

Содержание

| | |
|--|----|
| Тема 1 Общая характеристика общения..... | 2 |
| Тема 2 Средства общения | 8 |
| Тема 3 Многоплановый характер общения..... | 11 |
| Тема 4 Перцептивный аспект общения..... | 16 |
| Тема 5 Основы конфликтологии..... | 22 |
| Тема 6 Техники и приемы общения..... | 27 |
| Тема 7 Деловое общение..... | 32 |
| Примерный перечень вопросов на зачет..... | 51 |
| Приложения..... | 52 |

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Тема 1: «ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ»

Практическое задание 1

Задание 1. Подготовить сообщение о видах общения.

Задание 2. Подготовить сообщение на тему «Позиции, стили и роли в общении».

Задание 3. Задумайтесь над тем, какое место занимает общение в Вашей жизни. В течение одной недели фиксируйте все межличностные контакты, ситуации общения, в которых Вы почувствовали.

Цель наблюдения: Проанализировав полученные результаты, понять то, что в разных ситуациях цели общения, а так же его результаты, эффекты могут быть разными. В одном случае в ходе общения мы узнали что-то совсем новое, в другом – пережили много приятных (не приятных) чувств, эмоций, в третьем - повысили свою самооценку и т. д.

Для систематизации и дальнейшего анализа используйте таблицу.

| Критерии для наблюдения и оценки | Дни | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| С кем общался | | | | | | | |
| Предмет общения | | | | | | | |
| Кто инициатор | | | | | | | |
| Личностная значимость (по 10-бальной шкале, 10-максимальная оценка, 1-минимальная) | | | | | | | |
| Моя удовлетворенность | | | | | | | |
| Предполагаемая удовлетворенность других участников общения | | | | | | | |
| Моя включенность | | | | | | | |
| Степень моей активности | | | | | | | |
| Степень моей заинтересованности | | | | | | | |
| Уровень конфликтности, напряженности | | | | | | | |

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.

3. Зинченко В.П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.

4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

7. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл: Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы:

1. Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе. Анализ полученных результатов наблюдения.

2. Структура, сущность и виды общения.

3. Функции общения. Уровни общения.

4. Средства общения. Правила использования средств общения юристами в профессиональной деятельности.

5. Познание в процессе межличностного общения.

ТЕМА 2: «СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»

Практическое задание 1

Задание 1. Подготовить сообщение о роли контакта глаз в общении.

Задание 2. Подготовить сообщение на тему культура невербального общения

Задание 3. Подготовить доклад «Роль эмоций в общении».

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.

3. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.

4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

7. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы:

1. Особенности вербального общения.

2. Виды невербального общения.

3. Роль эмоционального самовыражения в общении.

4. Роль визуального общения в деятельности специалиста.

Практическое задание 2

Цель: развитие способностей понимать человека, его мысли, чувства и настроения по вербальным и невербальным признакам в процессе общения.

Задание 1. Подготовить сообщение о роли такесики (прикосновение людей друг к другу во время общения) в общении.

Задание 2. Подготовить сообщение о роли кинестетики - один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела (жестикуляция, мимика и выразительность движений всего тела) в общении.

Задание 3. Подготовить сообщение о роли паралингвистики - система вокализации (тембр голоса, его диапазон, тональность и др.) и экстралингвистики - темп речи и «добавки» к вербальной информации (паузы, покашливание, плач, смех и т.д.) в общении.

Задание 4. Самостоятельно изучить основные признаки проявления искренности - лживости собеседника, доверия - недоверия, уверенности - беспокойства, симпатии - антипатии.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.

3. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.

4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

7. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

8. Юридическая энциклопедия: справочное издание/ ред. : Тихомирова Л. В., Тихомиров М. Ю.. - Изд.5-е, доп. и перераб.. - М.: Юринформцентр, 2005. – 972 с.

План изучения темы

1. Невербальные средства общения (такесика, кинестетика, паралингвистика, экстралингвистика). Правила использования невербальных средств в общении.

2. Определение и диагностика коммуникативной компетентности.

3. Проверка способности к пониманию внутреннего мира собеседника, его мыслей и чувств по невербальным признакам. (Приложение 1)

4. Просмотр фрагментов художественного фильма «Изгой» с последующим обсуждением в группе.

Вопросы к фильму:

-Какую функцию общения выполнил мяч в жизни главного героя на острове?

-Роль общения в жизни человека, попавшего в ситуацию дефицита общения.

Практическое задание 3

Задание. Цель – развитие способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства.

1. Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности - лживости, другой - доверия - недоверия, третий - уверенности - беспокойства, четвертый - симпатии - антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора. **З а д а н и е.** Два студента встав спиной друг к другу, по сигналу преподавателя начинают удаляться друг от друга в разные стороны. Они должны одновременно оглянуться, то есть почувствовать тот момент, когда партнер хочет оглянуться, и сделать это. Затем они обмениваются ощущениями. Цель - развитие чувства интуиции в процессе общения.

Задание. Цель - развитие навыков психологического портретирования.

Один из студентов выходит из аудитории. Остальные слушатели характеризуют его, называя черты, свойства, привычки, иные проявления, т.е. высказывают свое мнение о вышедшем, но только положительное. Один из студентов ведет «протокол», записывая содержание каждого высказывания и его автора. Затем приглашается ушедший и ему зачитывается перечень мнений, но без указания авторов. Главная задача вошедшего - определить, кто это сказал. Выслушав высказывание, он пытается понять, чье это мнение, и называет кого-то из группы. И так отрабатываются все высказывания (но не более десяти). В конце занятия «секретарь» зачитывает снова весь перечень, но уже с указанием авторов.

Задание. Цель - развитие навыков составления психологического портрета личности.

Каждый студент составляет список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. В такой психологической характеристике должно быть не менее 10-12 черт. Затем написавший зачитывает свое «произведение» вслух, а группа решает, кто это. В конце занятия проводится анализ полученных психологических портретов, оцениваются глубина и точность проникновения в личность.

Задание. Цель - овладение языком телодвижений.

8 студентов встают полукругом перед всей группой. Им раздаются 8 карточек с надписями цифр от 1 до 8 в произвольном порядке. Каждый из 8 студентов идентифицирует себя только с той цифрой, которая изображена у него на карточке. По команде преподавателя, включающей две любые цифры от 1 до 8, например «один и пять», студенты с этими цифрами пытаются обнаружить друг друга не выдавая себя, используя исключительно

невербальные средства общения. Остальные члены группы должны «вычислить» цифры, присвоенные 8 слушателям.

Задание. Цель - овладение языком телодвижений.

1. Один из студентов садится спиной к группе, и используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображении на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадах, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

2. Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.

3. Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

Тема 3: «МНОГОПЛАНОВЫЙ ХАРАКТЕР ОБЩЕНИЯ»

Практическое задание 1

Задание 1. Подготовить сообщение на тему эмпатия как средство общения.

Задание 2. Подготовить доклад «Роль рефлексии в процессе общения».

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

3. Долженко В.Ю. Обучение сотрудников ОВД психотехнике общения с гражданами: учеб. - метод. пособие. - Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2008. - 32 с

4. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.

5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы

1. Основные стили общения: определение и значение.
2. Стратегия, тактика и техника общения. Коммуникативные ориентации и тип общения.
3. Искусство полемики. Постановка вопроса в общении. Стил поведения в дискуссии.
4. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.

Практическое задание 2

Цель: изучение методов, способов и тактик общения.

Задание 1. Подготовить сообщение о паралингвистической системе знаков.

Задание 2. Подготовить сообщение о роли нейролингвистического программирования (НЛП) в общении.

Задание 3. Подготовить доклад на тему «Методы активного слушания»

Задание 3. Подготовить доклад на тему «Искусство задавать вопросы»

Литература

1. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
2. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: [моногр.]/ О. С. Иссерс. - Изд. 4-е, стереотип.. - М.: КомКнига, 2006. - 288 с.
3. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
4. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
5. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно: психология успешного общения, технологии эффективных коммуникаций/ Л. Лаундес. - 2-е изд.. - М.: Добрая книга, 2006. - 400 с.
6. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы

1. Индивидуальное и социальное в общении.
2. Виды слушания. Раскрыть суть каждого вида.
3. Роль пространственно-временной организации в общении.
4. Коммуникативные качества программиста.
5. Диагностика. Тестирование с целью определения коммуникативных и организаторских склонностей. (Приложение 2)
6. Психологические игры и упражнения для развития навыков делового общения. (Приложение 3)

Материалы для подготовки заданий

К заданию 4. Среди коммуникативных способностей можно выделить наиболее важные: умение разговаривать и умение услышать и понять. В свою очередь, для развития первого требуется освоить технику формулирования вопросов и технику так называемого малого разговора, для

развития второго – техники повторения, перефразирования и интерпретации.

Три типа вопросов и способы их формулирования

| Коммуникативные техники | Определения | Как это сделать? |
|-------------------------|--|--|
| Открытые вопросы | Вопросы, предполагающие развернутый ответ. | Начинайте вопрос со слов: Что? Как? Почему? При каких условиях? «Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?» «Какой результат был бы приемлемым для Вас?» «Что вы имеете в виду, когда говорите о...» |
| Закрытые вопросы | Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение какой-либо точной информации) или ответ «да» или «нет». | «Вы дочитали книгу?» «Когда начинаются экзамены?» «Тебя больше всего интересуют развлечения?» |
| Альтернативные вопросы | Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов. | «Вам больше подойдет ответ по телефону или в письме?» «Вас интересуют последние данные или материал за весь год?» «Хотите чай или кофе?» |

Как правило, в нашей речи мы недостаточно используем открытые вопросы, чаще – закрытые. Одна из самых распространенных проблем в общении – с самого начала, не прояснив проблемы, сразу сформулировать свою версию, а потом для проверки этой версии задавать закрытые вопросы. В сущности – закрытые вопросы – это гипотезы, уже готовые предположения, которые нужно лишь подтвердить или опровергнуть. Однако наши гипотезы могут быть совсем не о том, что имеет в виду или хочет сказать нам собеседник. Очень часто в конфликтах, например, между подростками и их родителями, остро стоит именно эта проблема. **Диалог невозможен потому, что люди говорят каждый о своем и друг друга не слышат.** Закрытые вопросы подталкивают нас к совершенно определенному ответу, который может не иметь никакого отношения к реальной ситуации, и часто воспринимаются как обвинения.

Например: «Ты вчера не занимался. Ты не хочешь быть хорошим специалистом?»

Поэтому гипотезы лучше заменить открытыми вопросами, которые позволяют партнеру дать свою версию. Альтернативные вопросы занимают промежуточное положение, но, в сущности, это тоже гипотезы, просто в альтернативном вопросе содержится не одна, а несколько гипотез. И все эти гипотезы могут оказаться неверными.

Большинство людей настолько автоматически задают закрытые вопросы, что тренировка в этом случае должна состоять в том, чтобы переделывать закрытые вопросы в открытые.

Кроме того, вопросы необходимо формулировать так, чтобы собеседнику хотелось отвечать на них. Однако даже открытые вопросы часто вызывают парадоксальную реакцию: партнер замыкается в себе, теряет интерес к разговору, оказывается внезапно выбитым из колеи и т.д. Причиной этого могут быть вопросы, которые воспринимаются как скрытые обвинения, упреки, непрошенные советы, ложные интерпретации. Часто первым, причем самым мощным откликом является «звучание задетой душевной струны». Почему так происходит? Дело в том, что вопрос занимает в нашей культуре совершенно особое положение. Многие вопросы воспринимаются нами не как информационный запрос, а как обвинение или упрек. Право задавать вопросы - это статусная привилегия. «Вопросы здесь задаю я», - такое заявление может сделать только тот, кто обладает большими полномочиями, властью, силой. Поэтому вопрос - уже сам по себе сигнал, что к нам обращается кто-то подавляющий, способный навязать свою волю.

Исследования показали, что в нашей культуре осуждение или запрет выражаются не столько императивными, сколько вопросительными предложениями. Вместо того чтобы сказать человеку: «Не ходи» или «Не бери», мы говорим: «Куда пошел?», «Зачем взял?» Такая форма обращения преследует не только цель запрещения какого-либо действия, но и эмоционального подавления другого человека в силу своей грубости. К сожалению, благодаря механизмам социального наследования люди, автоматически и не задумываясь, воспроизводят эти формы взаимодействия уже с другими людьми.

Начальственное порицание или «административный восторг власть имущего» также облакаются в форму вопросов: «Когда Вы прекратите опаздывать?», «Где вы видели, чтобы...?», «Когда Вы поумнеете?».

