

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
протокол №_1__ от «30» 08 2024 г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
протокол №_1 от «30» 08 2024 г.
председатель ПЦК_____Г.Ф.Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.03 ПРОФЕССООНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ДЛЯ ПОГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
46.02.01 ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ И АРХИВИРОВАНИЕ

Разработала преподаватель
Пастернак А.Б.

г. Октябрьский
2024г.

Пояснительная записка

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности **46.02.01 Документальное обеспечение управления и архивоведение**, Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2022 г. № 778, укрупненная группа 46.00.00 История и археология.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации	ПК 1.1. Осуществлять прием-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий. ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации. ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени

	руководителя и секретаря. ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации. ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя. ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференстных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации. ПК 1.7. Оформлять организационно-распорядительные документы и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем. ПК 1.8. Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем. ПК 1.9. Организовывать текущее хранение документов, обработку дел для оперативного и архивного хранения, в том числе с использованием автоматизированных систем.
организация архивной работы по документам организаций различных форм собственности	ПК 2.1. Осуществлять комплектование архивными делами (документами) архива организации. ПК 2.2. Вести учет архивных дел (документов), в том числе с использованием автоматизированных систем. ПК 2.3. Осуществлять хранение архивных дел (документов) с постоянным сроком хранения и по личному составу в архиве организации. ПК 2.4. Осуществлять хранение, комплектование, учет и использование дел (документов) временного хранения. ПК 2.5. Осуществлять использование архивных дел (документов), в том числе с использованием

Методические рекомендации по дисциплине разработаны в помощь обучающим для выполнения заданий при выполнении практических работ, предусмотренных рабочей программой по дисциплинам.

Данные методические рекомендации включают перечень практических работ, названия, цели и пояснения к правилам выполнения практических работ, критерии оценивания, на усмотрение преподавателя - дополнительно: описание установки или рабочего места обучающего, материально-техническое обеспечение.

Практические занятия – форма учебных занятий, где на основе полученных знаний и сформированных умений обучающиеся представляют результаты своей практической и творческой деятельности или осваивают сложные познавательные приемы, необходимые для серьезного и активного изучения дисциплины.

Для выполнения работы, обучающиеся должны проработать и законспектировать рекомендованную литературу или теоретические сведения представленные в данном пособии так, чтобы конспект являлся логически выстроенным и достаточно полным.

Критерии оценки

Критерии оценивания:

- задания сделаны на 75% - удовлетворительно;
- задания сделаны на 80% - хорошо;
- задания сделаны на 90% - отлично.

Правила выполнения практических работ:

Практический раздел содержит краткие теоретические сведения, разъясняющие тему работы, задания для развития коммуникативной компетентности, психологические тесты, при помощи которых будут развиваться умения и приобретаться навыки эффективной коммуникации.

№	Тема	Кол-во часов
1	<i>Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения, преодоления коммуникативных барьеров. Формирование представления о коммуникативных барьерах; формирование представления о приемах партнерского общения, направленных на преодоление коммуникативных барьеров; формировать навыки преодоления коммуникативных барьеров.</i>	4
2	<i>Ролевые игры, направленные на формирование навыков обратной связи; осознание участниками значения процесса слушания в общении; формирование навыков активного слушания; развитие терпимого отношения к другим.</i>	4
3	<i>Выполнение заданий, направленных на формирование навыков использования различных стратегий поведения в общении (на примерах конфликта); демонстрация различных стратегий выхода из конфликтной ситуации, положительные и отрицательные моменты каждой стратегии; определение эффективности применения различных стратегий поведения в зависимости от ситуаций, выраженности</i>	4

	<i>интересов людей, вовлеченных в конфликт.</i>	
4	<i>Выполнение заданий, направленных на диагностику доминирующего сенсорного канала; формирование навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов диагностики в процессе общения.</i>	4
5	<i>Выполнение заданий, направленных на формирование навыка выявления эффектов межличностного восприятия и взаимопонимания и осознание их влияния на процесс общения.</i>	4
6	<i>Выполнение заданий, направленных на формирование навыков активного слушания.</i>	4
7	<i>Выполнение заданий, направленных на формирование навыков соблюдения норм социальной роли и переключения с одной роли на роль, актуальную в текущей ситуации общения.</i>	4
8	<i>Выполнение диагностики взаимосвязи агрессивности и конфликтности; диагностики доминирующей стратегии конфликтного поведения; выявление взаимосвязи между агрессивностью и доминирующей стратегией конфликтного поведения.</i>	2
9	<i>Выполнение заданий, направленных на формирование навыков ведения переговоров.</i>	2
10	<i>Упражнения на формирование навыков эффективного общения.</i>	2
	Итого	34

Темы практических занятий по дисциплине Практическое занятие № 1

Тема: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения, преодоления коммуникативных барьеров. Формирование представления о коммуникативных барьерах; формирование представления о приемах партнерского общения, направленных на преодоление коммуникативных барьеров; формировать навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Цель: научиться при взаимодействии обращать внимание на слова, эмоции и поведение собеседника.

