

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Блинова Светлана Павловна

Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе

Дата подписания: 23.02.2020 14:58

Уникальный программный ключ:

1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Норильский государственный индустриальный институт»**  
**Политехнический колледж**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

заочной формы обучения  
по организации самостоятельной работы

по дисциплине  
**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для специальности  
23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)

Методические указания и контрольные задания заочной формы обучения по организации самостоятельной работы дисциплины «Психология общения» специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям).

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт»

Разработчик:

Горон Ю.Ю., преподаватель ПТК НГИИ

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии  
социально-гуманитарных дисциплин

Председатель комиссии

Ю.Ю. Горон

Утверждена методическим советом политехнического колледжа ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт»

Протокол заседания методического совета № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Зам. директора по УР

С.П. Блинова

## 1 Пояснительная записка

Деловое общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, в его процессе ставятся конкретные задачи, которые требуют своего решения, или реализуются определенные цели.

У делового общения должен быть конкретный результат - продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания.

Деловое общение - особый вид общения, который обладает своими специфическими формами и психологическими особенностями.

Знание психологических закономерностей общения способствует приобретению взаимопонимания, осознанию, как своей личности, так и личности партнера по взаимодействию, решению конструктивными способами конфликтных ситуаций.

Изучение дисциплины расширяет круг знаний о процессе общения, дает возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, искать оптимальные способы взаимодействия в межличностных контактах, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей.

Цель изучения дисциплины - сформировать у обучающихся коммуникативные умения, овладение практическими приемами и навыками эффективного общения и взаимодействия.

В результате изучения психологии общения обучающийся, в соответствии с Государственными требованиями, должен:

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;

- цели, функции, виды и уровни общения;

- роль и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения;

- этические принципы общения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Самостоятельная работа обучающегося в современных условиях является важнейшим фактором подготовки будущего специалиста.

Самостоятельная работа при заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине предполагает следующее:

- самостоятельное изучение теоретического материала;

- выполнение контрольного задания;

Методические указания и контрольные задания по организации самостоятельной работы обучающихся заочной формы обучения по дисциплине «Психология общения» специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям) включает краткий лекционный материал, вопросы к экзамену, примерный перечень тем контрольных заданий, а также вопросы для самоконтроля, которые позволяют закрепить изученный материал.

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся сдают дифференцированный экзамен.

## **2 Методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ**

Данные методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ ставят своей задачей помочь обучающимся овладеть базовыми знаниями, умениями и навыками в рамках изучаемой дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

Контрольная работа выполняется по дисциплине, определенной учебным планом, в сроки, установленные учебным графиком обучающегося.

Контрольная работа проводится с целью текущего контроля самостоятельной работы обучающегося заочной формы обучения и для координации его работы над учебным материалом в межсессионный период.

Вариант контрольной работы выдает преподаватель. В случае если обучающийся желает писать контрольную работу по проблеме близкой его профессиональным интересам тема может быть определена в ходе собеседования с преподавателем.

К выполнению контрольной работы можно приступить только тогда, когда усвоен весь учебный материал дисциплины.

Контрольная работа выполняется строго в соответствии с вариантом. В противном случае она не засчитывается и возвращается для переработки в соответствии с данными требованиями.

При выполнении контрольной работы должны использоваться компьютерные технологии.

### **Требования к оформлению контрольной работы**

- 1 Объем контрольной работы должен содержать 10–14 листов текста.
- 2 Контрольная работа должна быть выполнена на белой бумаге формата А4 по ГОСТ 2.301 (210x297 мм) с одной стороны листа.
- 3 Поля: левое – не менее 20 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм.
- 4 Отступ красной строки: 1,25 см (5 знаков).
- 5 Междустрочный интервал: 1 см (одинарный).
- 6 Шрифт TimesNewRoman.
- 7 Размер шрифта – 14.
- 8 Выравнивание по ширине, цвет - черный.
- 9 Нумерация страниц: правый нижний край, начиная с 3-й страницы. Все страницы должны иметь сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами.
- 10 Для замечаний и поправок преподавателя следует оставить не менее одной страницы в конце для рецензии.
- 11 Произвольное сокращение слов не допускается. Все заимствованные данные сопровождаются ссылками на источники (постраничные или концевые сноски с соблюдением библиографических требований). Все цитаты и ссылки на других авторов, использованные в работе должны быть соответствующим образом оформлены. Прямое цитирование «берется» в кавычки, далее в квадратных скобках идет ссылка на источник (номер источника в списке литературы) и ука-

зывается номер страницы. Ссылки на исследователей и авторов литературы отмечаются указанием в квадратных скобках номера источника, в которых раскрывается содержание материала.

12 Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых точка не ставится, а запись производится с абзацного отступа, как показано на примере.

Пример –

1 \_\_\_\_\_.  
2 \_\_\_\_\_.  
- \_\_\_\_\_;  
- \_\_\_\_\_;  
3 \_\_\_\_\_.

13 Каждый пункт, подпункт и перечисления записывают с абзацного отступа.

14 Заголовки выполняются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. В начале заголовка помещают номер соответствующего раздела, подраздела, пункта.

15 Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

16 Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно удвоенному межстрочному расстоянию; между заголовками раздела и подраздела – одному межстрочному расстоянию.

17 Содержание и Список использованных источников, Приложения записывают симметрично тексту с прописной буквы.

18 Содержание, заголовки, подзаголовки, Список использованных источников, Приложения выделяют полужирным начертанием.

19 Контрольная работа должна содержать ссылки на использованные первоисточники. Ссылки оформляются квадратными скобками, в которых указывается порядковый номер первоисточника по приведенному в конце контрольной работы списку использованных источников.

Пример: [7].

20 В библиографическом списке источники группируются в порядке первого упоминания о них в тексте.

21 Контрольная работа оценивается по следующим показателям

- полнота и систематизация изложенного теоретического материала;
- эрудированности в рассматриваемой области;
- использование известных результатов и научных фактов в работе;
- полнота цитируемой литературы;
- владение научным и специальным аппаратом;
- грамотность и логичность изложения материала;
- структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список использованных источников).

## **Структура работы**

1 Титульный лист.

2 Содержание с указанием нумерации начальных страниц каждого раздела работы. Название раздела печатается заглавными буквами с указанием порядкового номера и названия рубрики (1 Название).

3 Введение (актуальность выбранной темы, анализ использованных источников и литературы, структура и цель работы).

4 Основная часть (делится на разделы, разделы - на подразделы).

5 Заключение (выводы, обобщающие результаты).

6 Список использованных источников должен включать не менее 5 источников.

7 Приложения (если есть).

На титульном листе должна содержаться следующая информация:

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение**  
**высшего профессионального образования**  
**«Норильский индустриальный институт»**  
**Политехнический колледж**

## **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине  
«Психология общения»

Специальность  
Вариант работы  
Выполнил: обучающийся  
заочной формы обучения:  
фамилия, инициалы  
Шифр группы  
Дата сдачи:  
Проверил преподаватель:  
фамилия, инициалы  
Оценка:

год

### 3 Тематический план

<b>Наименование разделов и тем</b>
<b>Раздел 1 Введение в учебную дисциплину</b>
Тема 1.1 Введение
<b>Раздел 2 Психология общения</b>
Тема 2.1 Общение - основа человеческого бытия
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики
<b>Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции
<b>Раздел 4 Этические формы общения</b>
Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре



## 4 Содержание учебной дисциплины

### Раздел 1 Введение в учебную дисциплину

#### Тема 1.1 Введение

Обучающийся должен:

иметь представление:

- об основных понятиях дисциплины «Психология общения».