По этой причине отклик на вопросы зачастую носит характер генерализованной отрицательной реакции, независимо даже от интонации вопроса. Важно постараться избегать подобных ошибок в своей речи.

Наиболее нейтральными являются вопросы, содержащие местоимение «мы» или вообще не содержащие местоимений. Когда в вопросе содержатся местоимения «ты» или «вы», вероятность генерализованной негативной реакции значительно выше. Нейтрализовать этот эффект можно лишь подчеркнутой вежливостью формулировок.

Для того чтобы «разговорить» партнера, побудить его к более активному ведению диалога можно использовать **технику так называемого «малого разговора»**. Очень важно, чтобы человек в общении с Вами чувствовал себя комфортно. И нет для этого лучшего средства, как поговорить о том, что ему интересно.

Малый разговор - это интересная, непринужденная и приятная беседа о семейных делах, хобби и смешных событиях. В нашей культуре традиционно используется другой способ установления доверительных отношений - начать хором на что-то жаловаться или ругать кого-то. Однако этот разговор не несет в себе полезной информации и не оставляет после себя приятных эмоций, которые побудили бы человека к дальнейшему общению. Важно помнить, что в большинстве случаев, люди ищут положительных эмоций, а в нашем общении отмечается их явный дефицит. Поэтому малый разговор - это вовсе не пустячная болтовня. Его **цель - создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия. Или - в случае возникновения некоторого напряжения - восстановить эмоциональное равновесие и доверие.**

Здесь необходимо ввести понятие экспертной зоны. Экспертная зона - это область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом. **Малый разговор должен проходить в личной экспертной зоне собеседника, касаться приятных и интересных для него сторон жизни.** Высокий класс малого разговора состоит в том, чтобы говорить о том, что является экспертной зоной другого человека, а не своей собственной. В начале разговора эта техника создает благоприятный эмоциональный тон, а впоследствии может снизить возникшее напряжение. Ее использование уместно также том в случае, когда Вам необходимо обсудить что-то очень серьезное и значимое для Вас с другим человеком. Любая, даже очень серьезная конфронтация, возникшая в ходе «большого разговора», преодолевается с помощью «малого разговора» и обсуждения, казалось бы, не имеющих никакого отношения к делу забавных ситуаций.

Критерии правильного «малого разговора»:

- он приятен
- он увлекает
- он располагает
- он дает пищу для следующего малого разговора.

Есть несколько способов, при помощи которых можно поддержать такую беседу:

Во-первых, всем людям приятно, когда собеседник помнит то, о чем ты говорил в прошлый раз, ссылается на твои рассказы о себе, твоих занятиях и увлечениях. Очень важно помнить имя партнера. Цитирование партнера, как правило, сразу располагает человека к Вам, так как упоминание его слов, придает ему значимости и повышает самооценку.

Во-вторых, очень важно делать какие-то положительные высказывания о событиях в жизни собеседника, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях собеседника и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам. Как уже было отмечено, не забывайте делать комплименты, похвалить за что-либо другого, так как мы очень часто не замечаем того, что достойно похвалы.

В-третьих, вы можете поделиться информацией важной, интересной и приятной для собеседника.

И, наконец, Вы можете заинтересовать другого человека, рассказав ему какую-то смешную или интересную историю.

Тема 4: «ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ»

Практическое задание 1

Задание 1. Подготовить сообщение о влиянии профессии на общение.

Задание 2. Подготовить сообщение о роли личного влияния в общении.

Задание 3. Подготовить сообщение о видах влияния (убеждение, заражение, внушение, игнорирование и т. д.)

Задание 4. Самостоятельно определите, какой вид влияния использует отец в рассказе Л.Т. «Косточка».

Вопрос: Можно ли назвать этот способ влияния конструктивным? Почему?

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.

4. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.

5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы:

1. Психологическое воздействие в процессе общения.
2. Манипуляция как вид психологического воздействия.

3. Профессионально-ролевое поведение.
4. Виды психологического влияния в процессе общения (убеждение, заражение, внушение, игнорирование и т. д.)
5. Конструктивные и деструктивные виды влияния. Функции и последствия.

Практическое задание 2

Цель: обучение способам защиты от манипуляций в общении.

Задание 1. Особенности личностной структуры человека-манипулятора.

Задание 2. Отличие манипуляции от личного влияния в процессе общения.

Задание 3. Самостоятельно найти способы защиты от манипулятора в общении.

Задание 4. Вспомните и запишите какую-либо недавнюю ситуацию, когда Вы пытались повлиять на чувства, мысли или поступки поведения другого человека. Постарайтесь определить, какую цель вы при этом преследовали. Чего Вы в действительности хотели добиться? Совпала ли эта цель с той, которую вы объяснили адресату своего влияния или негласно подразумевали? Определите вид вашего влияния.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.
3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
4. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.
5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы

1. Манипуляции в общении.
2. Стратегии и тактики поведения типичные для манипулятора.
3. Способы защиты от манипулятора в общении.
4. Характеристика манипулятивных ролей по Эрику Берну.
5. Характеристика эго-состояния родителя, взрослого, ребенка.
6. Психологические ситуации и задания для развития навыков конструктивного общения.

Форма работы. Работа в группах. Знакомство с решением каждой группы. Совместное обсуждение результатов.

7. Диагностика. Самостоятельно заполнить Тест «Поддаетесь ли вы чужому мнению?»¹ (Приложение 4)

Материалы для подготовки заданий

К вопросам 1-3. В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Манипуляции - скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют **манипулятором**.

| Способы манипуляции | Способы защиты |
|--|---|
| 1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всемилюбимого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...» | Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...» |
| 2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...» | Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков |
| 3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать | Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек |
| 4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях | Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?» |
| 5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь | Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным |
| 6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около | Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?» |

¹ Психология личности: Тесты, опросники, методики / Сост. Н. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. – М., 1995

| | |
|--|---|
| 7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите | «Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать» |
|--|---|

К вопросам 4-5. Распознавание эго-состояний осуществляется через анализ интонаций, поведения, выражения лица, жестов и положения тела, а также речевые клише, присущие конкретному типу ролей.

| | Родитель | Ребенок | Взрослый |
|------------------------|---|---|--|
| Общее поведение | 1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое | 1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, непослушное, агрессивное | Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь |
| Типичные фразы | 1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя» | 1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо». 2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!» | Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии |
| Интона- | 1. Громко или тихо, | 1. Громко, быстро, | Уверенно (без |

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| ция, манера говорить | твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло. успокаивающе, сочувственно | захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо | высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко |
| Жесты | 1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове | 1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навтыжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова | Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед |

Психологические ситуации и задания для развития навыков защиты от манипулятора.

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, Вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- молодая симпатичная девушка;
- женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- сурового вида старуха;
- пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему - найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 5000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсуждаются в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- на встречу с другом;
- на свидание;
- домой после обещанного срока возвращения;
- на деловую встречу;
- на встречу с потенциальным работодателем.

Условие: опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 6

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель - добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца - в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Тема 5: «ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ»

Практическое задание 1

Задание 1. Подготовить сообщение о конфликтных личностях.

Задание 2. Подготовить сообщение на тему «Роль и функции посредника в общении. Особенности общения и поведения посредника в конфликте».

Задание 3. Подготовить сообщение о видах конфликтов.

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. - М.: Современный литератор, 2002. - 320 с.

2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.

3. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении // Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

4. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с.

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.

6. Липницкий А.В. Конфликтология: учебно-наглядное пособие /А.В. Липницкий. – М.: ЦОКР МВД России, 2005.- 80 с.

7. Монахова В. Стоит ли избегать конфликта? // Библиотека. - 2005. - № 7.- С. 23 - 35.

8. Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: практ. реком. - 2-е изд., перераб. и доп. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2006. - 42 с.

План изучения темы:

1. Определение конфликта. Понятие о конфликте: структура, функции, динамика.

2. Конструктивные и деструктивные конфликты: сущность и функции.

3. Динамика конфликта. Урегулирование конфликта. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте.

4. Этапы разрешения конфликта. Роль и функция посредника. Особенности общения посредника в конфликте. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.

5. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Конфликт и его оценка в аспекте возможностей разрешения.

6. Решение тестовых заданий по теме 5.

Тесты по теме 5 «Основы конфликтологии»

1. Виды конфликтов

1. этнический
2. медицинский
3. служебный
4. внутриличностный

2. Противоположность конфликта

1. конфронтация
2. соперничество
3. согласие, мир
4. конкуренция

3. Определение конфликта

1. согласование своих действий с партнерами, выступающими одним блоком
2. сложное психическое явление, проявляющееся в способности человека запоминать, сохранять в сознании и воспроизводить события
3. это метод, заключающийся в фиксации проявлений поведения и получения суждений о субъективных психических явлениях
4. острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон

4. Конкретная материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента

1. предмет конфликта
2. структура конфликта
3. объект конфликта
4. динамика конфликта

5. Границы конфликта

1. временная
2. субъектная
3. политическая
4. пространственная

6. Методы изучения межличностных конфликтов

1. наблюдение
2. социометрия

3. эксперимент
4. опрос

7. Необходимые условия для перерастания возникшего противоречия в конфликт

1. препятствие со стороны одного из оппонентов достижению целей другим участником
2. превышение уровня личной или групповой терпимости к возникшему препятствию, хотя бы у одной из сторон
3. личностные качества субъектов конфликтного взаимодействия
4. значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия

8. Конфликт внутри психического мира человека называется

1. семейным конфликтом
2. межгрупповым конфликтом
3. межличностным конфликтом
4. внутриличностным конфликтом

9. Субъектом конфликтного взаимодействия могут выступать

1. отдельная личность
2. группа поддержки
3. организация
4. представитель субъекта конфликтного взаимодействия

10. Элементы структуры конфликта

1. участники конфликта
2. предмет конфликта
3. объект конфликта
4. динамика конфликта

11. Причины возникновения конфликта

1. объективные
2. личностные
3. непосредственные
4. опосредованные

12. Участник дискуссии (спора), имеющий противоположную точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы

1. противник
2. медиатор
3. оппонент
3. адвокат

13. Этапы конфликта по степени последовательности

1. фаза подъема
2. фаза спада
3. начальная фаза
4. пик конфликта

14. Модель поведения в конфликте, в которой субъект стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения

1. деструктивная
2. конструктивная

3. конформистская
4. референтная
- 15. Стратегия поведения в конфликте, при которой субъект стремится уйти от конфликта называется -###**
- 16. Стратегия поведения в конфликте при которой субъект стремится достичь взаимной уступки называется -###**
- 17. Модель поведения в конфликте, в которой субъект постоянно стремиться к расширению и обострению конфликта**
 1. конструктивная
 2. конформистская
 3. деструктивная
 4. неопределенная
- 18. Модель поведения в конфликте, в которой субъект пассивен, склонен к уступкам, легко соглашается с точкой зрения соперника**
 1. конструктивная
 2. деструктивная
 3. конформистская
 4. объективная
- 19. Классические модели поведения личностей в конфликтном взаимодействии**
 1. конструктивная
 2. деструктивная
 3. субъективная
 4. конформистская
- 20. Стратегия поведения в конфликте, в которой используется власть, авторитет, связи**
 1. уход
 2. уступка
 3. принуждение
 4. сотрудничество
- 21. Динамика конфликта включает в себя**
 1. фаза конфликта
 2. период конфликта
 3. участники конфликта
 4. этап конфликта
- 22. Стратегия поведения в конфликте, при которой оппонент жертвует личными интересами в пользу интересов соперника**
 1. уход
 2. компромисс
 3. сотрудничество
 4. уступка
- 23. Основные этапы конфликта**
 1. разрешение конфликта
 2. формирование группы поддержки
 3. начало открытого конфликтного взаимодействия

4. возникновение и развитие конфликтной ситуации

24. Этапы возникновения конфликта

1. осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников
2. возникновение и развитие конфликтной ситуации
3. начало открытого конфликтного взаимодействия
4. разрешение конфликта
5. развитие открытого конфликта

25. Формы разрешения конфликтов

1. уступка, требования, убеждение, критика;
2. уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
3. порицание, юмор, убеждение, уступка
4. непреднамеренное причинение вреда другому существу

26. Понять поведение участника конфликта – значит понять ### его поведения

27. Нарастание эмоций в конфликте между оппонентами в период открытого конфликтного взаимодействия

1. осознание ситуации одним из участников
2. эскалация
3. замещающие мотивы
4. регулирование конфликта

Практическое задание 2

Цель: обучение навыкам бесконфликтного общения.

Задание 1. Подготовить сообщение о влиянии эмоций в конфликте

Задание 2. Подготовить сообщение на тему «Человек в конфликте. Модели поведения в конфликте».

