов, единстве слова и дела.

Альтруизм (от лат. *alter* - другой) - система ценностных ориентации личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной общности.

Аутентичность - умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, открытая демонстрация другим своего отношения к разным проблемам и людям, способность быть самим собой в контакте с окружающими.

Аффилиация (от англ. *to affiliate* - присоединять, присоединяться) - стремление человека быть в обществе других людей.

Барьеры психологические - психическое состояние, проявляющееся в неадекватном поведении субъекта, что

препятствует выполнению им определенных действий, например, барьеры в общении, проявляющиеся в отсутствии эмпатии, гибкости межличностных социальных установок.

Барьер смысловой (от франц. *barriere* - преграда, препятствие) - взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

Вентиляция чувств - процесс, освобождающий индивида или группу от эмоциональных зажимов, защитных установок в той или иной области жизненного опыта.

Взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Взаимодействие социальное - форма социальной коммуникации или общения, по крайней мере, двух лиц или общностей, в которой систематически осуществляется их воздействие друг на друга, реализуется социальное действие каждого из партнеров, достигаются приспособление действий одного к действиям другого, общность в понимании ситуации, смысла действий и определенная степень солидарности или согласия между ними.

Взаимодействие межличностное - 1) в широком смысле – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельное и, отношений, установок; 2) в узком смысле — система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

Власть - институционализированное, т.е. узаконенное право субъекта (индивида или группы) навязывать свою волю другим людям или организациям вопреки оппозиции с их стороны. Власть является необходимым компонентом управленческой деятельности в любой группе, организации, обществе в целом.

Влечение - подсознательно возникающая направленность на определенные объекты, удовлетворяющие актуализированную потребность, влияющая на формирование интересов и мотивов поведения.

Влияние - процесс и результат изменения индивидом или социальной группой поведения других людей, их позиций, оценок и установок. Механизмом направленного влияния являются убеждение и внушение. Механизм ненаправленного влияния – подражание и заражение. Влияние может быть прямым и косвенным.

Влияние – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.

Внушаемость - степень восприимчивости к внушению, определяемая субъективной готовностью подвергнуться и подчиниться внушающему воздействию.

Внушаемость - субъективная готовность подвергнуться и подчиниться внушающему воздействию, связанная с неуверенностью в себе, низкой самооценкой, стеснительностью, доверительностью, повышенным уровнем тревожности.

Внушение - внедрение в психическую сферу индивида помимо его воли, процесс воздействия на психику человека в условиях снижения его сознательности, критичности.

Восприятие межличностное - восприятие, понимание и оценка человека человеком. Важной особенностью является не столько восприятие качеств человека, сколько восприятие его во взаимодействии с другими людьми.

Вытеснение - один из видов «психологической защиты», представляющий собой процесс, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного, тем не менее, они продолжают оказывать влияние на поведение индивида и переживаются им в форме тревоги, страха и т. п.

Групповая динамика - совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений; к ним относятся принятие групповых решений, выработка групповых правил и ценностей, сплочение, конфликты, групповое давление и другие способы регуляции индивидуального поведения и т. д.

Групповое чувство - осознание членами группы того, что они составляют особую социальную единицу, в чем-то отличающуюся от других.

Дистанция социальная - степень близости или отчуждения классов, социальных групп и лиц по их положению в обществе.

Доброжелательность - способность не только чувствовать, но и показывать людям свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать других.

Идентификация - понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним.

Замещение - защитный механизм, имеющий две различные формы проявления. В психоанализе выделены защита путем замещения объекта и защита путем замещения потребности.

Заражение (в социальной психологии) - процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему.

Защита психологическая - специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта.

Значимый другой - лицо, которому непосредственно подражают и которое тем самым служит моделью для интериоризации норм.

Идентификация - психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой, коллективом, помогающий ему успешно овладевать различными видами социальной деятельности, усваивать и преобразовывать социальные

нормы и ценности, принимать социальные роли.

Инициативность - склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

Институт социальный - исторически сложившиеся, устойчивые формы организации совместной деятельности людей.

Канал коммуникации - способ, которым передается сообщение лицом к лицу, письменно, на киноленте или каким-либо другим образом.

Коммуникация - смысловой аспект социального взаимодействия.

Конкретность - отказ от общих рассуждений, многозначных и невнятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликтная ситуация - предельный случай обострения противоречия в коллективе.

Конформность - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок.