#### Содержание учебного материала

Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требование к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

#### Методические указания

Общение является одним из важнейших понятий в психологии. В нем более разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса.

Исследования психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Поэтому характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс- конференций, торгов и презентаций.

Изучением тех или иных сторон общения занимаются разные науки: философия и психиатрия, психология и этология, социология и информатика. Каждая из них вкладывает в понятие «общение» свое содержание.

**Общение** - это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей.

В общении:

- передается друг другу разнообразная информация;
- происходит обмен мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности;
- озвучиваются потребности, интересы, цели;
- приобретаются практические умения и навыки;
- усваиваются нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции;
- ведется поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем;
- принимаются коллективные решения,

В психологии общение определяется как взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера.

Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.

В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

При опосредованном общении постоянная обратная связь отсутствует. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах.

В общении устанавливаются контакты между отдельными личностями, группами людей, а также между личностью и группой (организацией, фирмой).

Общение бывает деловым (официальным) и неофициальным (неформальным, светским).

Деловое общение включает также служебное общение.

**Служебное общение** - это взаимодействие людей, находящихся на службе, как правило, государственной. Оно осуществляется в рабочее время в стенах предприятия, фирмы, магазина и других служебных помещений. Деловое общение шире служебного, так как включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов-работодателей. Деловое общение происходит не только на предприятиях и в офисах, но и на деловых приемах, семинарах, выставках.

Есть различия и у понятий «деловое общение» и «деловые (служебные) отношения».

**Отношения** - это устойчивые связи и состояния взаимодействия людей. Они бывают хорошими или плохими, производственными, политическими, семейными, дружескими.

Общение, в отличие от отношений, включает в себя не только процесс взаимодействия, но и различные виды коммуникаций: деловую переписку, беседы и переговоры, общение по телефону, электронной почте, Интернет.

Деловое общение строится на основе совокупности нравственных принципов, этических правил и норм. Оно требует также творческого подхода и высокой степени умений, мастерства, т. е. искусства.

Деловая культура предполагает эстетичность в одежде, в оформлении рабочих помещений, деловых приемов.

Культура общения носит нормативный характер, ее предписания, адресованные коммуникативному поведению людей, определены и однозначны, носят стабильный характер, отвечающий стандартам и требованиям своего времени.

**Культура делового общения** - это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное

межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности.

### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
- 2 Основные понятия дисциплины.
- 3 Требование к изучаемой дисциплине.
- 4 Роль общения в профессиональной деятельности человека.

**Литература:** [4, с.3-6].

## **Раздел 2 Психология общения**

### **Тема 2.1 Общение - основа человеческого бытия**

Обучающийся должен:

знать:

- об общении в системе межличностных и общественных отношений;

### **Содержание учебного материала**

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.

### **Методические указания**

**Общение** - многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности.

**Содержание общения** - это информация, которая в индивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому.

По содержанию общение может быть:

1 Материальное - обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

2 Когнитивное - обмен знаниями.

3 Деятельное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

4 Кондиционное - обмен психическими или физиологическими состояниями.

5 Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

**Цель общения** - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. По целям общение делится на биологическое и социальное.

**Биологическое** - это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

**Социальное** общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития персональных отношений,

личностного роста индивида.

### **Функции общения**

1 Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

2 Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

3 Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

4 Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок.

5 Экспрессивная функция - взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

6 Функция социального контроля - регламентация поведения и деятельности

7 Функция социализации - формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

### **Виды общения**

1 «Контакт масок» - формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника.

2 Формально-ролевое общение - регламентированы содержание, средства общения социальными ролями партнеров по общению: врач и пациент, милиционер и нарушитель правил дорожного движения, контролер и пассажиры автобуса.

3 Светское общение - определяется формальной вежливостью. Его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

4 Манипулятивное общение — направлено на получение односторонней выгоды от собеседника с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера пов зависимости от особенностей личности собеседника.

5 Деловое общение - направлено на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

В реальной практике общения встречаются следующие типы взаимодействия:

- «Я-Я» (юрист-клиент, ученик-преподаватель), - тип общения индивидуально-личностный;

- «Я-МЫ» (руководитель-подчиненные), - индивидуально-коллективный;

- «МЫ-МЫ» (специалисты по переговорам, административно-управленческий персонал, обучающиеся), - коллективно-общественный.

### **Уровни общения**

1 Самый примитивный уровень общения - фатический (от лат. fatuus - глупый). Он предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора, не имеет глубокого смысла.

2 Информационный уровень общения предполагает обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником эмоциональной,

мыслительной, поведенческой активности человека.

3 Личностный уровень общения характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Он построен на позитивном отношении к себе, другим людям и окружающему миру в целом.

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

- коммуникативную (обмен информацией);
- интерактивную (взаимодействие общающихся);
- перцептивную (восприятие).

**Вопросы для самоконтроля**

- 1 Общение в системе межличностных и общественных отношений.
- 2 Классификация общения.
- 3 Виды, функции общения.
- 4 Структура и средства общения.
- 5 Единство общения и деятельности.

**Литература:** [2, с.3-8], [3, с. 10-13].

**Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

Обучающийся должен:  
знать:

- об общении как восприятии людьми друг друга;

**Содержание учебного материала**

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

**Методические указания**

**Перцептивная сторона** общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания.

Механизмы перцепции:

Идентификация - способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

Стереотипизация - восприятие партнера на основе некоторого стереотипа, устойчивого образа или представления о каких-либо явлениях или людях, свойственного представителям той или иной социальной группы.

Эмпатия - эмоциональное сопереживание другому человеку. Основана на умении правильно представить себе, что производит в душе другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир.

Аттракция (привлечение) - форма познания другого человека, основанная

на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Рефлексия - механизм самопознания и процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнерами по общению.

Каузальная атрибуция - механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта).

У каждого человека, по мнению психологов, есть излюбленные схемы причинности (привычные объяснения чужого поведения):

1 Люди с личной атрибуцией склонны находить виновника случившегося, приписывать причины происшедшего конкретному человеку.

2 Люди с обстоятельственной атрибуции склонны винить, прежде всего, обстоятельства, не утруждая себя поисками конкретного виновника.

3 При стимульной атрибуции человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие, или в самом пострадавшем.

### **Психологические эффекты:**

«Эффект новизны» заключается в том, что по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя информация, т.е. более новая информация о нем. А по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация.

«Эффект первичности» состоит в том, что первое впечатление о человеке, первая по порядку информация, полученная о нем воспринимающим лицом, способна оказать более сильное и достаточно устойчивое влияние на формирование его образа, чем та информация, которая получена позднее.

«Эффект ореола» - это распространение первичной общей оценки человека (людей) на восприятие его (их) поступков и личностных качеств.