Задание 3. Подготовить сообщение о способах разрешения конфликта.

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.

3. Долженко В.Ю. Обучение сотрудников ОВД психотехнике общения с гражданами: учеб. - метод. пособие. - Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2008. - 32 с

4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

5. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.

6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.

7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

8. Липницкий А.В. Конфликтология: учебно-наглядное пособие /А.В. Липницкий. – М.: ЦОКР МВД России, 2005. - 80 с.

9. Монахова В. Стоит ли избегать конфликта? // Библиотека. - 2005. - № 7.- С. 23 - 35.

План изучения темы

1. Диагностика с целью определения уровня конфликтности. (Приложение 5)

2. Модели поведения в конфликте.

3. Просмотр фрагментов художественного фильма «На грани» с последующим обсуждением в группе.

Вопросы к фильму:

- Определить модели поведения главных героев в сюжете?

- Какой прием использует один из героев, что бы избежать конфликта?

4. Решение ситуационных задач. Цель: научить студентов бесконфликтно выходить из различных ситуаций. (Приложение 9)

ТЕМА 6. «ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ОБЩЕНИЯ»

Практическое задание 1

«Трудности и дефекты в общении»

Цель: формирование навыка преодоления трудностей, ошибок и недопонимания в общении.

Задание 1. Подготовить сообщение о барьерах в общении.

Задание 2. Подготовить сообщение на тему «Учет индивидуально-психологических характеристик партнера в общении».

Задание 3. Подготовить сообщение о психологических трудностях общения людей разного возраста.

Задание 4. Подготовить доклад на тему «Манеры поведения в общении». Материалы в приложении 7,8.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. - М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

3. Долженко В.Ю. Обучение сотрудников ОВД психотехнике общения с гражданами. - Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2008. - 32 с

4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.

6. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл: Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы

1. Причины возникновения трудностей в общении
2. Барьеры в общении. Причина возникновения и способы преодоления барьеров в общении. Психологические ситуации и задания для развития навыка преодоления ошибок в общении.

Форма работы. Работа в группах. Знакомство с решением каждой группы. Совместное обсуждение результатов.

3. Ошибки восприятия в общении. Перечислите и раскройте суть каждой ошибки возникающей в общении.
4. Как Вы понимаете роль пространственно-временной организации в общении.
5. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления.
6. Типичные ошибки при ведении малого разговора
7. Искажение информации, ярлыки, стереотипы. Влияние профессии на общение.

Материалы для подготовки занятия

К Вопросу 5. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления.

| Типичная ошибка в формулировке вопроса | Почему это ошибка? | Способ преодоления |
|---|--|---|
| 1. Почему? | Скрытое обвинение: «Ваш выбор мне непонятен, а потому, неправилен». | Какова логика этого выбора? Какие аргументы в пользу этого решения? |
| 2. Почему Вы не...? | Скрытое обвинение: «Вы сделали неправильно». | Что, на Ваш взгляд, необходимо было сделать в этой ситуации? Как Вам такое решение? |
| 3. Как Вы могли согласиться...? (отказаться, пригласить, не пригласить, так ответить, не ответить и т.д.) | Скрытое обвинение в неподчинении уже принятому ранее (за вас) решению: «Вы недостаточно опытни, предусмотрительны, лояльны и т.д.» | Не могли бы Вы объяснить это решение. Чем оно было продиктовано? |

К вопросу 6. Типичные ошибки при ведении малого разговора.

Эти ошибки возникают тогда, когда мы забываем о главном назначении малого разговора и его основных характеристиках: непринужденности, увлекательности и приятности.

| Вид ошибки | Примеры |
|----------------------------------|---|
| 1. «Допрос» | - Ну, а чем тебя радует сын в последнее время? - Увлекается компьютером... Даже слишком - А в какие игры он играет? - ? (собеседница в затруднении) - Какие у него любимые игры? - ? (собеседница в еще большем затруднении) |
| 2. Переход к обсуждению дел | - Как ты планируешь встретить Новый год? - Мы уезжаем 25 декабря - 25? А ты успеешь закончить все дела? |
| 3. Интригующий «русский негатив» | - Новый год на носу, а нигде ничего не украсили. - Да, никакого настроения нет... |
| 4. «Типичное не то» | Ситуация, когда кто-то, не уловив из контекста смысла беседы, что называется, говорит «не в тему». |

К вопросу 2. Барьеры в общении. Причина возникновения и способы преодоления барьеров в общении.

Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения.

Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.

Коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

Как преодолеть барьеры в общении? Наши типичные ошибки: неправильные ожидания в отношении партнера; нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем; не улавливаем подтекст разговора; если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло; мы стараемся оправдать ожидания собеседника. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Психологические ситуации и задания для развития навыка преодоления ошибок в общении.

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» - «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» - «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 6

Работа над правильностью речи.

1.Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 7

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

Задание 8

1. Проспрягайте глаголы понять, начать, принять в прошедшем времени, а глагол хотеть – в настоящем времени.

2. Как правильно: так много или столько много, очки надеть или одеть, осмеять или обсмеять?

3. Исправьте выражения: говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.

4. Просклоняйте существительные: выборы, средства.

5. Просклоняйте словосочетания: 127 человек, 8 марта, сколько рублей.

6. Исправить выражения: более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.

Задание 9

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 10

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, гордиев узел, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Задание 11

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления - «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

Практическое задание 1

«Эффективное общение или факторы успешного общения»

Цель: развитие способности успешного и результативного общения.

Задание 1. Подготовить сообщение на тему «Развитие навыков профессионального общения».

Задание 2. Подготовить сообщение о влиянии психофизиологических качеств в общение.

Задание 4. Подготовить сообщение о влияние пола, черт характера и типов личности на результативность общения. Материалы в Приложении 8

Задание 5. Задание для самостоятельной работы

1. Понаблюдайте за характером своего общения с другими людьми, постарайтесь определить, как часто вы бываете искренне в общении, стремитесь ли вы понять позицию собеседника, помогаете ли ему раскрыться в общении, умеете ли его внимательно слушать.

2. Подготовьте 1-2 истории для обсуждения в группе. Но одна история правдивая, то есть была в Вашей жизни, а вторая выдуманная. Вам необходимо рассказать группе эти истории так убедительно, что бы никто не поверил в то, что этого не было на самом деле.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.

4. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: [моногр.]/ О. С. Иссерс. - Изд. 4-е, стереотип.. - М.: КомКнига, 2006. - 288 с.

5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13

6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.

7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.

8. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно: психология успешного общения, технологии эффективных коммуникаций/ Л. Лаундес. - 2-е изд.. - М.: Добрая книга, 2006. - 400 с.

9. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл: Академия, 2005. - 368 с.

План изучения темы

1. Стадии и приемы установления психологического контакта
2. Правила эффективного общения.
3. Правила эффективного ведения диалога
4. Способы привлечения (аттракция) в общении.
5. Речевой этикет в деловом общении.

6. Сущность феномена установки. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.

7. Решение тестовых заданий по курсу «Психология общения».

8. Диагностика. Тестирование с целью определения акцентуированных черт характера. Приложение 6.

Материалы для подготовки заданий.

К вопросу 3 Правила эффективного ведения диалога.

В своей повседневной жизни, учебе и работе мы часто сталкиваемся с трудностями общения. Нам кажется, что нас не понимают, бывает трудно выразить словами свои чувства и мысли. Порой, кажется, что лучше избежать общения и сохранить дистанцию с окружающими людьми, т.к. открытость лишает нас чувства защищенности и уверенности в себе. В то же время, практически у каждого человека был в жизни печальный опыт того, как его стремления начать беседу отношения наталкивались на холодность и отчуждение. Однако не стоит расстраиваться и делать далеко идущие выводы. Наше сознание устроено так, что в большинстве случаев мы приписываем неудачи в попытке завязать разговор себе. В голову сразу приходят мысли: «Наверно, я что-то не то сказал» или «С таким как я никто не захочет общаться». Результатом будет обида и страх перед необходимостью вступать в новые социальные взаимодействия. С другой стороны, совершенно очевидно, что общение не является однонаправленным, и у вашего собеседника могут быть какие-то другие причины, по которым он решил прекратить разговор.

Итак, можно выделить несколько направлений, в которых можно обсуждать проблему трудностей общения. Первое – как мы общаемся. Второе - с какими психологическими трудностями сталкивается человек, пытаясь наладить свое общение с окружающими людьми.

Каждый человек обладает какими-то коммуникативными способностями. В сфере общения люди различаются также как и в музыкальной, математической или других видах одаренности. И точно также как и другие способности, коммуникативные способности можно развивать.

Если подходить к вопросу строго, то в умении общаться можно выделить умение воспринимать коммуникативные сигналы и умение их производить. В общении используются вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы. Таким образом, трудности, с которыми мы сталкиваемся, вступая в контакт с окружающими, можно отнести либо к проблеме восприятия (слушания), либо самовыражения. Некоторые авторы выделяют так называемые драмы общения, то есть те задачи, с которыми мы должны справиться в ходе разговора. К ним относятся драма слушания (слушаю, но не слышу), драма понимания (слышу, но не понимаю), драма действия (понимаю, но сделать не могу), драма самовыражения (понимаю, но не могу сформулировать) и драма эмоциональности (понимаю, что нужно сделать, но эмоциональность и импульсивность мешают это сделать). Соответственно все эти трудности можно преодолеть, развив в себе

определенные навыки: умение слушать другого человека, умение его понять, умение выражать свои мысли и чувства, умение действовать соответственно своему пониманию и умение регулировать эмоциональное напряжение во взаимодействии с другим человеком.

Многие люди беспокоятся, что в определенный момент им нечего будет сказать, тем самым полностью возлагая ответственность за происходящее на себя. Они ошибочно полагают, что хорошее общение возможно только в том случае, если они являются интересными рассказчиками. Другой крайностью может быть ситуация, когда Вы берете на себя роль пассивного слушателя, а Ваш собеседник «грузит» Вас, и не понятно, как его можно остановить и вставить хоть слово. Преодолеть эту проблему можно, развивая в себе навык активного слушания. Оно предполагает владение умением самовыражения и действия, поскольку это не пассивное, а активное слушание. Тренируя умение слушать и понимать, мы тренируем также умение выражать свои мысли и чувства и умение воплощать их в действии. Важно, чтобы Вы отчаянно не искали, что сказать. Активное слушание автоматически освобождает Вас от этой проблемы. Попрактиковаться Вы сможете, задавая собеседнику вопросы и демонстрируя ему свою заинтересованность.

Чем отличаются активное и пассивное слушание?

| Активное слушание | Пассивное слушание |
|--|---|
| Попытки побудить партнера к разговору | Терпеливое ожидание того, чтобы партнер заговорил |
| Попытки точно воспринять сказанное партнером | Ожидание того, когда партнер скажет нечто действительно важное и интересное |
| Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме | Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания». Ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора или перестанет говорить. |

Одним из наиболее важных навыков, которым необходимо владеть для преодоления трудностей общения является умение регулировать эмоциональное напряжение. Эмоциональное напряжение может совершенно исказить ход общения. Зачастую оно ставит непреодолимый барьер слушанию, пониманию, самовыражению и действию. Снижение эмоционального напряжения предполагает, прежде всего, способность управлять своими эмоциями, и в меньшей степени - способность влиять на душевное состояние собеседника. Контроль эмоций тесно связан с понятием эмоционального интеллекта. Как отмечают исследователи, эмоциональный интеллект в два раза важнее для карьерного роста, чем общий интеллект или техническая компетентность. В организациях, где быстро происходят изменения, именно он может определить, кого повысят, а кого обойдут, кто

будет уволен, а кто останется. Это понятие включает в себя не только управление эмоциями, но и умение точно «считывать» эмоции собеседника и действовать в соответствии со своими ощущениями, интуитивным пониманием ситуации. Таким образом, как это не печально, в общении людей, в их социальных взаимодействиях (даже формальных) эмоции, а не интеллект или степень образованности играют ведущую роль. Из этого следует, что умение создать определенную атмосферу общения (в частности снижать или усиливать эмоциональное напряжение) является одним из важнейших навыков, определяющих коммуникативную компетентность. К эмоциональному напряжению можно относиться как к шуму, который препятствует восприятию и искажает открытые и ясные сигналы. С другой стороны, оно само является важным сигналом, свидетельствующим о большой личностной значимости предмета разговора для собеседников, признаком психологического конфликта. Поэтому устойчивость к действию шума должна сочетаться со способностью воспринимать этот шум и откликаться на него. Действительно, эмоции несут в себе массу информации, необходимо только суметь ее воспринять и оценить. Это предполагает некую двойственность позиции, с одной стороны, человек должен быть чувствителен, но, с другой, он должен уметь отстраниться и посмотреть на свои эмоции как источник информации о себе.