Форма. Ролевое взаимодействие членов микрогрупп.

Порядок выполнения:

Студенты делятся на подгруппы по три человека в каждой. Студенты последовательно выступают в ролях рассказчика (или «первоисточника»), слушателя (или пересказчика) и комментатора.

Задание:

Студент в роли рассказчика должен вспомнить и рассказать о каком-либо конфликте. После этого другой член подгруппы должен пересказать эту историю, максимально воспроизведя лексику, интонации, эмоции «первоисточника». После того как пересказ закончен, «первоисточник» должен оценить, насколько хорошо была пересказана его история. Наконец, третий член подгруппы должен оценить навыки обратной связи пересказчика, воспользовавшись ниже приведенным бланком.

Затем члены подгрупп меняются ролями и так до тех пор, пока каждый не побывает во всех трех ролях.

Бланк: «Учимся слушать собеседника: Страница для комментариев слушателя»

Рассказ	Пересказ
---------	----------

Содержание: _____ Точно?

Заметки _____ [] []

Да Нет

Эмоции: _____ Точно?

Заметки _____ [] []

Да Нет

Жесты, мимика: _____ Точно?

Заметки _____ [] []

Да Нет

Вопросы для анализа:

1. Что нового вы осознали о слушании?

2. Что помогло вам и что помешало качественно исполнить свою роль?

Форма контроля: участие и активность в упражнении.

Цель: оценить уровень сложившихся умений и развить навыки активного слушания оппонентов, как одного из этапов переговоров в условиях конфликта.

Форма. Ролевое взаимодействие членов микрогрупп.

Порядок выполнения:

Группа разбивается на микрогруппы по три человека. Члены каждой «тройки» исполняют роли говорящего, слушающего и наблюдателя.

Задание.

Задача исполнителя роли говорящего – высказать свою точку зрения, свое мнение по предлагаемой на выбор теме, например, «Что я хотел бы изменить в себе», «Мое отношение к конфликтам», «Что мне не нравится в моем поведении в конфликтах», «Мои планы на будущее», «Какие полезные уроки я выношу из своих конфликтов».

Задача исполнителя роли слушателя – продемонстрировать владение шестью элементами техники активного слушания.

1. Побуждение к рассказу
2. Уточнение, выяснение
3. Отражение содержания
4. Резюме
5. Придание значимости собеседнику.

Задача исполнителя роли наблюдателя – проанализировать процесс взаимодействия и ответить на вопросы: какие приемы активного слушания были применены, какие результаты это дало, какие приемы не удалось продемонстрировать или они были применены неудачно, в чем причины этого?

После обсуждения участники каждой тройки меняются ролями, каждый студент должен опробовать технику активного слушания.

Преподаватель может изменить технику выполнения задания: говорящие должны рассказывать о любом предмете, но лишь в том случае, если их активно слушают. Они должны останавливаться, как только почувствуют, что активное слушание прервалось.

Форма контроля: участие и активность в упражнении.

Упражнение «Три качества слушания»

Работа проводится в тройках. Каждой тройке необходимо обсудить качества, необходимые профессионалу педагогической профессии.

Задание: выбрать три самых важных качества и выработать строгий алгоритм обсуждения: двое беседуют, третий контролирует использование приемов слушания. Затем функции меняются. После работы в тройках — дискуссия на заданную тему со всей группой (представители из разных троек).

Упражнение «Слушание»

Группа делится на две части по 5—6 человек. В каждой из подгрупп один из участников садится в центр и в течение 5—6 минут высказывается по теме «Мужчина среди женщин и среди мужчин» или «Женщина среди мужчин и среди женщин». Члены группы должны слушать с полным вниманием, не спорить, не перебивать, воспринимая говорящего целиком.