Эффект стереотипизации это устойчивый образ или представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

Стереотипы способствуют закреплению традиций и привычек. Они выступают как средство защиты психического мира личности и как средство ее самоутверждения.

**Стереотипы** - неточные образы реальности: они могут быть основаны на «ошибке», на привычке принимать предвзятость за истину.

Стереотип делит мир лишь на две категории: «знакомое» и «незнакомое». Стереотип распространен при характеристике представителей различных социальных групп, прежде всего, национальных и этнических.

Точно так же мы воспринимаем и людей, входящих в свою и чужую группу. К своим мы ближе, и их мы знаем лучше, чем чужих, поэтому между своими усматриваем значительные индивидуальные различия. Чужих людей мы, напротив, знаем хуже, они находятся от нас на большей социальнопсихологической дистанции и поэтому кажутся более похожими друг на друга, чем свои.

Английское слово «**имидж**» (image) означает «образ». Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, то есть образ, который можно назвать индивидуальным имиджем. Но имидж - и социальное явление.

В любом обществе всегда существует совокупность представлений о том,

как должен выглядеть и вести себя человек определенного социального статуса или профессии - учитель, бизнесмен, директор, политик. В таких случаях речь идет о социальном и профессиональном имидже.

Представление о деловом человеке складывается из внешнего впечатления, которое он производит, и оценки его деловых качеств.

### **На внешнее впечатление, которое производит человек, влияют:**

1 Внешний облик - это символ, который говорит окружающим о том, на какой ступени общественной лестницы вы стоите, к какому предполагаемому кругу профессий принадлежите, каков ваш характер, темперамент, ваши финансовые возможности, ваш вкус, иногда даже, каково ваше семейное положение и многое другое. От того, какое впечатление мы производим, в значительной мере зависит отношение к нам. У делового человека, который производит хорошее впечатление, прямая осанка, уверенная, свободная походка.

2 Окружающие человека люди и вещи являются как бы его продолжением и слагаемыми имиджа. Впечатление, которое вы произведете на людей, зависит от дизайна офиса, где работаете, и здания, где находится офис, и даже района города, в котором находится это здание.

3 Речь делового человека производит благоприятное впечатление, если он не только умеет ясно и последовательно выражать свои мысли, не испытывает затруднений в выборе слов, но и произносит слова правильно, достаточно громко и отчетливо, с естественной интонацией.

4 Манеры делового человека - это манеры человека воспитанного, естественно следующего правилам культуры поведения и делового этикета. Импонирует уверенность без самоуверенности и развязности. Суетливость и нервозность противопоказаны.

### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Понятие социальной перцепции.
- 2 Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- 3 Искажения в процессе восприятия.
- 4 Психологические механизмы восприятия.
- 5 Влияние имиджа на восприятие человека.

**Литература:** [2, с. 15-21], [3, с. 14-18].

## **Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

Обучающийся должен:  
знать:

- об общении как взаимодействии.

### **Содержание учебного материала**

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на

контроль.

### **Методические указания**

**Интерактивная сторона** общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. Общение почти всегда предполагает некоторый результат - изменение поведения и деятельности других людей.

Мотивация участников является основой взаимодействия и совместной деятельности.

#### **Виды мотивации:**

- максимизации общего выигрыша (кооперация);
- максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- максимизации относительного выигрыша (конкуренция);
- максимизации выигрыша другого (альтруизм);
- минимизации выигрыша другого (агрессия);
- минимизации различий в выигрышах (равенство).

В процессе взаимодействия проявляются следующие ведущие стратегии поведения во взаимодействии:

1 Сотрудничество, направленное на полное удовлетворение своих потребностей (реализуется либо мотив кооперации, либо конкуренции).

2 Противодавление, предполагающее ориентацию на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).

3 Компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.

4 Уступчивость, предполагающая жертву собственных интересов для достижения целей партнера (альтруизм).

5 Избегание, которое представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

Самовосприятие и обратная связь. Условием формирования адекватного - представления личности о себе является восприятие и анализ своего поведения с точки зрения других людей путем получения и изучения информации обратной связи.

Процесс получения обратной связи во взаимодействии, на основе которой формируется образ самого себя, демонстрирует модель **«окно Джохари»**.

**«Открытая зона» (I)** представляет собой сведения об индивиде, известные и ему о самом себе, и окружающим.

**«Слепая зона» (II)** содержит информацию об индивиде, которая есть у других людей, но неизвестна ему самому, т.е. это мнение окружающих о личности в процессе общения с ней. При желании эту информацию индивид может получить при общении при помощи взглядов, реплик.

**«Скрытая зона» (III)** представляет собой информацию об индивиде, которая ему о себе известна, но скрыта от окружающих: дополнительные знания, умения, черты характера, манера поведения.

**«Неизвестная зона» (IV)** включает сведения об индивиде, которые ни ему самому, ни окружающим неизвестны. Это данные о его личностных особенностях



и возможностях. Они могут проявиться лишь в особых экстремальных ситуациях, но могут не проявиться и в течение всей жизни.

### **Ошибки восприятия.**

**1 Фактор превосходства.** При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его.

Оценивают:

- одежда человека, внешнее оформление, атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды, драгоценности;
- манера поведения человека.

**2 Фактор привлекательности.** Под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми.

Привлекательность - это степень приближения к тому типу внешности, который максимально одобряется той группой, к которой мы принадлежим.

**3 Фактор отношения к нам.** Он действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека.

В различных типах взаимодействия проявляются разные **способы воздействия людей друг на друга:**

**1 Психологическое заражение.** Заражение - это распространение любой деятельности или настроения в группе.

Особыми условиями, в которых усиливается воздействие через заражение, являются толпа и ситуация паники. Заражение характеризует бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. Осуществляется через передачу психического настроения, обладающего большим эмоциональным зарядом, через накал чувств и страстей.

Природа психического заражения - человеческая способность к восприятию, сочувствию, соучастию и сопереживанию этого состояния.

**2 Внушение** - целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. Внушение осуществляется с помощью речевого сообщения. Акт внушающего воздействия может носить осознанный характер, может происходить как намеренно, так и ненамеренно.

Особенность внушения - готовность личности получать распоряжения, инструкцию к действию, действует сильнее на лиц впечатлительных (дети, подростки) или неуверенных в себе. Внушение возможно, если источник информации авторитетный, вызывающий доверие.

**3 Убеждение** - это способ сознательного и организованного воздействия на психику индивида извне.

Убеждение основывается на системе логических доказательств и предполагает осознанное отношение того, кто ее воспринимает. Эффективность убеждения зависит от степени заинтересованности человека, на которого направлено воздействие, предрасположенности индивида к убеждающему воздействию (заинтересованности в информации).

4 Подражание направлено на воспроизведение индивидом внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков, которые характеризуются и сопровождаются при этом определенной эмоциональной и рациональной направленностью.

Подражание выполняет функции воспроизведения, распространения и унификации изобретений и открытий, обеспечивая тем самым прогресс.

Благодаря подражанию и моде происходит распространение нововведений. Под влиянием подражания формируются не только простейшие навыки деятельности, но и духовные ценности: идеи, вкусы, наклонности и манеры поведения.