Однако для умения эффективно общаться недостаточно только навыков активного слушания и управления эмоциями. Необходимо также суметь выразить свои мысли и добиться понимания партнера. Здесь стоит упомянуть техники ведения беседы.

Можно выделить несколько моментов в процессе общения, которые большинство людей оценивают как трудные. К ним относятся: начало и завершение разговора, паузы в беседе, необходимость просить о чем-либо или отказать в просьбе, реакция на отказ, высказывание или реагирование на критику. Именно страх и неуверенность в этих ситуациях заставляют многих людей отказаться от возможности завести новые знакомства, попросить о чем-то важном для себя и лишают способности сопротивляться давлению окружающих. Особенно остро эта проблема стоит в подростковом возрасте, когда потребность в общении значительно возрастает, а опыта и навыков явно недостаточно.

Разговор не начинается непосредственно с речи. До того, как сказано первое слово, должен быть установлен невербальный контакт. Очень важно встречаться со своим собеседником глазами, но при этом не смотреть на него в упор непрерывно, т.к. это вызывает чувство сильнейшего дискомфорта и подозрение, что разговор больше похож на допрос. Устанавливая невербальный контакт с другим человеком, мы тем самым определяем свои границы и степень близости с собеседником. Если слишком сократить дистанцию, то человек может воспринять это, как вторжение в свою личную зону, и через чур панибратское поведение; слишком большая дистанция будет косвенным свидетельством того, что Вы избегаете общения с этим человеком. Как показывают исследования,

оптимальным расстоянием между собеседниками в случае формального (а не дружеского) общения является 1 метр.

Другим важным моментом в невербальном (несловесном) общении человека является его мимика и интонация голоса. Зачастую неискренность говорящего проявляется в том, что его жесты и выражение лица не соответствуют тому, что он говорит. В жизни мы часто сталкиваемся с такими «двойными» посланиями, например, когда наш собеседник, пытаясь скрыть свои чувства, говорит о грустных событиях с наигранной веселостью, или, говоря о своей заинтересованности вопросом, стоит со скучающим лицом. Как правило, такое несоответствие сбивает с толку, т.к. нужно выбрать, на какое из двух посланий Вы будете отвечать.

Часто люди задают вопрос: «С чего начать разговор?» Многие думают, что все будет хорошо, если они станут говорить об интересных вещах. Однако беседа начинается с довольно обычных и повседневных вопросов – с того, что называется «переброситься парой фраз». Большинство людей знают, что подобные обращения являются приглашением к разговору и дают возможность выяснить, настроен ли другой человек на беседу с Вами. Таким образом, Вы создаете комфортные условия для Вашего собеседника, который может смутиться от Вашего «вторжения». Аналогичным образом можно решить трудности прекращения разговора. Нет ничего предосудительного в том, что человек по той или иной причине хочет прекратить беседу. Тем не менее, многие стесняются это делать и изнывают, слушая давно наскучившего собеседника, не зная, как его остановить. За этим ощущением неловкости стоит неявная установка быть идеальным слушателем и боязнь обидеть другого. Но не стоит забывать и о своих интересах. Для завершения разговора существует также набор фраз, которые позволяют тактично попрощаться, не задевая чьих-то чувств. Пример:

Это действительно интересно, но я должен идти.

Было очень приятно с Вами пообщаться, но мне надо еще переговорить с Петей.

Для многих людей слова «умение общаться» и «умение убеждать» ассоциируются с возможностью и способностью быть критичным и справляться с конфликтами. Однако в общении очень важно уметь делать комплименты. Люди незамедлительно высказывают критику, когда замечают неправильное поведение, но зачастую забывают похвалить того, кто этого заслуживает, хотя похвала больше способствует дружескому общению, чем критика. Если Вы начнете чаще говорить комплименты, то люди будут с большим удовольствием общаться с Вами. Также трудно бывает принимать комплименты. Испытывая замешательство, мы часто стараемся противоречить сказанному. Услышав комплимент по поводу новой одежды, мы торопимся ответить: «Это было самое дешевое», по поводу хорошего выступления: «Я несколько раз сбивался» и т. д. Когда Вы с благодарностью принимаете комплименты и наслаждаетесь ими, это намного приятнее и окружающим, и Вам самому.

Люди, испытывающие тревогу в ситуации общения, часто избегают просить о чем-либо. Это происходит по нескольким причинам: они либо ожидают отказа, либо думают, что другие сочтут их просьбу проявлением наглости и эгоизма. В нашем обществе сформировалось неадекватное отношение к просьбам о помощи, особенно в отношении мужской модели поведения. Просьба о помощи воспринимается как проявление слабости, признак капитуляции. Подобные негласные установки значительно искажают процесс общения.

Как лучше попросить о чем-либо?

- Заранее точно просчитайте, что Вы хотите получить от другого человека.

- Произнесите про себя просьбу в виде позитивного предложения. Не формулируйте просьбу в виде вопроса. Они увеличивают вероятность отказа, не смотря на то, что Вы очень хотите, чтобы Ваша просьба была исполнена. Сравните: «Не могли бы Вы перестать шуметь?» и «Я хочу, чтобы Вы перестали шуметь».

- Выражайте свою просьбу ясно и конкретно. Человек должен понять, что именно Вы от него хотите.

- Не используйте слова, ослабляющие Вашу просьбу: действительно, возможно, немного, лучше. Например, не следует говорить: «Было бы лучше, если бы Вы не звонили после 10. Не могли бы Вы по возможности сделать это немного пораньше?» Откажитесь от формулировки «Не могли бы Вы...», т.к. она заранее подталкивает человека на отказ.

- Не надо слишком много объяснять, зачем Вы о чем-то просите. Не надо называть более двух причин. Между прочим, Вы вообще не обязаны давать какие-либо объяснения.

- Открыто попросите другого человека Вам помочь.

Если кто-то Вас просит о чем-то, а Вы не осмеливаетесь сказать «нет», то будете вынуждены делать то, чего не желаете. Людям, испытывающим трудности в общении, часто бывает трудно сказать «нет». Они боятся негативных реакций и того, что после отказа к ним резко изменится отношение. В результате они поступают против своей воли чаще, чем другие люди, что приводит к чувству несправедливости и раздраженности. Это в свою очередь приводит к недовольству собой.

Как научиться говорить «нет»?

- Определите для себя, чего Вы хотите.

- Сформулируйте свой отказ в ясных и позитивных предложениях, чтобы другой человек смог понять: Вы сказали окончательное «нет» и настаивать дальше не имеет смысла.

- Для своего отказа называйте не более одной причины. Вы также можете не называть никаких причин.

- Не используйте слова, которые ослабляют Ваш отказ.

- Вы можете, но не обязаны делать контрпредложения.

Если Вы не смогли сказать «нет» сразу, даже если не уверены, что хотите выполнить просьбу, всегда можно попросить немного времени,

чтобы подумать. Это дает Вам время подготовиться и отказать позже, если необходимо. Если Вы уже сказали «да», то после этого намного труднее менять позицию.

Как уже выше было отмечено, люди боятся выражать свои чувства и пожелания, потому что ожидают отказа, на который не знают, как реагировать. Что же можно сделать в такой ситуации?

- Скажите что-нибудь о своих чувствах (но не о собеседнике!), «спустите пар».

- Выразите понимание точки зрения другого человека.

- По возможности выскажите альтернативное предложение.

В любом случае, не стоит делать далеко идущие выводы и осуждать себя за неудачу. Скорее всего, в следующий раз Вам не откажут, особенно если ваша просьба будет понятна и выполнима, реалистична.

Еще одной трудной ситуацией в общении является высказывание критики и умение правильно на нее реагировать. Это довольно обширная тема и затрагивает проблему негативных и позитивных техник общения. Поэтому этой теме будет посвящен отдельный разговор.

Здесь было представлено довольно много предложений о том, как вести себя в различных социальных ситуациях. Для того чтобы развить эти навыки необходимо их постоянно тренировать. Скорее всего, в итоге Вы добьетесь значительных результатов и сможете не только чувствовать себя более уверенно, взаимодействуя с окружающими людьми, но и расширить круг своего общения

Некоторые правила по установлению контакта и доверительных отношений.

Для любого человека, работающего в сфере «человек-человек» очень важно, начиная общение, уметь располагать к себе людей, устанавливая контакт с любым человеком. С этой целью можно использовать несложные приемы формирования межличностной аттракции (привлечение), такие как:

- **«Имя собственное».** Заключается в том, что звук собственного имени вызывает у человека практически всегда осознанное чувство приятного.

- **«Зеркало отношения».** Связан с выражением переживаний на лице человека. Чем доброжелательнее выражение лица у человека, тем более приятен этот человек для окружающих.

- **«Терпеливый слушатель».** Заключается в терпеливом и внимательном выслушивании собеседника на протяжении долгого времени.

- **«Личная жизнь».** Основан на удовольствии, которое получает каждый человек, говоря о себе и своих интересах.

- **«Золотые слова».** Так принято называть комплименты (слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека). В основе механизма действия комплиментов лежит психологический феномен внушения.

Однако, используя эти приемы, следует помнить, что с их помощью нельзя никого убедить и ничего доказать, а можно лишь расположить к себе человека, можно с большей вероятностью добиться принятия им нужной позиции, его внутреннего согласия с ней, а это немаловажно, если Мы хотим научиться общаться!

Психологические игры и упражнения для развития навыков делового общения.

Упражнение «Начало деловой встречи»²

Умение устанавливать контакты позволяет юристу успешно вести дела. Сейчас мы проведем серию деловых встреч, причем каждый раз с новым человеком. Нужно легко и быстро войти в контакт, решить вопрос в свою пользу и так же по-доброму расстаться.

Члены группы встают (салятся) по принципу «карусели».

Примеры ситуации «начало деловой встречи»:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете. Это ваш постоянный клиент, партнер и т.п. Предложите ему свои услуги.

2. Перед вами неизвестный человек. Это, возможно, ваш будущий коллега, клиент и т.п. Вы крайне заинтересованы в положительном результате этой встречи. Покажите себя достойным деловым человеком.

3. Перед вами руководитель фирмы, с которой вы намерены расторгнуть все деловые отношения, но фирма настаивает на выполнении ранее подписанного контракта. Найдите нужные слова, а главное, аргументы для решения вопроса в свою пользу. Причем расстаться вы должны добрыми друзьями.

4. Перед вами руководитель профсоюзной организации, требующий значительного повышения заработной платы работникам фирмы, которую вы возглавляете. Откажите ему, но так, чтобы работники не уволились с вашей фирмы и не перешли к вашим конкурентам.

5. Перед вами налоговый инспектор. Убедите его в том, что вы имеете право на целый ряд налоговых льгот в связи со спецификой деятельности вашей фирмы.

Рекомендации ведущему.

Вам следует обратить внимание участников не только на то, как они вступают в контакт, начиная деловую встречу, но и на то, как они выходят из разговора, причем в очень ограниченное время. После очередной смены партнеров, задавая ситуацию, вы определяете конкретные роли для каждого круга, например: внутренний круг играет роль налогового инспектора, а внешний - руководителя фирмы, предпринимателя. Целесообразно отводить достаточно времени на обсуждение партнерами результатов проведенной встречи.

² Психология личности: Тесты, опросники, методики / Сост. Н. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. – М., 1995

Упражнение «Доверенное лицо»³

Теперь потренируем свое умение убеждать людей. Для этого в течение 3 - 4 минут составьте тезисы (план, конспект) своего выступления перед аудиторией с целью убедить слушателей в том, что человек, которого вы представляете в качестве доверенного лица, является самым достойным претендентом среди всех присутствующих на занятии членов группы, например, на звание «Юрист года». Вы должны выбрать в качестве такого претендента любого члена группы, составить план своего выступления без всяких консультаций с этим человеком. Кроме того, ни один человек в группе не должен даже догадываться, о ком вы собираетесь говорить.

В тезисах своего сообщения желательно подчеркнуть как деловые качества претендента на звание «Юрист года» так и его чисто человеческие качества. Ваш портрет этого человека должен быть узнаваем, однако при описании не используйте такие штрихи, как настоящее имя, яркие внешние отличия и т.п.

Рекомендации ведущему.

Затем участники объединяются в микрогруппы по 4-5 человек и по сигналу ведущего начинают в порядке очереди выступать в качестве доверенной лица, рассказывая о самом достойном человеке, убеждая в этом и остальных. Время, отводимое каждому, - 2 минуты. Вы следите за соблюдением регламента, периодически объявляя об истечении отведенных 2 минут, но в работу микрогрупп не вмешивайтесь. Участники должны самостоятельно предоставлять друг другу слово для выступления. После выступления все участников вы даете еще 5 минут на вопросы друг к другу, также на распределение мест в каждой микрогруппе (по принципу: один человек - одно место) и оформление соответствующего протокола.