Конформность - психологическая характеристика поведения человека, выражающаяся в его податливости «давлению» группы, т. е. в ситуации конфликта между своим мнением и мнением группы он формирует мнение, совпадающее с мнением большинства

Конфронтация - умение с глазу на глаз общаться с другими

людьми с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, в случае несходства мнений - готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

Контакт - установление возможности доверительного общения, характеризующееся отказом от защитных социальных масок: возможен только как обоюдный процесс.

Культура - освоение, гуманизация, облагораживание человеком природы, совершенствование всего того, что человек находит естественно данным, стихийно возникшим в природе, обществе и себе самом; все созданное руками и разумом человека.

Личность - системное качество индивида, определяемое включенностью в общественные отношения и формирующееся в совместной деятельности и общении.

Межличностные отношения - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общении.

Непосредственность - умение говорить и действовать напрямую, без всяких «экивоков», четкое представление об отношении других людей и честная демонстрация своего отношения к ним.

Обратная связь - искреннее предъявление информации о своем отношении к другому человеку.

Обратная связь - это сообщение, адресованное другому человеку, о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.

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

Общение - 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

Общение фактическое - бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения.

Открытость - готовность открыть другим свой внутренний мир, не эксгибиционизм, но твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность, которая не равнозначна готовности обнародовать абсолютно все самые интимные секреты, поскольку сам человек, а не его тайны, интересен людям, умение говорить о своих мыслях и чувствах.

Общественное мнение - состояние массового сознания, заключающее в себе скрытое или явное отношение различных социальных общностей к проблемам, событиям и фактам действительности.

Принятие чувств - отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение не только испытывать какие-то чувства в общении с людьми, но и показывать их, выражать готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других, но при этом – отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства, чтобы они осознавали свою ответственность за них.

Рефлексия - процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; выступает в форме осознания действующим субъектом - лицом или общностью - того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями.

Рефлексия - понимание другого путем размышления за него;

Речь - исторически сложившаяся в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения посредством языка.

Речь жестовая - способ межличностного общения людей, лишенных слуха, при помощи системы жестов, характеризующейся своеобразными лексическими и грамматическими закономерностями.

Роль - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Ролевой обмен - обмен участниками при выполнении заданий и упражнении теми ролями, которые они разыгрывали.

Самоактуализация - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

Самораскрытие - передача достоверной информации о собственной личности другим людям.

Симпатия - устойчивое одобрительное эмоциональное отношение человека к другим людям, группам или социальным явлениям, выражающееся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи и

т.д.

Сопереживание - уподобление эмоционального состояния субъекта состоянию другой личности (или социальной группы).

Социально-психологическая компетентность - способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений.

Стереотипизация - восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной

группы.

Установка - готовность, предрасположенность субъекта к действию, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

Эмпатия - постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого человека.

Эмпатия - понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания;

Эмпатия - умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как и они, воспринимать их поступки с их же позиций и в то же время способность сказать другим о своем понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.

Язык - система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи и хранения информации.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. Пшеничникова Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-00032-385-4. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>

Дополнительные источники:

1. Бубчикова Н.В. Социальная психология: учебно-методическое пособие: [16+] / Н.В. Бубчикова, И.В. Чикова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 213 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461034>.
2. Мандель Б.Р. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 422 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>.
3. Психология общения: курс лекций: / авт.-сост. Н.В. Козловская; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – 2-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь: СКФУ, 2018. – 263 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563356>.
4. Психология общения: школа академика А.А. Бодалева: коллективная монография / под ред. Н.Л. Карповой, В.А. Лабунской, Т.И. Пашуковой. - Москва: Русская школьная библиотечная ассоциация, 2017. - 449 с. - (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря: приложение к журналу «Школьная библиотека». Серия 1, вып. 1). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9908635-6-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493510>.

Интернет-ресурсы:

1. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. Режим доступа:

[<http://psychology.com.ua/vospitatelyu-o-psixologii-i-psixogigiene-obshheniya-anatomiya-dialoga-dobrovich-a-b/> 12.04.2021]

2. Сергеечева В. Азы общения: стратегия и тактика. Режим доступа: [<https://www.psyoffice.ru/4565-sergeecheva-valentina-azy-obshhenija-strategija.html> 12.04.2021].
3. Корнелиус Х. и Фэйр Ш. Выиграть может каждый Как разрешать конфликты. Режим доступа: [<http://textarchive.ru/c-2846926-pall.html> 12.04. 2021].
4. Рогов Е.И. Психология общения. Режим доступа: [https://fictionbook.ru/author/evgeniyi_ivanovich_rogov/psihologiya_obshheniya/read_online.html 12.04.2021].
5. Курс лекций по дисциплине «Психология общения». Режим доступа: [http://titiho.blogspot.com/p/blog-page_6157.html 12.04. 2021]