Совместная деятельность и общение протекает в условиях социального контроля на основе социальных норм.

Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за поведение, позволяет регулировать действия и поступки. Ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные, регулируя свои отношения с другими людьми. Каждая роль в которую вступает субъект, должна отвечать совершенно определенным требованиям и ожиданиям окружающих.

**Роль** - это способ поведения, задаваемый обществом. Роль определяется как социальная функция личности, то есть как способ поведения людей в системе межличностных отношений, зависящий от позиции или статуса в обществе и отвечающий принятым нормам.

#### **Виды ролей:**

1 Социальная роль - это то поведение, которое ожидается от человека другими на определенном месте и при определенных обстоятельствах. Действуя согласно этим ожиданиям, выполняются социальные роли.

2 Межличностная роль - это то поведение, которое ожидается от человека другими людьми согласно установившимся отношениям.

3 Внутригрупповая роль - это то поведение, которое ожидается от человека членами группы, в которую он входит в соответствии с его репутацией, приобретенной в этой группе.

4 Индивидуальная роль - это поведение, которое человек ожидает от самого себя (согласно своему «автопортрету»).

5 Актуальная роль - это роли, которые исполняются индивидом здесь и сейчас. Актуальная роль - это комбинация ролей в конкретный период времени, это то, каким человек выглядит и позволяет себе выглядеть в данный момент коммуникации.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. «Исполнение» роли подвержено социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а сколько-нибудь незначительное отклонение от образца осуждается. В этом случае возникает межличностный конфликт.

## **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
- 2 Позиции взаимодействия.
- 3 Ориентация на понимание и ориентация на контроль
- 4 Социальная роль.
- 5 Виды мотивации.
- 6 Ведущие стратегии поведения во взаимодействии.
- 7 Ошибки восприятия.
- 8 Способы воздействия людей друг на друга.

**Литература:** [2, с. 15-21], [3, с.25-29].

## **Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

Обучающийся должен:

знать:

- об общении как коммуникации.

### **Содержание учебного материала**

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила, техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

### **Методические указания**

**Коммуникативная сторона общения** - это обмен информацией, значимой для участников общения.

#### **Структура общения как коммуникация:**

- коммуникатор - человек, который передает сообщение;
- содержание сообщения - то, что передается коммуникатором;
- канал коммуникации - то, как или с помощью чего осуществляется передача сообщения;
- адресат коммуникации (реципиент) - люди или аудитория, которой направляется сообщение;
- результат коммуникации - то, с каким эффектом передано соответствующее сообщение.

При передаче информации могут возникать коммуникативные барьеры, которые носят социальный или психологический характер.

В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту.

**Коммуникативные барьеры** - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

#### **Типы коммуникативных барьеров:**

- 1 Информационно-дефицитный барьер - помехой может быть механиче-

ский обрыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль.

2 Замещающе-искажающий барьер - случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение.

3 Возникновение барьера понимания может быть вызвано рядом причин:

- фонетическое непонимание проявляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, тихой речи, речи- скороговорки, заметные паузы (Э, ну, типа) или с большим количеством звуков- паразитов;

- семантические барьеры понимания связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов, а также проблема жаргонов и слэнгов;

- стилистический барьер обычно возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает;

- логический барьер непонимания происходит, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств.

4 Барьер социально-культурных различий между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к неправильной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации.

5 Барьеры общения - это возникновение чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь - самое универсальное средство коммуникации.

При помощи речи происходит кодирование и декодирование информации. Коммуникатор, когда говорит, кодирует информацию, а реципиент в процессе слушания ее декодирует.

Понимание речи начинается с восприятия и осмысления отдельных слов. Декодирование их позволяет раскрыть смысл всей системы слов, которая выражает определенную мысль. После того как будут поняты отдельные предложения, начинается понимание сообщения в целом. Знание подтекста речи, который извлекают из содержания разговора, является необходимым условием «глубинного прочтения» мыслей.

**Эффективное слушание**, обеспечивающее правильное протекание названных выше процессов, - это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого. Различают два вида эффективного слушания, различающихся по ситуации их использования.

**Нерефлексивное слушание** - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Это слушание с активным использованием невербальных средств - кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз, внимательного интереса.

**Рефлексивное слушание** - это объективная обратная связь с говорящим,

используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного. Обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора, перефразирование слов собеседника, отражение чувств и резюмирование.

**Виды речи.** Внутренняя речь возникает из эгоцентрической речи. Внутренняя речь - это речь без звука, скрытое мышление в словесной форме, мышление про себя и для себя.

Внешняя устная речь имеет два вида:

1 Монологическая речь есть процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка.

2 Диалогическая (или диалоговая) речь предполагает обмен репликами между двумя и более людьми. Существуют различные формы диалога: бытовой разговор, беседа на определенную тему (в том числе интервью, беседа в учебном процессе), теоретическая дискуссия, молодежный диспут, политическая полемика.

### **Невербальные способы общения**

Виды невербальных средств общения:

1 Визуальные средства общения: - движение рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; поза; кожные реакции (покраснение, появление пота); вспомогательные средства общения - особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета).

2 Акустические (звуковые) средства общения: паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы); экстралингвистические, т.е. не связанные с речью (смех плачь, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом).

3 Тактильные средства общения: физическое воздействие (ведение слепого за руку, танец); такесика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

4 Ольфакторные средства общения: приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека.

5 Проксемальным называют общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга. Выделяют следующие зоны общения:

- публичная зона. Ближняя от 3 до 8 м.- лектор. Дальняя от 8 —ми метров;  
- социальная зона. Ближняя - от 0,5 до 2,0 м. Общение без общения, незнакомые люди. Дальняя - от 2 до 2,5 м - руководители, люди, претендующие на власть;

- личная зона, она примерно равна 45-120 см. Ближняя - 45 - 80 см. Это зона продуктивного делового общения. Дальняя - до 1,5 м. В нашей культуре - норма делового общения;

- интимная зона, она составляет 0-45 см. Ближняя - до 15 см. Дальняя - до 0,5 м - общение с близкими друзьями, хорошо знакомыми людьми.

### **Толерантность как средство повышения эффективности общения.**

В научной литературе **толерантность** рассматривается как уважение и

признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия.

Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия.

Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, сотрудничестве.

**Толерантность в общении** - позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей.

Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с **интолерантностью**- нетерпимостью. Проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы - национализм, шовинизм, расизм;

- насилие в поступках и в речи - преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

- экстремизм во взглядах и поступках - терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

- эксплуатация;

- дискриминация, изоляция в обществе - по половому признаку, мигрантофобия.

Основные критерии толерантности:

- позиция на равных и учет интересов другого;

- отказ от насилия;

- осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;

- подчинение правилам, законам (по доброй воле);

- позитивные цели (выраженные позитивной лексикой);

- способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;

- способность личностного выбора.

**Коммуникативная толерантность** - это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Виды коммуникативной толерантности:

- ситуативная коммуникативная толерантность: она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку; низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях: «Терпеть не могу этого человека», «Он меня раздражает», «Меня все в нем возмущает»;

- типологическая коммуникативная толерантность: проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);

- профессиональная коммуникативная толерантность: проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных, у работников сферы обслуживания - к клиентам);

- общая коммуникативная толерантность: это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами,

уровнем психического здоровья; общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности, которые рассмотрены выше.

### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Основные элементы коммуникации.
- 2 Вербальная коммуникация.
- 3 Коммуникативные барьеры.
- 4 Невербальная коммуникация.
- 5 Методы развития коммуникативных способностей.
- 6 Толерантность как средство повышения эффективности общения.

**Литература:** [3, с.37-45], [4, с.46-57].

## **Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики**

Обучающийся должен:

знать:

- о деловой беседе.

### **Содержание учебного материала**

Деловая беседа. Формы постановки вопроса. Психологические особенности ведения деловых дискуссий в публичных выступлениях. Аргументация.

### **Методические указания**

**Деловая беседа** - речевое общение между партнерами, которые (партнеры) имеют определенные полномочия от своих организаций для установления деловых отношений.

**Главная задача деловой беседы** - убедить партнера принять конкретные предложения.

К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести:

- стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, вызвать желание активно действовать, с тем, чтобы изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения;
- необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решения;
- завершение беседы.

### **Виды деловых бесед**

1 Беседа при приеме на работу носит характер «приемного интервью», - основная цель которого оценить деловые качества поступающего на работу. Оно сводится к нескольким базовым вопросам и соответствующим ответам на них.

Форма вопросов может варьироваться, но их содержание направлено на получение информации о будущем работнике.

В свою очередь от соискателя также ожидают вопросов. Более того, по ним судят о таких его личностных качествах, как самообладание, целеустремленность, коммуникативный стиль.

2 Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: ситуацию незапланированного, добровольного ухода сотрудника и ситуацию, когда работника приходится увольнять или сокращать.

В первом случае необходимо выявить истинную причину увольнения, его мотивы: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием, обидой, или какими-либо иными причинами.

Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. Эта процедура опирается на знание специфики такого разговора и на владение техникой его проведения: прощальный разговор не назначается перед выходными днями или праздниками; не проводится на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа; он не должен продолжаться более 20 мин, так как работник, переживающий неприятное известие, не в состоянии внимательно слушать и обдумывать различные подробности, которые излагает ему руководитель.

3 Проблемные и дисциплинарные беседы вызваны к жизни возникновением сбоев в деятельности сотрудника, необходимостью критической оценки его работы и фактами нарушения дисциплины.

В процессе подготовки проблемной беседы руководитель должен заранее ответить на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы, стремясь к тому, чтобы в ходе беседы подчиненный принял позицию руководства.

### **Структурная организация беседы:**

1 Подготовительный этап. В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы.

2 Начало беседы. Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору. От первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и своему собеседнику как личности.

3 Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

4 Заключительная часть беседы служит ее оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение

благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в



дальнейшем контакта с собеседником.

Деловая информация далеко не всегда поступает к нам в том объеме, как нам хотелось бы. Во время делового общения часто приходится добывать необходимые сведения у своих партнеров, расспрашивая их обо всех существенных сторонах дела.

Хорошо поставленный вопрос - тот, на который участник деловой беседы захочет ответить, сможет ответить или над которым ему захочется подумать, и он будет заинтересован в сотрудничестве.

Цель диалога, который всегда строится по схеме «вопрос-ответ», сводится к анализу какой-либо проблемы. Для всестороннего, системного охвата ситуации требуется соответствующий набор вопросов.

Различают несколько типов вопросов, которые используются в деловом общении: на переговорах, совещаниях, на деловых встречах:

1 **Закрытый вопрос.** Это вопрос, на который можно дать однозначный ответ («да», «нет», назвать точную дату, имя или число).

Закрытые вопросы должны быть точно сформулированы, предполагать краткие ответы.

Обычно они задаются с целью не столько получить информацию, сколько получить от партнера согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

2 **Открытый вопрос.** Это вопрос, на который трудно ответить кратко, он требует какого-то объяснения, мыслительной работы. Такие вопросы начинаются со слов «почему», «зачем», «каким образом», «каковы ваши предложения», «каким будет ваше решение по поводу», а это предполагает развернутый ответ в свободной форме.

Открытые вопросы задаются с целью получить дополнительные сведения или выяснить реальные мотивы и позицию собеседника, они дают ему возможность маневрирования и более обширного высказывания.

3 **Наводящие вопросы,** сформулированные так, чтобы подсказать собеседнику ожидаемый от него ответ.

4 **Основные вопросы.** Это открытые или закрытые вопросы, которые планируются заранее.

5 **Второстепенные, или последующие, вопросы.** Это запланированные или спонтанные, которые задаются для уточнения ответов на основные вопросы.

6 **Альтернативный вопрос.** Представляет собой нечто среднее: задается он в форме открытого вопроса, но при этом предлагается несколько заранее заготовленных вариантов ответа.

7 **Риторические вопросы.** Не требуют прямого ответа и задаются с целью вызвать у партнеров ту или иную реакцию: акцентировать их внимание, заручиться поддержкой со стороны участников деловой встречи, указать на нерешенные проблемы.

8 **Вопросы для обдумывания** вынуждают собеседника тщательно анализировать и комментировать то, что было сказано.

Цель этих вопросов - создать атмосферу взаимопонимания, подвести промежуточные и окончательные итоги деловой беседы.

9 Зеркальный вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой стороны.

10 Контрольные вопросы. Помогают управлять вниманием партнера, позволяют вернуться к предыдущим этапам работы, а также проверить достигнутое понимание.

В процессе общения следует быть готовым к следующим типам вопросов-капканов.

1 Вопросы, направленные на проверку компетентности.

Цель таких вопросов - оценка знаний и опыта инициатора общения. Как правило, автор подобного вопроса уже знает ответ, но хочет проверить, как справится с ним ведущий.

2 Вопросы, направленные на демонстрацию своих знаний.

Цель таких вопросов - блеснуть собственной компетентностью и эрудицией перед другими участником беседы. Это одна из форм самоутверждения, попытка «умным» вопросом заслужить уважение партнера.

3 Сбивающие вопросы.

Имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы. Данные вопросы могут задаваться умышленно или непреднамеренно из-за желания решить некоторые из собственных проблем.

4 Провокационные вопросы.

Чаще всего стараются поймать собеседника на противоречии между тем, что он говорит сейчас, и сказанным им ранее.

Наибольшее влияние на партнеров в любых переговорах оказывает аргументация (от лат. *argumentatio*- суждение).

**Аргументация** - это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. В аргументации выделяют две основные конструкции:

- доказательная аргументация, с помощью которой руководитель хочет что-то доказать в беседе с подчиненным или обосновать;

- контраргументация, с помощью, которой руководитель опровергает тезисы и утверждения собеседника.

Для общих конструкций аргументации применяют следующие методы:

1 Фундаментальный метод представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого знакомят с фактами и сведениями, являющимися основой доказательной аргументации.

2 Метод противоречия основан на выявлении противоречий аргументации партнера. По сути этот метод является оборонительным.

3 Метод извлечения выводов основывается на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов приведет нас к желаемому результату.