Упражнение «Управление беседой»⁴

Крайне важно уметь юристу вести конструктивный диалог, управляя беседой, не отвлекаться от основной темы разговора. Попробуем. Разбейтесь на пары (возможен вариант - «карусель»), сядьте друг против друга. Теперь в течение 2 минут каждый должен сформулировать основную цель предстоящего разговора и сделать запись на листе бумаги. Например: «В течение разговора я должен узнать литературные вкусы партнера, узнать, что из художественной литературы он прочитал за последнее время».

Естественно, ваш партнер об этом ничего не должен знать. Затем по сигналу ведущего все начинают диалог, основная цель которого - построить беседу таким образом, чтобы решить поставленную задачу - узнать то, что требуется. Время на диалог - 3 минуты. После этого каждый участник отмечает, как и с помощью каких приемов, он сумел достичь поставленной

³ Там же

⁴ Там же

цели, почему ему удалось или не удалось стать лидером в прошедшем разговоре.

Рекомендации ведущему.

Вы можете предложить участникам несколько попыток проведения такого диалога (вариант «карусель»), каждый раз давая примерно 1-2 минуты на подготовку темы предстоящего разговора. Естественно, партнеры не должны знать о темах друг друга. Целесообразно детально обсудить итоги диалогов.

Психологический комментарий.

Главная задача этого этюда - помочь участнику выявить наиболее эффективные приемы владения ситуацией во время разговора, отработать несколько возможных тактик действия во время диалога.

Упражнение «Убеждение»⁵

Среди основных коммуникативных качеств юриста называется способность убеждать людей. Но люди не похожи друг на друга, по-разному относятся и к тем, кто пытается их в чем-то убедить. Давайте проверим вашу способность.

Рекомендации ведущему.

Участники объединяются в микрогруппы по 4-5 человек и сразу решают вопрос об очередности выступлений. Затем ведущий называет тему, например «Преимущества использования безналичных денег». Первый участник начинает убеждать остальных в соответствии с заданной темой, при этом слушающие в течение первой минуты исполняют роли равнодушных слушателей. После сигнала ведущего (через 1 минуту) первый участник продолжает выступление по своей теме (либо может начать снова), а остальные выступают в роли агрессивных слушателей, настроенных против оратора и его темы. Это длится ровно 1 минуту.

Затем все начинается сначала, но уже с темой, которую называет ведущий, выступает второй участник. Микрогруппа последовательно играет обе роли. Таким образом, слово предоставляется всем. Итоги подводит микрогруппа, используя шкалу от 0 до 5 баллов. При анализе этого упражнения вам следует обратить особое внимание на ощущения участников в роли выступающих, на то, какими способами и приемами они пользовались, чтобы убедить такие разные аудитории.

Упражнение «Стиль общения».⁶

Преподаватель предлагает группе из 5 – 6 человек совместно обсудить и определить тему общей групповой дискуссии. Сами участники определяют необходимое им для этого время. Все остальные члены группы наблюдают, как идет процесс обсуждения, фиксируют для себя характерные особенности

⁵ Там же

⁶ Гаджиева Н.М., Никитина Н.Н. Кислинская Н.В. Основы самосовершенствования: Тренинг самосознания. – Екатеринбург: Деловая книга, 1998

общения. После того как тема избрана, оценивается по 10-балльной системе: а) удовлетворенность темой; б) удовлетворенность тем, как шло обсуждение, т.е. что помогало и что мешало общению.

Члены группы обмениваются своими наблюдениями. Во время общей дискуссии на заданную тему каждый участник должен выполнить индивидуальное задание, которое в конверте получает от преподавателя. Окружающие не должны знать его содержание. В ходе дискуссии надо стремиться, как можно точнее выполнить инструкцию и в то же время стараться определить, какое задание получили остальные. Через 15-20 минут преподаватель дает знак закончить дискуссию, и все начинают обсуждать, как они поняли роли друг друга, насколько эта роль соответствовала их внутренней позиции или полностью противоречила ей, как они переживали свою роль.

Каждый вслух зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось. В завершение можно предложить группе определить условия эффективного общения и ответить на **два вопроса**:

Как научиться понимать друг друга?

Что значит для человека общение?

Набор заданий для участника дискуссии:

1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 2-3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен спрашивать: «Правильно ли я тебя понял?» - и вносить необходимые поправки в свои слова.

2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее трех раз, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5) Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как обычно ведешь себя во время групповых обсуждений.

6) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

7) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя.

8) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно полнее выразить свои мысли, а после выступления каждого участника делать небольшое резюме.

9) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.

10) Как минимум 3 раза постарайся вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить.

11) Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

12) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует.

13) У одного участника совершенно пустая карточка, он выступает в своей естественной роли.

Материалы для подготовки заданий.

К вопросу 5 Речевой этикет в деловом общении.

«Вежливость - мудрость, стало быть, невежливость - глупость. Пренебрегать вежливостью, создавая себе врагов, - озорство, все равно, что поджог дома.» А. Шопенгауэр

Речевой этикет - это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Общим принципом использования этикетных средств в любой сфере человеческой жизни остается принцип вежливости.

Приветствие - один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.

Этикет - явление национальное. То, что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Различны у представителей разных народов и формы приветствия.

Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, - это принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная, неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст, пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул.

Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- общение

В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

| | |
|-------------|--|
| Приветствие | <i>Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!</i> |
| Прощание | <i>До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)</i> |

| | |
|---------------|--|
| Благодарность | <i>Спасибо! Очень признателен Вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить Вас!</i> |
| Просьба | <i>Будьте добры... Будьте любезны... Прошу Вас...</i> |
| Извинение | <i>Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...</i> |
| Предложение | <i>Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...</i> |
| Приглашение | <i>Разрешите пригласить Вас на... Я приглашаю Вас на... От имени...приглашаю Вас на...</i> |

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.

Одна из важнейших функций этикета - снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения, прежде всего в отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что, чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания.

Система обращений

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, - это обращение-индекс: водитель, доктор, кондуктор, профессор и т.д. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

- *Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!*
- *Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!*
- *Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.*

Клиенты, партнеры, коллеги и т.п. - все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи: *Уважаемые клиенты нашего банка! Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам с 13 января 2005 года.*

Сложнее обстоят дела с общеупотребительным обращением. Сегодня официальное обращение *господа, дамы и господа* переживает второе рождение. Оно все активнее входит в деловое общение. Употребляя его нужно помнить следующее. Во-первых, в форме единственного числа

обращение «господин» не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью: *Господин Онучин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор*. Во-вторых, обращение «господин» или «дамы и господа» - это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi обращениями при условии однородности аудитории: *господа офицеры, господа предприниматели*. В-третьих, поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения.

Сегодня появляются попытки выработать новые официальные обращения, объединяющие представителей всей партий и сословий: *сограждане, соотечественники, россияне*. Они используются только в форме множественного числа при обращении к публике. А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в мастерской часто возникают затруднения. Совершенно недопустимыми являются обращения «мужчина – женщина». Использование таких обращений - черта малокультурных людей. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, не прямые обращения: *простите, не затруднит ли Вас..., извините..., будьте любезны...*

Знакомство. Рекомендации

Ситуация знакомства - это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

А. - Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Акцент». Мы хотели бы пригласить вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Дмитрий Шипов. Я директор фирмы.

Б. - Очень приятно.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы:

- Фирма «Юрист», адвокатская контора, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в сотрудничестве с Вашей фирмой. Я директор фирмы Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки.

Если вы выступаете в качестве посредника, представляя кого-либо из своих знакомых, нужно помнить, что существует ряд правил представления. Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах. В Англии - социальный статус (материальное состояние, титул), пол, возраст. Во Франции - социальный статус (социальное положение, материальное состояние) и пол обладают одинаково важными признаками при выборе этикетного знака. В России - социальный статус (социальное положение, личные заслуги), возраст, пол. Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению, пожилой женщине - молодую. Пол в русском речевом служебном этикете не обладает индексным значением при выборе этикетных формул и даже форм:

Директор компании «Вектор» Викторова Елена Сергеевна

Адвокат Уланова Оксана Михайловна

Делопроизводитель Клименко Анна Дмитриевна

Знакомство с помощью посредника имеет свои преимущества: посредник может не только представить, но и охарактеризовать сотрудника, дать ему рекомендации с учетом целей установления контакта. Кроме фамилии (имени-отчества) в этой ситуации называют должность, организацию, которую представляет человек, ученую степень (если есть), звание (если есть). Например:

А.- Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста по юридическим вопросам Глушко Юлию Витальевну.

Б. - Рад познакомиться.

При знакомстве в деловой обстановке бывает необходимо дать рекомендацию тому или иному сотруднику для участия его в том или ином проекте, деле.

- Дмитрий Александрович Денисов, начальник юридического отдела нашей фирмы, пунктуален, ответственен, начатое дело всегда доводит до конца. На него можете положиться. Он будет контролировать ход выполнения договора.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Тестовые задания по курсу «Психология делового общения»

1. Сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между людьми, называется ###

2. Виды общения

1. официальное
2. деловое
3. письменное
4. рефлексивное

3. Средства общения

1. официальное
2. вербальное
3. невербальное
4. рефлексивное

4. Правила эффективного общения

1. наличие обратной связи
2. умения и навыки общения
3. настроение партнеров по общению
4. ошибки в построении высказываний

5. Причины безрезультативного, неудавшегося общения

1. наличие обратной связи
2. дефекты речи
3. плохие отношения между партнерами
4. ошибки в построении высказываний

6. Факторы, влияющие на формирование модели партнера по общению:

1. умения и навыки общения
2. внешность человека
3. речь человека
4. мимика, поза, жесты человека

7. Сторона общения, состоящая в обмене информацией между общающимися индивидами

1. интегративная
2. коммуникативная
3. рефлексивная
4. перцептивная

8. Невербальное средство общения, основанное на движении глаз во время общения

1. такесика
2. визуальное общение
3. кинестетика
4. экстралингвистика

9. Особенности профессионального общения юриста

1. высокая степень конфликтности
2. нормативность, общение регламентировано нормами процессуального законодательства
3. общение часто происходит в неблагоприятных условиях
4. общение всегда происходит на уровне доверия

10. Коммуникативные качества, необходимые юристу для выполнения служебной деятельности

1. умение быстро устанавливать психологический контакт
2. умение оказывать психологическое воздействие при осуществлении оперативной или служебной деятельности
3. умение слушать и слышать людей
4. демонстративные качества

11. Структура общения

1. коммуникативная
2. интерактивная
3. перцептивная
4. рефлексивная

12. Способность человека к сопереживанию и сочувствию

1. коммуникабельность
2. эмпатия
3. активность
4. аттракция

13. Зоны дистанции в человеческом контакте в порядке увеличения

- 1: интимная зона
- 2: личная или персональная
- 3: социальная
- 4: публичная

14. Функция общения

1. синтетическая
2. аналитическая
3. контрольная
4. перцептивная

15. Суть интерактивной функции общения

1. обмен информацией между людьми
2. организация взаимодействия между людьми
3. восприятие друг друга людьми в процессе общения
4. наблюдение за собеседником

16. Предмет изучения праксемики

1. прикосновения в ситуации общения
2. расположение тела человека в пространстве и времени
3. моторика всего тела
4. взгляды

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Тест

Понимаете ли вы язык мимики и жестов?⁷

Инструкция для испытуемых:

Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас.

Текст опросника:

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:
 - а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) предательское проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?
 - а) радостно кричите: «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):
 - а) качают головой;
 - б) кивают головой;
 - в) морщат нос;
 - г) морщат лоб;
 - д) подмигивают;
 - е) улыбаются.

⁷ Психологические тесты /Сост. В. Д. Коновалов. – М., 1996

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни; б) ноги; в) руки;
г) кисти рук; д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

- а) лоб; б) брови; в) глаза;
г) нос; д) губы; е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть, что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
б) нет;
в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней говорили;
в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть «получить от ворот поворот».