79 Находящийся в центре должен говорить все отведенное для него время, если же он высказал все до истечения времени, то он все равно находится в центре круга. Затем по сигналу руководителя другой участник садится в центр и начинает говорить на эту же тему, время для него то же — 5 — 6 минут. После того как выступят все, идет обмен мнениями и своими ощущениями.

Упражнение «Конкурс ораторов»

Один из участников произносит речь в течение 5—6 минут на любую заданную тему. Группа играет роль аудитории, которая не воспринимает этого оратора. Задача последнего установить контакт во что бы то ни стало. Затем происходит обмен ситуациями выступающего и группы.

Упражнение «Испорченный телефон»

Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в класс по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что Вы получили телефонограмму, содержание которой должны передать следующему члену группы. Главное — как можно точнее отразить содержание».

Практическое занятие № 2

Тема: Ролевые игры, направленные на формирование навыков обратной связи; осознание участниками значения процесса слушания в общении; формирование навыков активного слушания; развитие терпимого отношения к другим.

Теоретическая часть

Цель: Ознакомление с понятиями активное и пассивное слушание. Освоение техник активного слушания.

Задачи:

- определить понятие слушания как активного или пассивного процесса;
- в игровых ситуациях научиться применять навыки пассивного и активного слушания.

Ожидаемые результаты: Осознание важности применения техники активного слушания в процессе обучения и общения.

Методы:

- информирование,
- моделирование ситуаций,
- анализ ситуаций.

Оборудование:

- компьютер

- телевизор

Материалы:

- Слайдовая презентация занятия
- Анкета «Умеете ли Вы слушать?»
- Информационные листы по теме занятия
- Карточки к упражнению «Активное слушание», текст к упражнению «Испорченный телефон»
- Аудиозапись песни «Неудачное свидание»,
- фрагменты из мультфильмов: «Алеша Попович и Тугарин Змей», «Рапунцель: запутанная история»; из кинофильма «Приключение Буратино».
- Фломастеры.

ОСНОВНОЙ ЭТАП

Слайд . "Умеем ли мы слушать?"

Звучит фрагмент песни «Неудавшиеся свидание».

Вопрос: Ребята как вы думаете, почему свидание не состоялось, и герои песни сердились друг на друга?

Ответы обучающихся.

Слайд "Умеем ли мы слушать?"

«Нам кажется, что умение слушать — это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется. Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас. Цена такому разговору невелика».

Вопрос: Умение слушать собеседника, это не легкий труд, а вот умеете ли вы слушать?

Диагностический блок

(Анкета «Умеете ли вы слушать?») Ведущий раздает анкеты, участники записывают ответы, подсчитывают результат. (Конечно, данная анкета не может рассматриваться как серьезное психодиагностическое исследование, ее основная задача — продемонстрировать 12 признаков «плохих слушателей»).

Ознакомление с интерпретацией полученных данных.

Ведущий: все ознакомились со своими результатами? Каждый из вас в настоящий момент осознал, насколько он умеет слушать собеседника. Так, как наше занятие посвящено не столько умению слышать, сколько умению слушать прошу тех ребят, кто набрал 10-12 баллов быть активными моими помощниками. А тех, для кого результаты анкетирования не совсем порадовали, предлагаю активно участвовать в занятии и осваивать навыки активного и пассивного слушания.

Слушать можно по-разному.

Слайд «Техника активного (эмпатического) слушания».

Это техника слушания, позволяющая точнее понимать состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

Слайд «Техника пассивного слушания».

Это техника слушания, при которой происходит внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством

Если вы не проявляете интереса к разговору, не демонстрируете никаких знаков внимания, отделяетесь редким «угу» или «хм», по которому трудно определить ваше отношение к происходящему, то это — *пассивное слушание*, при нем участие в общении минимально.

Слайд «Факторы применения приемов пассивного слушания».

Так происходит, когда тема разговора или общение с данным человеком вам неинтересны, вы хотели бы отделаться от него или прекратить обсуждение вопроса. Но иногда полезно никак не участвовать в разговоре, просто молчать, например, если

собеседник охвачен эмоциональным состоянием, возбужден, находится под впечатлением чего-то настолько, что желает «выговориться», «выплеснуть переживания», в данный момент он ничего не замечает, не контролирует себя — в этой ситуации требуется просто выслушать его, не перебивая. Эмоции «выльются», человек успокоится и вновь обретет способность общаться, думать и анализировать. Если эмоции партнера направлены на вас, вы их вызвали или просто оказались поблизости, «под горячую руку», главная задача — не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние, которое уж точно приведет к бурному конфликту, «выяснению отношений». Выслушайте его, может даже думая о чем-то другом, приятном, а когда он «выплеснется и иссякнет», активно включайтесь в конструктивное обсуждение: «А теперь давай спокойно обсудим, что произошло и как быть».