4 Метод «да... но». Часто бывает, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы, но они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны предложенной альтернативы. Однако, поскольку действительно редко случается так, что все говорят только «за» или «против», легко применить

метод «да... но», который позволяет рассмотреть и другие стороны решения.

5 Метод игнорирования. Очень часто бывает, что факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут, но зато его ценность и значение можно с успехом проигнорировать.

**Публичное выступление** - это передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.

Подготовка публичного выступления начинается с определения темы, сбора, анализа и обобщения информации, составления плана и кратких тезисов.

Ключевой задачей составления плана выступления - сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. При подготовке плана необходимо учитывать состав аудитории.

Необходимо готовить тезисы или конспект выступления. Конспект приучает к стройности и краткости изложения, четкости формулировок.

В выступлении следует избегать речевых ошибок. Иногда бывает достаточно двух-трех ошибок, чтобы составить мнение об уровне выступающего; особенно опасны в этом отношении неправильные ударения, которые сразу представляют человека в невыгодном свете.

Активно слушать человек может в среднем 15 минут. Затем необходимо сделать паузу или небольшое отступление, привести какой-нибудь любопытный факт.

Немаловажно и то, как закончить выступление. Это объясняется тем, что слушатели, скорее всего, будут дольше помнить заключительные фразы.

Необходимо подготовить хорошее начало и хорошее окончание выступления и сделать так, чтобы они были связаны друг с другом. Заканчивать выступление нужно прежде, чем слушатели захотят этого.

**Дискуссией** (от лат. discussio- исследование, рассмотрение, разбор) называют такой публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому, или иному выводу.

Выделяют **этапы деловой дискуссии**:

- вступление в контакт;
- постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
- уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
- выдвижение альтернативных вариантов;
- конфронтация участников;
- обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
- установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы. Возможны различные способы вступления в контакт: «пристройка сверху» - «снизу» - «на равных» (через позу, взгляд, темп речи,

инициативу). В дискуссии важна роль ведущего.

### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Деловая беседа.
- 2 Формы постановки вопроса.
- 3 Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
- 4 Психологические особенности организации публичных выступлений.
- 5 Аргументация.

**Литература:** [2, с.24-46], [3, с.58-74].

## **Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

### **Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики**

Обучающийся должен:

знать:

- о конфликте как социальном феномене жизни общества.

### **Содержание учебного материала**

Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликта.

### **Методические указания**

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

#### **Причины конфликтов:**

1 Информационные факторы: неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению; подозрения в умышленном сокрытии информации или ее обнародовании; сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства, доктрин, правил порядка действий.

2 Структурные факторы: вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы безопасности, поощрения и наказания, географическое положение (добровольная или вынужденная изоляция, либо открытость, интенсивность контактов), распределение ресурсов, товаров, услуг, доходов.

3 Ценностные факторы: общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрасудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

4 Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия.

5 Поведенческие факторы ведут к конфликтам, если ущемляются интересы,

страдает самооценка, возникает угроза безопасности, если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.

**Эскалация конфликтогенов**- на конфликтоген отвечают более сильным конфликтогеном, максимально сильным среди всех возможных, тем самым происходит нарастание противоречий.

Типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Избежать конфликтогенов можно через проявление эмпатии к собеседнику (представьте, как отзовутся в его душе ваши слова, действия), а также помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными).

В соответствии с классификацией Л. Коузера [393] конфликты могут быть:

1 Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

2 Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Межличностный конфликт может иметь открытую и закрытую формы проявления.

Открытый конфликт содержит прямые, непосредственные действия субъектов друг против друга.

Закрытый конфликт осуществляется не путем прямых столкновений и противостояния, а завуалированными методами.

По длительности протекания конфликты подразделяют на кратковременные и затяжные. Первые чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. Вторые же связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность конфликта зависит как от предмета противоречия, так и от черт характеров столкнувшихся людей.

Конфликты возникают по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, нахо-

дящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие.

### **Виды конфликтов**

1 Внутриличный конфликт - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с-наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

2 Межличностный конфликт - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

3 Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе стилями поведения и нормами труда. Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя компетентности специалистов коллектива, из-за неприятия группой нравственного облика и характера руководителя.

4 Межгрупповые конфликты - это конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрация и профсоюзы), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

Любой конфликт возникает по формуле.

1 формула: Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт - значит:

- устранить конфликтную ситуацию;
- исчерпать инцидент.

2 формула:

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт.

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту. При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой). Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Выделяют основные **функциональные последствия конфликтов** для организации:

1 Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.

2 Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.

3 Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.

4 Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от Мнения старших по должности.

5 Улучшаются отношения между людьми.

6 Люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

**Основные дисфункциональные последствия конфликтов:**

1 Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.

2 Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.

3 Представление о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - только как об отрицательной.

4 Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.

5 Убежденность, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.

6 Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтам и.

**Структурные методы управления конфликтами:**

1 Четкая формулировка требований.

2 Использование координирующих механизмов.

3 Становление общих целей, формирование общих ценностей.

4 Система поощрений.

**Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:**

- стратегия «партнерство» характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов.

- стратегия «напористость» характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует **пять стилей поведения.**

1 «Избегание» («уход», «уклонение») - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным.

2 «Уступка» («приспособление») - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий.

3 «Противоборство» («соперничество», «конкуренция») - стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой

позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления.

4 «Компромисс» - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются.

5 «Сотрудничество» - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения.

Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию.

### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Понятие «конфликта».
- 2 Структура конфликта.
- 3 Невербальное проявление конфликта.
- 4 Стратегия разрешения конфликта.

**Литература:** [3, с.89-102], [4, с.58-79].

### **Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции**

Обучающийся должен:

знать:

- об эмоциональном реагировании в конфликтах.

### **Содержание учебного материала**

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

### **Методические указания**

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Контролировать эмоции необходимо по следующим причинам:

1 Стресс, присутствующий в конфликтной ситуации, сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознанием над поведением. Контроль конфликтной ситуации осуществляет тот оппонент, который сможет справиться со своими эмоциями. Это позволит ему выбрать наилучшую стратегию поведения.

2 По мере эскалации конфликта растет эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности; это провоцирует встречные агрессивные реакции. Уравновешенное состояние помешает нарастанию враждебности.

3 Длительное и регулярное пребывание в некоторых эмоциональных состояниях губительно воздействует на состояние организма и приводит к воз-



никновению соматических расстройств.

Этапы протекания эмоций в конфликте:

- восприятие события, символизация его психического образа в сознании;
- эмоциональная оценка события;
- внутреннее эмоциональное переживание;
- внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;
- эмоциональный след после выхода из ситуации.

В соответствии с этими этапами предлагаются следующие методы управления эмоциями в конфликтной ситуации:

- направленные на изменение процесса восприятия события;
- направленные на изменение эмоциональной оценки события;
- направленные на изменение процесса внутреннего эмоционального переживания;
- направленные на изменение внешней, доступной для наблюдения реакции;
- направленные на изменение эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

Все конфликты четко можно разграничить на две основные группы по следующему критерию: одна часть конфликтов происходит от непонимания ситуации, неумения себя вести (промолчать, сдержаться), то есть неосознанно; другая же часть - возникает сознательно по воле, по меньшей мере, одной из конфликтующих сторон, с целью «выплеснуть» на собеседника свою агрессивность, снять напряжение.