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) смотрите совершенно спокойно;
- б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего существования;
- в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Обработка результатов

Подсчитайте количество очков по ключу:

| | | | | | | |
|-----|-------|-------|-----|-------|-------|-------|
| 1. | А – 2 | Б – 4 | В – | | | |
| 2. | А – 1 | Б – 3 | В – | | | |
| 3. | А – 4 | Б – 4 | В – | Г – 2 | Д – 4 | |
| 4. | А – 0 | Б – 0 | В – | Г – 1 | Д – 0 | Е – 1 |
| 5. | А – 1 | Б – 2 | В – | Г – 4 | Д – 2 | |
| 6. | А – 2 | Б – 1 | В – | Г – 2 | Д – 1 | Е – 2 |
| 7. | А – 1 | Б – 3 | В – | Г – 2 | Д – 0 | |
| 8. | А – 3 | Б – 1 | В – | Г – 1 | | |
| 9. | А – 3 | Б – 2 | В – | | | |
| 10. | А – 3 | Б – 2 | В – | | | |
| 11. | А – 0 | Б – 3 | В – | | | |
| 12. | А – 1 | Б – 4 | В – | | | |
| 13. | А – 0 | Б – 4 | В – | | | |

| | | | | | | |
|-----|-------|-------|-----|--|--|--|
| 14. | А – 4 | Б – 2 | В – | | | |
| 15. | А – 4 | Б – 0 | В – | | | |
| 16. | А – 0 | Б – 2 | В – | | | |
| 17. | А – 3 | Б – 2 | В – | | | |
| 18. | А – 2 | Б – 4 | В – | | | |
| 19. | А – 3 | Б – 2 | В – | | | |
| 20. | А – 4 | Б – 0 | В – | | | |

Интерпретация

77—56 очков. Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55—34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас - китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: «Тело - это перчатка для души». Немного понимать душу другого - верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Тест

Коммуникативные и организаторские склонности (КОС-2)⁸**Инструкция:**

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый из вопросов следует ответить «Да» или «Нет». Если Вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-). Время на выполнение методики – 10-15 минут.

Текст опросника:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

⁸ Баргашев А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.

19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов тестирования

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру - 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью Ключа для обработки данных «КОС-2».

Ключ для обработки данных по методике «КОС-2»

| | | Ответы |
|----------------------------|---------|--------------------------------------|
| Коммуникативные склонности | (+) Да | 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 |
| | (-) Нет | 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 |
| Организаторские склонности | (+) Да | 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 |
| | (-) Нет | 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 |

За каждый ответ «Да» и ответ «Нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в Ключе, отдельно по соответствующим склонностям приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

| | | | | | |
|--------------|--------------|--------|---------|---------|--------|
| Сумма баллов | 1-4 | 5-8 | 9-12 | 13-16 | 17-20 |
| Уровень | очень низкий | низкий | средний | высокий | высший |

Испытуемые, получившие *оценку 1 - 4 балла*, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие *5 - 8 баллов*, имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших *9 - 12 баллов*, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение. Однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка в *13-16 баллов* свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (*17-20 баллов*) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия, настойчивы и одержимы в деятельности.

Игра «Воздушный шар»⁹

Инструкция:

Прошу всех сесть в большой круг и внимательно выслушать информацию. Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном и до земли 500 – 550 км. Произошло непредвиденное – в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондole воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось.

Через 5 минут шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов и вещей, которые остались в гондole шара:

| № | Наименование | |
|----|---|-------|
| 1 | Канат | 50 м |
| 2 | Аптечка с медикаментами | 5 кг |
| 3 | Компас гидравлический | 6 кг |
| 4 | Консервы мясные и рыбные | 20 кг |
| 5 | Секстант для определения местонахождения по звездам | 5 кг |
| 6 | Винтовка с оптическим прицелом и запас патронов | 25 кг |
| 7 | Конфеты разные | 20 кг |
| 8 | Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа) | |
| 9 | Ракетница с комплектом сигнальных ракет | 8 кг |
| 10 | Палатка 10- местная | 20 кг |
| 11 | Баллон с кислородом | 50 кг |
| 12 | Комплект географических карт | 25 кг |
| 13 | Канистра с питьевой водой | 20 л |
| 14 | Транзисторный радиоприемник | 3 кг |
| 15 | Лодка резиновая надувная | 25 кг |

⁹ Прутченков А.С. «Свет мой зеркальце, скажи...»: Методические разработки социально-психологических тренингов. – М.: Новая школа, 1996

Ваша задача – решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно взять лист бумаги, переписать список предметов и вещей, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета, рассудив примерно так: «На первое место я поставлю комплект карт, поскольку он совсем не нужен, на второе – баллон с кислородом, на третье – конфеты и т.д.».

При определении значимости предметов и вещей, т.е. очередности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть, т.е. все конфеты, а не половина. Когда вы примите индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

1. Высказать свое мнение может любой член экипажа.
2. Количество высказываний одного человека не ограничивается.
3. Решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа без исключения.
4. Если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход.
5. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.

Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы будете принимать решения. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-то предмет, он считается выброшенным и это может замедлить падение шара.

Я желаю вам успешной работы. Главное – остаться в живых. Если не сможете договориться, вы разобьетесь. Помните об этом!

Рекомендации ведущему.

Следует очень подробно объяснить участникам все правила и описать ситуацию, в которой оказался экипаж. При этом можно проявить собственную фантазию, исходя из особенностей состава группы. Нужно ответить на все вопросы, но не подсказывать выход из создавшегося положения. Его должны найти сами учащиеся. Во время работы вы не вмешиваетесь в процесс обсуждения и не отвечаете на вопросы участников. Вы только следите за выполнением правил, особенно за голосованием.

Время на игру - 20 - 25 минут. Но можно и увеличить время, если группа очень вяло включается в обсуждение, особенно на начальном этапе. Можно сократить время до 17 - 18 мин. если она сразу очень активно включилась в работу. Если группа сумела принять все 15 решений при 100%-ном голосовании, должны поздравить участников и попросить их подумать над причинами успешного выхода из столь критической ситуации.

Если они не смогли принять за отведенное время все 15 решений, то вы объявляете, что экипаж разбился, и просите подумать над причинами, которые привели к этой катастрофе. Анализ результатов и хода игры можно

провести сразу после ее окончания можно и на следующем занятии, дав возможность более глубоко разобраться в причинах удачи или неудачи, проанализировать ошибки и попытаться прийти к общему мнению.

Психологический комментарий:

Ход и результаты игры служат хорошим материалом для групповых дискуссий, дает прекрасную возможность демонстрации того, что мы не всегда умеем продуктивно общаться. Моделируемые игровые обстоятельства сталкивают жизненные интересы учащихся, а правила игры ставят их перед необходимостью искать цивилизованные пути выхода из данной критической ситуации. Борьба за жизнь часто оборачивается тем, что многие теряют контроль над собой, забывают о том, что нужно слушать и слышать друг друга. Начинают преобладать эмоции, которые захлестывают и логику. Это выражается в повышенных интонациях, в выпадах против отдельных членов группы. Кто-то не выдерживает такого разговора и просто отключается от обсуждения, безразлично наблюдая за тем, что происходит.

Все это необходимо зафиксировать и обсудить во время игры, так как обретенный опыт помогает членам группы увидеть все новые и новые ошибки.

Игра «Необитаемый остров»¹⁰

Участники садятся в большой круг, и ведущий объясняет правила предстоящей ролевой игры. В результате кораблекрушения вы оказались на необитаемом острове с богатым животным и растительным миром. Но жизнь там полна опасностей: ядовитые растения и животные, ливневые дожди, кратковременный, но жестокий холод, могут быть и визиты каннибалов с соседних островов. В ближайшие несколько лет вы не сможете вернуться к нормальной жизни, в родные края. Ваша задача – создать для себя нормальные условия, в которых вы могли бы выжить. Поймите серьезность и опасность происшедшего. Люди иногда в этих обстоятельствах теряют человеческий облик, вспыхивают ссоры и драки со смертельным исходом. Тут не место для развлечений и болтовни – вам надо есть и пить, обустроить жилье, чтобы солнце не сожгло вашу кожу, и вы могли укрываться в сезон дождей от ливней, а зимой от холодов.

Нужно освоить остров, организовать на нем хозяйство, наладить социальную жизнь, распределить основные функции и обязанности. Следует продумать и то, каким образом они будут выполняться. Прежде всего, решите вопрос о власти. Какой она будет на вашем острове? Кто будет принимать окончательное решение? Все жители острова единогласно (консенсус), или простое большинство, группировка самых авторитетных жителей, или единолично лидер? Каким образом будет контролироваться выполнение? Под страхом наказания, смерти? Как будет распределяться пища? Поровну? По трудовому вкладу? Может быть, больше сильным, чтобы лучше работали? Или слабым, чтобы выжили? Имеет ли право человек жить

¹⁰ Там же

на вашем острове, никого не слушая и никому не подчиняясь? А если такой образ жизни сделает его слабым, болезненным, обузой для других? Какие у вас будут праздники? Сколько? Как их будете устраивать?

Разработайте нравственно-психологический кодекс взаимоотношений примерно из 15-20 пунктов. Правила нужны конкретные, а не абстрактные, они должны помогать решению возникающих проблем, эффективному сотрудничеству, предотвращению конфликтов и ссор. Нужно также предусмотреть санкции за нарушения установленных правил.

На все обсуждение и принятие правил дается час и полная свобода действий в рамках задания. Нужно выбрать летописца, который будет фиксировать основные события, записывая все решения и то, каким образом проходило обсуждение и принятие их.

Рекомендации ведущему.

Ваша задача – подробно проинструктировать участников об условиях проживания на острове. Следует ответить на все их вопросы, но при этом нельзя подсказывать решение проблемы. Например, не следует говорить о правилах проживания. Целесообразнее ставить вопросы, акцентируя внимание на тех моментах, которые вы считаете наиболее важными. Во время обсуждения не следует вмешиваться в его ход. Все отведенное время участники должны работать самостоятельно, без какой-либо помощи. Вмешаться лучше в том случае, если возникнет острая, напряженная ситуация, способная привести к конфликту. После игры необходимо провести обсуждение, обратив особое внимание на стиль и манеру общения участников, на способы согласования и принятия решений, профилактику и предупреждение конфликтных ситуаций, желание и умение ребят слушать и слышать других, учитывать их мнение и т.п.

Психологический комментарий.

Данная игра – еще одна возможность договориться о правилах цивилизованного общения. Естественно, что игровая ситуация (необитаемый остров) лишь усиливает необходимость слышать и слушать друг друга, заставляет искать пути выхода из сложившихся обстоятельств, оставаясь при этом человеком.

Тест

Поддаетесь ли вы чужому мнению?¹¹

Инструкция для испытуемых:

Выберите один вариант ответа («а», «б» или «в») на каждый из предложенных ниже вопросов.

Текст опросника:

1. Вносите ли вы в свою одежду основательные изменения, если мода в корне меняется?

а) в таком случае вы вынуждены это сделать;

б) нет, так как вы одеваетесь не по рекомендации модных журналов, а в соответствии со своей индивидуальностью;

в) очень мало: вы заимствуете то, что вам нравится.

2. Хороший ли вы спорщик?

а) да, чаще всего ваше мнение одерживает верх над мнением другого;

б) едва ли, обычно вы обнаруживаете, что в большей или в меньшей степени прав другой человек;

в) нет, потому что, как бы вы ни были уверены в своей правоте, вы не можете подыскать соответствующих аргументов.

3. Доверяете ли вы мнению других о человеке, который вам не знаком?

а) зависит от того, кто высказывает это мнение;

б) почему бы и нет;

в) нет, потому что вы доверяете лишь тому, в чем сами убедились.

4. Случается ли так, что никому в компании не нравится телепередача, а вам нравится?

а) разумеется, наши мнения не всегда сходятся;

б) едва ли, обычно мы единодушны в оценках таких вещей;

в) даже если и случается, чаще всего вас убеждают, что вы не правы.

5. Если вас упрекают за что-то, что вы сделаете: измените свое поведение или нарочно будете продолжать его?

а) не измените;

б) все зависит от того, в какой форме об этом сказано;

в) если упрек справедлив, измените, естественно.

6. Можете ли вы ровно писать на нелинованной бумаге?

а) вы не можете писать даже и на линованной;

б) нет, строчки у вас ползут вкривь и вкось;

в) можете.

7. Поддерживаете ли вы дружеские отношения с непопулярным в вашем коллективе (в школе, в студенческой группе, на работе) человеком?

а) нет, почему же тот, кого все не любят, должен быть приятен именно вам?

б) если он вам симпатичен, то да;

в) да, и даже потому, что чувствуете, как он нуждается в вашей защите.

8. Больше или меньше нравятся вам дома в старинном стиле, чем нравились пять лет назад?

¹¹ Психология личности: Тесты, опросники, методики / Сост. Н. В. Киршева, Н. В. Рябчикова. – М., 1995

- а) больше;
- б) меньше;
- в) в той же степени.

9. Как по-вашему, всякая ли сплетня безосновательна?