Вид слушания, при котором вы вовлечены в процесс общения и стараетесь понять собеседника, называется *активным слушанием*.

Слайд «Приемы активного слушания».

Выяснение, уточнение:

- я не понял
- повторите еще раз...
- что вы имеете в виду?
- не могли бы Вы объяснить?

Парафраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:

Отражение чувств:

- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны...

Резюмирование:

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами...

Для закрепления теории предлагаю выполнить упражнение.

Упражнение «Активное слушание».

Цель: освоение навыков активного слушания.

Описание:

Работа в парах. Упражнение выполняется в течение 2 минут.

Один из участников рассказывает что-нибудь другому. Слушающий применяет приемы активного или пассивного, на выбор по 1 мин. А затем по знаку ведущего применяет другую технику. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение:

Общее обсуждение опыта приобретенного при работе в парах. Получилось ли угадать технику слушания? Какие приемы слушания были применены? Какие приемы способствовали эффективности общения и с собеседником?

Вывод: эффективность применения техники как активного, так и пассивного слушания зависит от обстоятельств и возникающей ситуации общения.

Упражнение «Испорченный телефон».

Цель: показать участникам каков процент потери информации при пассивном слушании, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А так же, наглядно продемонстрировать, как при вышеописанных условиях искажается информация.

Описание: Ведущий приглашает 5 добровольцев.

Инструкция участникам:

4 человека выходят за двери, одному (тот кто остался) ведущий зачитывает текст: «Учитель русского языка Татьяна Львовна просила передать ст. воспитателю Назарову, что экскурсия в Екатерининский парк переносится со вторника 24 апреля в 17.00 на пятницу 27 апреля в 16.00 часов. Всем участникам экскурсии иметь при себе 50 рублей на

приобретение входных билетов. А также по желанию орешки или семечки для белок. Задача слушающего участника передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – пассивно слушают и передают полученную информацию.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста и эффективна ли техника пассивного слушания? Что запоминается из нашего сообщения

Практическая работа №3

Тема: *Выполнение заданий, направленных на диагностику доминирующего сенсорного канала; формирование навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов диагностики в процессе общения*

Цель: диагностика доминирующего сенсорного канала. Формирование навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в процессе общения.

Теоретический материал

Репрезентативная система (сенсорный канал) – это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется *основным*.

В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в категориях :

• *визуальная* (оптическая) – восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите»;

• *аудиальная* (акустическая) – восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно» или «что-то подсказывает мне»;

• *кинестетическая* (двигательно-эмоциональная) – восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относятся также *обонятельная* («Я знаю, что, когда мы подойдем, будет пахнуть розами») и *вкусовая – дегустационная* («Мне показался успех очень сладким»).

Кроме основного канала существует также ведущая *репрезентативная система*. Она отражает деятельность мозга в данный момент, в общении это ситуация «здесь и сейчас».

Как известно, человеческий мозг состоит из левого и правого полушарий, причем каждое из них отвечает за определенные виды деятельности. Для определения ведущего сенсорного канала используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движением глаз собеседника.

В диагностике сенсорного канала они особенно красноречивы, так как вид мышления человека влияет на движение его глаз. Сидя напротив собеседника и наблюдая за ним, можно заметить, например, что его взгляд движется влево. Это показывает, что партнер «включил» левую половину мозга. Эта информация сообщает, что наш собеседник хорошо осведомлен об обсуждаемой проблеме и постарается привести веские факты и доказательства для своих доводов, будет останавливаться на деталях, постарается резюмировать сказанное.

Если собеседник смотрит направо, то тогда «включена» правая половина мозга, которая управляет эмоциями, здесь сосредоточены все воспоминания и собираются конкретные впечатления.

Взгляд человека постоянно перемещается и подает сигнал партнеру, в каком направлении двигаются его мысли в данный момент. Такие перемещения глазных яблок

получили название паттерн (от англ. pattern — сетка). Они не являются хаотическими, а с четкой закономерностью отражают информационные взаимодействия, происходящие в нейронных цепях. «Его взгляд сказал о многом» – эта фраза достаточно часто звучит в общении.