**Агрессивность** (лат. *aggredi*- нападать) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессивность требует выхода. Однако, выплеснувшись в виде конфликтотена, возвращается бумерангом конфликта.

Существует три основных способа снятия агрессивности:

1 Пассивный способ заключается в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, выговориться.

2 Активные способы строятся на двигательной активности. Лучше всего той, что связана с разрушением целого, рассечением его на части: вскапывание земли, работа топором и пилой, косьба.

Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис, футбол, хоккей, волейбол, бадминтон, гольф.

Не менее полезны так называемые циклические упражнения, связанные с повторением большого количества раз самых элементарных движений: бег трусцой, быстрая ходьба, плавание, велосипед, аэробика, просто танцы.

3 Логический способ. Аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным делом - работой мысли, в результате эмоции притупляются. А это переключает отрицательные эмоции на положительные.

**Правила поведения в конфликте:**

### 1 Справедливое отношение к инициатору конфликта.

Чем-то недовольный человек, выступающий с требованиями, претензиями, обидами и ожидающий изменения поведения другого человека - является инициатором конфликта. Поэтому к зачинщику конфликта следует относиться терпимо. Не осуждать и внимательно выслушать конфликтующую сторону. Это не дает разгореться конфликтной ситуации.

### 2 Не расширять предмет конфликта.

Под предметом конфликта подразумевается причина недовольства собеседника. Это правило должен выполнять, в большей мере, инициатор конфликта.

### 3 Правило позитивной формулировки конфликтной ситуации.

Это правило заставляет инициатора конфликта мысленно взвесить все за и против в выдвигаемой претензии. Поможет рассчитать возможные последствия конфликта и возможный удар по взаимоотношениям. Также инициатор конфликта сможет подумать за обвиняемого о предпочитаемом им исходе конфликта.

### 4 Правило эмоциональной выдержки.

Нередко участники конфликтной ситуации в состоянии справедливо отнестись к инициатору конфликта, правильно определить предмет конфликта, позитивно сформулировать конфликтную ситуацию, но при этом тон разговора может погубить всю ситуацию.

Отсюда следует, что надо максимально, по возможности, спокойно и ровно высказываться, точно и продуманно говорить слова.

### 5 Правило обезличенного конфликта.

Избегание личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства личности. Нельзя допускать, чтобы претензии переходили в оскорбления личности.

**Толерантность** - это готовность к принятию иных взглядов, право отличия, непохожесть, это фактор, стабилизирующий систему (личность, общество) изнутри.

В конфликтной ситуации толерантность позволяет сначала осознанно и объективно отнестись к ней, а затем предпринимать обоснованные действия.

**Толерантность** является и социально-психологическим фактором, который направляет межличностные отношения в обществе к сотрудничеству, связывает индивидов между собой, а также способствует усвоению норм, традиций, культурно-исторического наследия. Как результат развития и саморазвития она способствует принятию другого, сохранению внутреннего равновесия.

#### **Виды толерантности:**

- внешняя толерантность (к другим) - сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции. Способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения, учитывать различные аспекты и аргументы; как социальное качество она обеспечивает культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам;

- внутренняя толерантность (внутренняя устойчивость) - способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать в этих условиях. Такая устойчивость будет зависеть как от воздействия окружаю-

шей среды, так и от внутренней структуры личности.

Толерантная личность отличается психологической устойчивостью - стрессоустойчивостью, конфликтоустойчивостью.

#### **Вопросы для самоконтроля**

- 1 Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
- 2 Гнев и агрессия.
- 3 Разрядка эмоций.
- 4 Правила поведения в конфликтах.
- 5 Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

**Литература:** [3, с.89-102], [4, с.58-79].

### **Раздел 4 Этические формы общения**

#### **Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре**

Обучающийся должен:

знать:

- о этике и морали.

#### **Содержание учебного материала**

Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

#### **Методические указания**

Термин «этика» происходит от древнегреческого «Этос» и первоначально под ним подразумевалось место совместного проживания, т.е. дом, жилище, гнездо, логово. Далее Аристотель образовал от этого слова прилагательное «Этический» для того чтобы обозначить особый класс человеческих качеств, душевных качеств. И для того чтобы обозначить эти качества в особую область знания Аристотель вводит термин «Этика».

**Этика** - это наука область знания, интеллектуальная традиция, учение о морали.

**Мораль** -это особый оценочный способ освоения действительности через противоположность добра и зла.

**Нравственность** - это внутренние, духовные качества, которыми руководствуется человек; этические нормы, правила поведения, определяемые этими качествами.

Этика - это учение о морали, способ обосновать и доказать. Она формирует моральные законы, принципы, нормы и пытается их доказать.

#### **Виды этики:**

1 Дискретавная (описательная) - моральные принципы формируются при помощи приведения примеров.

2 Нормативная - формирует законы, правила при помощи определённых образцов (стандартов), например: должностные обязанности.

3 Теоретическая - обоснование образцов поведения.

**Структура этического знания** - это совокупность основных теоретических понятий, которыми оперирует этика. Эти предельно общие понятия называются в этике, как и в любой науке, категориями.

**Категории этики** - это основные понятия этики, отражающие наиболее существенные стороны и элементы морали. Они объективны по содержанию (там сконцентрировано то, что есть в реальной жизни и не зависят от сознания людей), и субъективны по форме. Все категории этики являются и категориями морального сознания.

Категории этики:

1 Моральный закон - это самый высокий уровень этики: Золотое правило и Категорический императив.

«Золотое правило нравственности» - основополагающее нравственное требование: «(не) поступай по отношению к другим так, как ты (не) хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Термин «золотое правило нравственности» возник в конце 18 в. Первые упоминания о З.п.н. относятся к сер. I 'тыс. до н.э. Это правило встречается в «Махабхарате», в изречениях Будды.

Императив (от лат. imperativus- повелительный) - безусловное требование, повеление, долженствование. Кант ввел в этику понятие категорического императива - безусловно общеобязательного формального правила поведения всех людей. Категорический императив требует поступать всегда в соответствии с принципом, который в любое время мог бы стать всеобщим нравственным законом, и относиться ко всякому человеку как к цели, а не как к средству.

2 Моральные принципы - это наиболее общее моральное требование, с которого всё начинается.

3 Моральные понятия - эти понятия вытекают из моральных принципов и представляют собой что хорошо, а что плохо.

4 Моральные нормы - они строятся на моральных понятиях, это образец или правило поведения.

5 Моральные правила - это самый низкий уровень этики. Это ритуалы, обычаи. Этот уровень не осознаётся, мы делаем его на автомате.

Мораль - это система отношений между людьми. Они возникают по поводу добра и зла, хорошего и плохого, правильного и неправильного.

Категории морали:

- добро (всё, что является моральным, нравственно должным) и зло;
- долг (личностное ответственное следование нравственным ценностям); совесть (способность личности осознавать свой долг перед людьми);
- честь и достоинство личности (наличие у личности благородства, готовности к самоотверженности);
- счастье.