- а) да;
- б) иногда в сплетне есть доля истины;
- в) нет дыма без огня.

10. Понравится ли вам одежда, которая раньше не нравилась, если многие ее хвалят?

- а) да, потому что вдруг другие видят лучше вас;
- б) нет, потому что в любом случае вы себя неуютно в ней чувствуете;
- в) зависит от того, насколько вы верите тем, кто хвалит.

11. Считаете ли вы правильным то, что пишут критики в рецензиях на фильмы?

- а) да, те, кто пишет, во всяком случае профессионалы;
- б) нет, и совершенно противоположное тому, что пишут, тоже правильно;
- в) нельзя обобщать: иногда да, иногда нет.

12. Если однажды на работе (в школе) случается неприятность, склонны ли вы вечером после работы (учебы) пускаться в споры в компании?

- а) только в таком случае действительно спорите;
- б) нет, в такой период вы стараетесь избегать подобных испытаний;
- в) эти две вещи не зависят одна от другой.

13. Боретесь ли вы за свои убеждения, если это не нравится кому-то из ваших коллег по работе (учебе)?

- а) если стоит это делать, то конечно;
- б) зависит от того, против кого следует бороться;
- в) нет, вы уже много раз обожглись на этом.

14. Если вы замечаете, что ваши товарищи по работе (учебе) слишком много себе позволяют, как вы поступите?

- а) позволите себе то же;
- б) не будете обращать внимания;
- в) поступите так, как вам наиболее выгодно.

15. Если вы сидите дома у окна с книгой в плохую погоду, то о чем вы думаете?

- а) как хорошо дома!
- б) обидно, что такая плохая погода!
- в) отличная книга!

Обработка результатов.

Подсчитайте общую сумму баллов по **ключу**:

- | | | | | | |
|-----------|---------|--------|-------------|---------|---------|
| 1. а = 8, | б = 2, | в = 5; | 9. а = 0, | б = 5, | в = 10; |
| 2. а = 3, | б = 9, | в = 7; | 10. а = 9, | б = 0, | в = 6; |
| 3. а = 5, | б = 10, | в = 0; | 11. а = 10, | б = 0, | в = 5; |
| 4. а = 5, | б = 9, | в = 8; | 12. а = 0, | б = 10, | в = 5; |
| 5. а = 0, | б = 2, | в = 5; | 13. а = 1, | б = 7, | в = 9; |
| 6. а = 5, | б = 10, | в = 0; | 14. а = 8, | б = 1, | в = 5; |
| 7. а = 2, | б = 10, | в = 3; | 15. а = 8, | б = 10, | в = 2. |

8. $a = 0$, $b = 1$, $v = 5$;

Интерпретация результатов.

Менее 40 баллов. Вас поток не унесет! Что бы ни случилось, вы твердо стоите на ногах, остаетесь при своем мнении. Осенний дождь напрасно барабанит, на вас не влияют не только погода, но и настоящие несчастья – конфликты. Вы всегда знаете, чего хотите, и настаиваете на своем при любых условиях! А если встречаете отпор, то тем более! С такой решительностью вы далеко пойдете и многого достигнете, но обращаем ваше внимание: бороться стоит лишь за достойные цели!

От 41 до 90 баллов. Вами руководят не эмоции, а рациональные соображения. Вы трезво обдумываете, а в случае необходимости следуете принципу «уступает тот, кто умнее», но если считаете дело важным, отстаиваете свою точку зрения. У вас твердый взгляд на вещи, который не меняется с переменой ветра, как флюгер, но он и не остается упорно и безусловно одним и тем же на протяжении жизни, если здравый смысл диктует другое.

Более 90 баллов. Умный уступает – это так, но вопрос в том, до каких пределов. Может быть, ваша уступчивость подчас чрезмерна? Задумывались вы, что тому причиной? Вы не можете за себя постоять? Или не хотите? Поверьте, что-то, чему вы уступаете, не всегда стремительный поток, иногда это лишь журчащий ручеек. В будущем, прежде чем решать, стоит ли постоять за себе, т. е. за свои взгляды, вначале проверьте, стоит ли отказываться от них!

ТЕСТ: Конфликтная ли вы личность?

Инструкция: Выберите по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах.

Ваша реакция?

- а - не принимаю участия;
- б - кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в - активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

- а - нет,
- б - только если имею для этого всякие основания,
- в - критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а - только если люди необидчивые;
- б - лишь по принципиальным вопросам;
- в - споры - моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

- а - возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б - делаю замечание;
- в - прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а - не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б - молча возьму солонку;
- в - не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а - с возмущением посмотрю на обидчика;
- б - сухо сделаю замечание;
- в - выскажусь, не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

- а - промолчу;
- б - ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в - устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

- а - постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б - не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в - проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов:

Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а - 4 очка, б - 2, в - 0 очков.

22—32 очка — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков - Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков - Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Тест. Акцентуации характера

Особо важный личностный элемент в общении - чрезмерная выраженность отдельных черт характера индивида. Для их обозначения К. Леонгард ввел понятие *акцентуация характера*, то есть определенное направление характера. Акцентуированные личности испытывают дополнительные трудности во взаимодействиях с другими. А отдельные чрезмерно выраженные черты характера прямо носят конфликтную направленность.

Выделенные Леонгардом типы акцентуированных личностей разделены на две группы: 1) акцентуации характера (демонстративный, неадекватный, застревающий, возбудимый) и 2) акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно - боязливый, циклотимический, эмотивный, аффективно – экзальтированный).

Приведем *типы характера* акцентуированных личностей:

1) *Демонстративность* (демонстративный тип) - высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к демонстративности поведения, живости, подвижности, легкости.

2) *Педантичность* (педантичный тип) - высокие оценки свидетельствуют о ригидности, инертности психических процессов, тяжести на подъем, длительном переживании травмирующих событий. В конфликты вступает редко, но сильно реагируют на любые нарушения порядка. На работе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований.

3) *Застревание* (застревающий тип) - основная черта этого типа - склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, подозрительность, ревность), часто выступает инициатором конфликтов, в которых жестко отстаивает свои интересы, характеризуется большим упорством в достижении своих целей.

4) *Гипертимность* (гипертимический тип) - высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жаждой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью, но вместе с тем с трудом переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, одиночество.

5) *Дистимность* (дистимический тип) - характеризуется серьезностью, медлительностью, слабостью волевых усилий, подавленностью настроения, низкой контактностью, молчаливостью, склонностью фиксироваться на теневых сторонах жизни, обостренным чувством справедливости.

6) *Тревожность* (тревожно-боязливый тип) - основная черта - склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе. Редко вступают в конфликты, обладают самокритичностью, дружелюбием, исполнительностью.

7) *Экзальтированность* (аффективно-экзальтированный тип) - лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от

печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта.

8) *Эмотивность* (эмотивный тип) - это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни, гуманностью, отзывчивостью, обостренным чувством долга, исполнительностью.

9) *Циклотимность* (циклотимический тип) - характеризуется периодической сменой настроения, зависимостью от внешних событий. Радостные события вызывают жажду деятельности, говорливость; печальные - подавленность, замедленность реакций и мышления; также часто меняется их манера общения с окружающими людьми.

Инструкция. Тест предназначен для определения акцентуаций характера. Перед Вами 88 вопросов. Если согласны с утверждением, рядом с его номером поставить знак «+» («да»), если нет - знак «-» («нет»). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

1. Ваше настроение в общем веселое и беззаботное?
2. Восприимчивы ли вы к обидам?
3. Бывает ли так, что на глаза неожиданно навертываются слезы?
4. Всегда ли считаете себя правым в осуществляемом вами деле и не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?
5. Считаете ли себя таким же смелым, как в детском возрасте?
6. Часто ли меняется ваше настроение от глубокой радости до глубокой печали?
7. В компании находитесь в центре внимания?
8. Бывает ли так, что беспричинно находитесь в угрюмом и раздражительном настроении, что с вами лучше не разговаривать?
9. Серьезный вы человек?
10. Способны ли восторгаться, восхищаться чем-нибудь?
11. Вы предприимчивы?
12. Быстро ли забываете, если вас кто-либо обидит?
13. Вы мягкосердечный человек?
14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли затем, не осталось ли оно висеть в прорези?
15. Всегда ли стараетесь быть добросовестным в работе?
16. Испытывали ли в детстве страх перед грозой или собаками?
17. Стремитесь ли во всем и всюду соблюдать порядок?
18. Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. Любят ли вас ваши знакомые?
20. Часто ли ваше настроение бывает подавленным?
21. Часто ли у вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?
22. Бывали ли у вас раньше хотя бы один раз нервный срыв или истерика?
23. Трудно ли вам долго усидеть на одном месте?

24. Отстаиваете ли свои интересы, если кто-то поступил с вами несправедливо?
25. Можете ли зарезать курицу или овцу?
26. Раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висят настолько неровно, что стараетесь сразу же поправить их?
27. Испытывали ли в детстве страх, когда оставались одни в квартире (доме)?
28. Часто ли без причины у вас меняется настроение?
29. Всегда ли старательно относитесь к своей деятельности?
30. Быстро ли можете разгневаться?
31. Можете ли быть бесшабашно веселым?
32. Может ли иногда чувство полного счастья пронизывать вас?
33. Подходите ли для ведущего в юмористическом спектакле?
34. Высказываете ли людям свое мнение откровенно по тому или иному вопросу?
35. Трудно ли переносите вид крови?
36. Любите ли работу с высокой личной ответственностью?
37. Склонны ли выступить в защиту человека, с которым поступили несправедливо?
38. Трудно ли вам входить в темный подвал?
39. Кропотливую черную работу выполняете так же тщательно, как и любимое дело?
40. Вы общительны?
41. В школе охотно декламировали стихи?
42. Убегали ли в детстве из дома?
43. Кажется ли жизнь вам трудной?
44. Бывали ли у вас конфликты, которые так изматывали вам нервы, что идти на работу казалось просто невыносимо?
45. Можно ли сказать, что при неудачах, теряете чувство юмора?
46. Сделаете ли вы первый шаг к примирению, если вас кто-то обидит?
47. Вы любите животных?
48. Уйдете ли с работы или из дома, если у вас там что-то не в порядке?
49. Преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами или вашими близкими случится какое-нибудь несчастье?
50. Считаете ли, что ваше настроение зависит от погоды?
51. Трудно ли вам докладывать, выступать перед большим количеством людей?
52. Можете ли ударить обидчика, если он вас оскорбит?
53. Много ли вы общаетесь?
54. Если будете чем-либо разочарованы, то придете в отчаяние?
55. Нравится ли вам работа организаторского характера?
56. Упорно ли стремитесь к намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. Может ли фильм так взволновать вас, что слезы выступят на глазах?
58. Часто ли вам трудно заснуть из-за того, что целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?

59. В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. Трудно ли вам ночью пройти через кладбище?
61. Тщательно ли следите за тем, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте?
62. Бывает ли так, что, будучи перед сном в хорошем настроении, вы встаете в подавленном, дрящемся несколько часов?
63. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
64. Есть ли у вас предрасположенность к головной боли?
65. Часто ли смеетесь?
66. Можете ли быть приветливыми с теми, кого не цените, не любите или не уважаете?
67. Вы подвижный человек?
68. Сильно ли переживаете из-за несправедливости?
69. Можно ли вас назвать страстным любителем природы?
70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, выключены ли газ и свет, закрыта ли дверь?
71. Пугливы ли вы?
72. Изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя?
73. Охотно ли участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности?
74. Смотрите ли на будущее несколько пессимистически?
75. Часто ли тянет вас путешествовать?
76. Может ли ваше настроение измениться резко от высочайшей радости до глубокой тоски?
77. Легко ли поднимаете настроение друзей в компании?
78. Долго ли переживаете обиду?
79. Сильно ли переживаете горести других людей?
80. Была ли у вас привычка в школе переписывать лист в тетради, если поставили на него кляксу?
81. Можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?
82. Часто ли видите страшные сны?
83. Способны ли отвлечься от трудных проблем, требующих решения?
84. Становитесь ли вы радостным в веселой компании?
85. Возникла ли у вас мысль против воли броситься из окна или под приближающийся поезд?
86. Трудно ли вам сдержаться, если разозлитесь?
87. В беседе вы словоохотливы или молчаливы?
88. Если бы вам необходимо было бы играть на сцене, смогли бы с полным перевоплощением войти в роль и забыть о себе?

ГРАФИК РЕЗУЛЬТАТОВ

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 24 | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 1 | ГП | ДС | ПД | ТР | ЭМ | ЗС | ВЗ | ЦК | ДМ | ЭК |

Ключ

При совпадении ответа на вопрос с ключом ответу присваивается один балл.

1. *Демонстративность* (демонстративный тип). Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к демонстративности поведения, живописи, подвижности, легкости в установлении контактов, склонности к фантазерству, артистизму, стремлению к лидерству.

«+»: 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 75, S3, 88

«-»: 51

Сумму ответов умножьте на два.

2. *Педантичность* (педантичный тип). Высокие оценки свидетельствуют о ригидности, инертности психических процессов, тяжести на подъем, длительном переживании травмирующих события. В конфликты вступает редко, но сильно реагирует на любые нарушения порядка. На работе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований.

«+»: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 85

«-»: 36

Сумму ответов умножьте на два.

3. *Застревание* (застревающий тип). Основная черта этого типа — склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, подозрительность, ревность), часто выступает инициатором конфликтов, в которых жестко отстаивает свои интересы, характеризуется большим упорством, в достижении своих целей.

«+»: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81

«-»: 12, 46, 59

Сумму ответов умножьте на два.

4. *Возбудимость* (возбудимый тип). Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями, низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, равнодушие к будущему. Этот человек целиком живет настоящим.

«+»: 8, 21, 30, 42, 52, 64, 74, 86

Сумму ответов умножьте на три.

5. *Гипертимность* (гипертимический тип). Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жадой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью, но вместе с тем люди этого типа с трудом переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, одиночество.

«-»: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77

Сумму ответов умножьте на три.

6. *Дистимность* (дистимический тип)- Этот тип характеризуется серьезностью, медлительностью, слабостью волевых усилий, подавленностью настроения, низкой контактностью, молчаливостью, склонностью фиксироваться на теневых сторонах жизни, обостренным чувством справедливости.

«+»: 9, 20, 43, 73, 87

Сумму ответов умножьте на три.

7. *Тревожность* (тревожно-боязливый тип). Основная черта - склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе. Редко вступают в конфликты, обладают самокритичностью, дружелюбием, исполнительностью.

«+»: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82

«-»: 5

Сумму ответов умножьте на три.

8. *Экзальтированность* (аффективно-экзальтированный тип). Лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта.

«+»: 10, 32, 54, 76

Сумму ответов умножьте на шесть.

9. *Эмотивность* (эмотивный характер). Это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких

эмоций в духовной жизни, гуманностью, отзывчивостью, обостренным чувством долга, исполнительностью.

«+»: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79

«-»: 25

Сумму ответов умножьте на три.

10. *Циклотимность* (циклотимный тип). Характеризуется периодической сменой настроения, зависимостью от внешних событий. Радостные события вызывают жажду деятельности, говорливость; печальные - подавленность, замедленность реакций и мышления; часто меняется их манера общения с окружающими людьми.

«+»: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84

Сумму ответов умножьте на три.

Максимальная сумма баллов после умножения - 24. Сумма баллов от 15 до 19 свидетельствует о тенденции к тому или иному типу акцентуации. И лишь в случае превышении 19 баллов черта характера является акцентуированной.

Манеры поведения в общении

Люди вступают в общение с *разными уровнем культуры, привычками, правилами поведения*. Эти различия могут быть обусловлены как чертами характера, так и образованием, ценностными ориентациями, жизненным опытом, то есть факторами, связанными с процессом социализации личности. Но встречаются люди просто трудные в общении, поведение которых неудобно для окружающих и которые являются повышенными источниками возникновения конфликтов.

В своей работе «Общение с трудными людьми» Роберт М. Брэмсон выделил целый ряд таких *типов трудных в общении людей*. Назовем некоторые из них.

1) «*Агрессивисты*» - они постоянно задирают других, говорят колкости и раздражаются, если их не слушают.

2) «*Жалобщики*» - у них всегда найдется что-нибудь, на что они будут сетовать. Обычно они мало что делают для решения проблемы и не хотят брать на себя ответственность.

3) «*Молчуны*» - спокойны и немногословны; никто не знает, что в действительности они думают об окружающих или чего хотят.

4) «*Сверхпокладистые*» - они согласятся с вами по любому поводу и пообещают поддержку, однако слова у них часто расходятся с делом. Они не выполняют своих обещаний и не оправдывают возложенных на них надежд.

5) «*Вечные пессимисты*» - всегда предсказывают неудачу в деле и стараются сказать «нет», поскольку обычно полагают, что из-за затеваемого ничего не получится.

6) «*Всезнайки*» - считают себя выше других, ибо полагают, что знают истину в последней инстанции и все на свете. При этом они к тому же хотят, чтобы об этом «превосходстве» знали и другие. Они могут действовать как «бульдозер», расталкивающий всех на своем пути со своими «знаниями». Но довольно часто оказывается, что они ошибаются, ибо в основном только играют свои роли.

Американский конфликтолог Джини Г. Скотт добавляет к этому перечню трудных в общении людей еще целый ряд типов:

1) «*максималисты*» - хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;

2) «*скрытные*» - держат все в себе, не говорят о своих обидах, а потом внезапно набрасываются на вас, когда вы считаете, что все идет прекрасно;

3) «*невинные лгуны*» - заматают следы ложью или серией обманов, так что вы перестаете понимать, во что верить, а во что - нет;

4) «*ложные альтруисты*» - якобы делают вам добро, но в глубине души сожалеют об этом. Вы можете почувствовать это в иных обстоятельствах или это может неожиданно проявиться в виде саботажа, востребования подаренного или требования компенсации.

Встречаются «игроки» различных типов, например, такие люди, которые говорят и поступают в стиле «да, но...», описанные Эриком Берном в его книге

«Игры, в которые играют люди». Внешне они поступают так, а думают совсем иначе. Вы не будете знать, что происходит, пока не попадете в их ловушку.

**Влияние черт характера
и типов личностей на результативность общения.**

Важную роль в любом общении играют черты характера личности, ее *базовые характеристики*. Это индивидуальные психофизиологические свойства человека, проявляющиеся в особенностях темперамента, самооценке, в способе реагирования на слова и поступки людей. В этой связи выделяют, прежде всего, две *основные психологические оси личности*:

- экстраверсия - интроверсия,
- эмоциональная неустойчивость - эмоциональная стабильность. В зависимости от доминирования той или иной характеристики выделяют следующие типы личностей:

1) *Экстраверты* - люди, требующие постоянной стимуляции, «подпитки» от внешней среды. Они общительны, стремятся к новым впечатлениям, склонны к риску, любят перемены. Для них характерны раскованность поведения, веселость, вспыльчивость.

2) *Интроверты* - стимулы для жизненной активности они черпают изнутри, живут в основном своим внутренним миром. Они замкнуты, мало общительны, медлительны, серьезны, любят порядок, дружат с немногими, но преданно.

3) *Эмоционально неустойчивые люди* характеризуются постоянным эмоциональным напряжением, переживанием личной угрозы, повышенной чувствительностью к неудачам и ошибкам.

4) *Эмоционально стабильные люди* - им свойственны эмоциональная уравновешенность, негибкость характера, неспособность глубоко сочувствовать переживаниям других людей.

Крайние проявления названных качеств у личности очень редки. Каждый обычно занимает позицию в диапазоне ближе к тому или иному полюсу. Но в зависимости от того, в какой степени эти качества присутствуют в человеке, выделяют четыре основных *типа характера личности*:

- меланхолик;
- холерик;
- сангвиник;
- флегматик.

1) *Меланхолик* - человек, сочетающий в большей мере черты интроверта и эмоциональной неустойчивости. Его основные характеристики: замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность. В общении и взаимодействии с другими людьми меланхолика настораживает новая обстановка и новые люди. Поэтому он часто уходит в себя, уединяется. Мимика его часто невыразительна, поэтому по его лицу трудно заметить те чувства и переживания, которые его бушуют.

2) *Холерик* - сочетает черты экстраверта и эмоциональной нестабильности. Это человек обидчивый, беспокойный, возбудимый, импульсивный, резкий, активный, несдержанный. Холерик увлеченно берется

за новые дела, но сил у него хватает не надолго. Ему свойственны спады и подъемы настроения. В общении холерики часто вспыльчивы и нетерпеливы.

3) *Сангвиник* - в большей степени сочетает свойства экстраверта и эмоциональной стабильности. Ему присущи такие черты, как общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность. В общении с другими сангвиники несколько поверхностны в восприятии людей и явлений.

4) *Флегматик* - сочетает в большей степени свойства интроверта и эмоциональной стабильности. Он обладает следующими чертами: старательностью, вдумчивостью, сдержанностью, миролюбием, уравновешенностью, надежностью, спокойствием. В общении флегматики надежные друзья и не склонны к перемене своего окружения, хорошо сопротивляются сильным и продолжительным раздражителям.

Следует отметить, что «плохих» и «хороших» индивидуальных характеристик не бывает. Как говорится, наши недостатки - продолжение наших достоинств. Однако важно отметить, что все названные личностные качества человека играют существенную роль в общении.

Влияние психофизиологических качеств на общении.

К личностным элементам следует отнести также такие психофизиологические качества людей, которые нашли свое выражение в выделении двух типов личности: 1) художественного и 2) мыслительного. Это деление обусловлено тем, что мозг человека состоит из двух полушарий, каждое из которых «отвечает» за свои функции организма и психики.

У людей, относящихся к художественному типу, доминирует правое полушарие мозга. Для них характерны яркие образы, возникающие в результате живого восприятия.

У представителей *мыслительного типа* доминирует левое полушарие. У них преобладают абстрактное мышление, стремление к теоретизированию, логические рассуждения, рациональность преобладает над эмоциональностью.

Говорить, кто из них умнее, или какой тип «лучше» также, как и в предыдущем случае, не имеет смысла. Речь идет лишь о двух специфических особенностях восприятия мира человеком. Однако их следует учитывать, когда речь идет об общении и взаимодействии людей, так как резкое расхождение между людьми по этим качествам может стать причиной возникновения конфликта.

Установки личности и типы индивидуальности.

К важным личностным элементам в любом общении следует отнести установки личности, образующие типы индивидуальности. В этой связи немецкий философ и психолог Эдуард Шпрангер (1882 – 1963) в своем сочинении «Формы жизни» выделил *шесть* основных идеальных типов людей, соответствующих различиям в их ценностных ориентациях.

1 *Теоретический человек* - имеет теоретическую установку. В свое практическое поведение он повсюду вносит систему и логику. В наиболее чистом виде эта форма жизни воплощается в профессиональных ученых. Люди этого типа являются очень сложными натурами.

2 *Экономический человек* - он необязательно связан с производством. Самое главное, что основным мотивом, определяющим характер его бытия, является полезность. Смысл его действий не в самой деятельности, а в ее полезном эффекте.

3 *Эстетический человек* - это эстетически переживающие души. Эти люди живут в мире фантазий, через которую они и воспринимают реальную действительность. Эстетический человек обладает особой способностью предвидения или проникающей интуицией. Для людей этого типа самым главным является красота души и мир фантазий, а непосредственное соприкосновение с миром для них всегда болезненно.

4 *Социальный человек* - полностью обращен к чужой жизни и «чувствует себя в другом». Его потребность в самоотречении ради другого является ведущей жизненной потребностью, а все духовные действия, имеющие отношение к прагматике полностью, исключаются. Для него социальная установка является организующим принципом душевной жизни, а высшее проявление социальной направленности - любовь, определяющая все индивидуальное бытие.

5 *Политический человек* - ведущей жизненной установкой для него является власть как способность и стремление делать собственные ценностные ориентации ведущим мотивом других людей. Главная сторона жизни такого человека — самоутверждение через обладание властью.

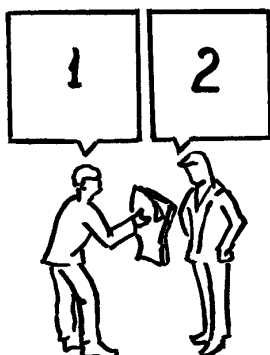
6 *Религиозный человек* - это человек, чья духовная структура постоянно и целиком направлена на достижение высшего переживания религиозных ценностей.

Типы индивидуальности, как и типы характера личности, в жизни редко встречаются в «чистом» виде. Каждый человек лишь в той или иной степени связан с идеальным типом и приближается к нему.

Внимательно изучите ситуации.

Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.



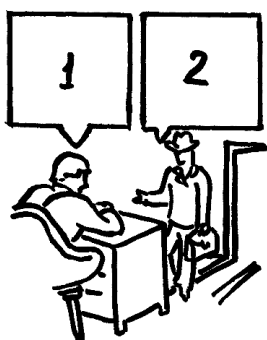
2: В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1: _____



2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.

1: _____



1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2: _____