Свойства морали:

1 Особенность - моральные нормы универсальны, но не одинаковы. Морали присущ культурный релятивизм, т.е. относительность.

2 Отсутствие разумных обоснований у моральных поступков.

3 Принципиальная невозможность научить морали - она никогда не передаётся как знание. Чем больше учат, тем больше сопротивляются.

4 Императивность - моральные требования формируются в побудительном наклонении, но не говорят где и как делать.

5 Обобщённый, практически нереализуемый характер - моральные требования говорят как должно быть, но не как есть на самом деле.

6 Мораль всепроникающая - у морали нет особой сферы действия, у неё нет собственной сферы.

7 У морали нет внешних контрольных органов - общественное мнение может усилить или уменьшить убеждение. Контролировать мораль можно только совестью.

Мораль является универсальным регулятором отношений. В обществе существуют и другие регуляторы: право, экономические регуляторы.

За многовековую историю развития человеческой культуры выработался ряд правил поведения, которые обычно называют правилами хорошего тона или правилами этикета.

Слово «этикет» - французского происхождения. Оно означает «ярлык», «этикетка», «церемониал» (свод правил, регулирующих поведение) или манера поведения.

Манера - это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Манера относится к культуре поведения человека и регулируется этикетом. А подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

#### **Виды этикета:**

- придворный - порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

- дипломатический - правила повеления дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров (протокол);

- воинский - свод общепринятых в армии правил и норм поведения, регламентирующий общение между воинами;

- семейный этикет (взаимоотношения членов семьи);

- служебный этикет (правила делового общения). Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Современный деловой этикет - это свод правил поведения, принятых в бизнес-среде, это инструмент, повышающий эффективность общения, создающий партнерство, порождающий эмоциональный комфорт.

#### **Вопросы для самоконтроля**

1 Понятие: этика и мораль.

2 Категории этики.

3 Нормы морали.

4 Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

5 Деловой этикет в профессиональной деятельности.

6 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

**Литература:** | 1, с. 201-219], [3, с.103-127].

#### 4 Вопросы к зачету, экзамену

- 1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
- 2 Основные понятия дисциплины.
- 3 Требование к изучаемой дисциплине.
- 4 Роль общения в профессиональной деятельности человека.
- 5 Общение в системе межличностных и общественных отношений.
- 6 Классификация общения.
- 7 Виды, функции общения.
- 8 Структура и средства общения.
- 9 Единство общения и деятельности.
- 10 Понятие социальной перцепции.
- 11 Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- 12 Искажения в процессе восприятия.
- 13 Психологические механизмы восприятия.
- 14 Влияние имиджа на восприятие человека.
- 15 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
- 16 Позитивные взаимодействия.
- 17 Ориентация на понимание и ориентация на контроль
- 18 Социальная роль.
- 19 Виды мотивации.
- 20 Ведущие стратегии поведения во взаимодействии.
- 21 Ошибки восприятия.
- 22 Способы воздействия людей друг на друга.
- 23 Основные элементы коммуникации.
- 24 Вербальная коммуникация.
- 25 Коммуникативные барьеры.
- 26 Невербальная коммуникация.
- 27 Методы развития коммуникативных способностей.
- 28 Толерантность как средство повышения эффективности общения.
- 29 Деловая беседа.
- 30 Формы постановки вопроса.
- 31 Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
- 32 Психологические особенности организации публичных выступлений.
- 33 Аргументация.
- 34 Понятие «конфликта».
- 35 Структура конфликта.
- 36 Невербальное проявление конфликта.
- 37 Стратегия разрешения конфликта.
- 38 Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
- 39 Гнев и агрессия.
- 40 Разрядка эмоций.
- 41 Правила поведения в конфликтах.

- 42 Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
- 43 Понятие: этика и мораль.
- 44 Категории этики.
- 45 Нормы морали.
- 46 Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
- 47 Деловой этикет в профессиональной деятельности.
- 48 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.



## **5 Варианты контрольных работ**

### **Вариант 1**

- 1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
- 2 Основные понятия дисциплины.
- 3 Требование к изучаемой дисциплине.

### **Вариант 2**

- 1 Роль общения в профессиональной деятельности человека.
- 2 Общение в системе межличностных и общественных отношений.
- 3 Классификация общения.

### **Вариант 3**

- 1 Виды, функции общения.
- 2 Структура и средства общения.
- 3 Единство общения и деятельности.

### **Вариант 4**

- 1 Понятие социальной перцепции.
- 2 Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- 3 Искажения в процессе восприятия.

### **Вариант 5**

- 1 Психологические механизмы восприятия.
- 2 Влияние имиджа на восприятие человека.
- 3 Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

### **Вариант 6**

- 1 Позиции взаимодействия.
- 2 Ориентация на понимание и ориентация на контроль
- 3 Социальная роль.

### **Вариант 7**

- 1 Виды мотивации.
- 2 Ведущие стратегии поведения во взаимодействии.
- 3 Ошибки восприятия.

### **Вариант 8**

- 1 Способы воздействия людей друг на друга.
- 2 Основные элементы коммуникации.
- 3 Вербальная коммуникация.

### **Вариант 9**

- 1 Коммуникативные барьеры.
- 2 Невербальная коммуникация.
- 3 Методы развития коммуникативных способностей.

### **Вариант 10**

- 1 Толерантность как средство повышения эффективности общения.
- 2 Деловая беседа.
- 3 Формы постановки вопроса.

### **Вариант 11**

- 1 Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
- 2 Психологические особенности организации публичных выступлений.
- 3 Аргументация.

### **Вариант 12**

- 1 Понятие «конфликта».
- 2 Структура конфликта.
- 3 Невербальное проявление конфликта.

### **Вариант 13**

- 1 Стратегия разрешения конфликта.
- 2 Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
- 3 Гнев и агрессия.

### **Вариант 14**

- 1 Разрядка эмоций.
- 2 Правила поведения в конфликтах.
- 3 Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

### **Вариант 15**

- 1 Понятие: этика и мораль.
- 2 Категории этики.
- 3 Нормы морали.

### **Вариант 16**

- 1 Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
- 2 Деловой этикет в профессиональной деятельности.
- 3 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

## **6 Список рекомендуемых источников**

### **Основная литература**

- 1 Барышева А.Д. Этика и психология делового общения: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012.
- 2 Волкова А.И. Психология общения: учебник для сузов. - Ростов на Дону: «Феникс», 2012.
- 3 Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.
- 4 Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник для сузов. - Ростов на Дону: «Феникс», 2012.

### **Дополнительная литература**

- 1 Битянова М.Р. Социальная психология. - СГ16., Питер, 2014.
- 2 Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., Питер, 2010.
- 3 Курбатов В.И. Конфликтология. - Ростов на Дону: «Феникс», 2012.
- 4 Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие). - М.: КноРус, 2010.
- 5 Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: «Академия», 2011.

### **Адреса ресурсов Интернета**

- 1 <http://flogiston.ru/>
- 2 <http://psychology.net.ru/>
- 3 <http://psyjournal.ru/index.php>
- 4 <http://psylib.org.ua/books/index.htm>
- 5 <http://www.abccba.ru/abc68.php>
- 6 <http://www.follow.ru/>
- 7 <http://www.ipras.ru/08.shtml>
- 8 <http://www.voppsy.ru/>