Диагностика ведущего сенсорного канала по движениям зрачков собеседника:

• верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед – визуальный (оптический) канал. Означает, что человек припоминает и воспроизводит зрительный образ, а в последнем случае – создает, составляет образ;

• среднее вправо (движение вбок), среднее влево, нижнее влево – аудиальный (акустический) канал. Означает, что человек конструирует или припоминает слова и звуки, чтобы воспринять информацию;

• вниз вправо – кинестетический (двигательно-эмоциональный) канал. Означает, что человек переживает чувства и эмоции, ведет внутренний диалог, припоминает ощущения от звуков, слов, запахов или вкуса.

В каждой из перечисленных выше позиций глаз направляет информацию по различным каналам в мозг. Выявить доминирующий тип мышления человека, диагностировать его ведущий сенсорный канал можно не только по сигналам глаз, но и языку тела, т. е. невербальной информации, связанной в основном с жестами и позами, а также по его речевым особенностям. Эти элементы диагностики называются вербальными и невербальными ключами доступа.

К *вербальным* ключам доступа в сенсорный канал собеседника относятся также ключевые слова, которыми он пользуется при говорении. Так, для визуального типа мышления, к которым относится около 35% людей, характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед». В процессе общения с собеседником-визуалистом необходимо, передавая информацию, рисовать словесные картины, например используя метафоры, или демонстрировать наглядные иллюстрации: графики, диаграммы. использовать аудиовизуальные средства.

Для *аудиального* типа мышления особенно важно в процессе общения то, *как* говорит собеседник: высота, темп, тембр и интонации его голоса. Аудиалисты составляют в среднем не более 13-25 % людей. Для них характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дуя в свисток». Представляя идеи, таким собеседникам необходимо разнообразить свой темп и ритм речи, менять интонации, делать паузы, чтобы звучание сообщения было более интересным и привлекательным.

Кинестетический тип мышления (от лат. tactilis – осязательный, тактильные ощущения – это ощущения прикосновения) свойственен 40-52% людей. Для кинестетиков характерен тактильный способ восприятия информации. Обычно они говорят: «Я чувствую, что знаю, куда я иду». Известна притча о слоне, находившемся в темной комнате: желая понять, что за объект находится перед ними, люди в темноте ощупывали его руками. Тронув хобот, один сказал, что это водосточная труба, потрогав ухо, другой сказал, что это большое опахало, третий, наткнувшись на ноги, предположил, что это колонны, четвертый, ощупав спину, заключил, что перед ним большой трон. Важным элементом начала контакта с кинестетиками является рукопожатие, доброжелательный взгляд, а при передаче им той или иной информации необходимо иметь при себе иллюстрирующие ее материалы – захватывающие слушателя эмоционально, вызывающие чувства.

Наши эмоциональные состояния связаны со способом, с помощью которого люди обо всем думают. Если человек, думая о проблеме, попадает в тупик, это, возможно, потому, что он думает о ней, придерживаясь определенного способа. Если собрать информацию о способе, каким человек думает о проблеме, то можно будет повлиять на стиль его мышления и помочь этому человеку в решении проблемы путем изменения

способа, каким он думает. Наши эталоны мышления следуют за нашими системами представления внешнего вида, звука, ощущения, запаха и вкуса. Подструктуры (сенсорные каналы) — это мощный механизм для взаимодействия, изменения перспектив и влияния на собеседника.

Из практики известно, что лучше всего воспринимается информация, ориентированная в ведущий канал партнера по общению или, в крайнем случае, особенно когда аудитория смешанная, на все сенсорные каналы одновременно, т. е. рассказать, демонстрировать иллюстрации и вызывать позитивные чувства и эмоции. Как заметил Конфуций: «Я слышу и забываю. Я вижу и запоминаю. Я делаю и понимаю». При воздействии на все каналы взаимопонимание улучшается, общение удовлетворяет партнеров.

Для достижения взаимопонимания с другими людьми используют разные приемы, но наиболее распространены подстройка и калибровка.

Подстройка — это использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей. На *вербальном* уровне это означает отражение предпочтительной репрезентативной системы собеседника путем включения в речь соответствующих слов, типичных для него. Например, если партнер говорит: «Я чувствую, что вам необходимо погрузиться в эту проблему глубже» (кинестетический канал), то вы можете ответить: «Да, я понимаю, у вас есть чувство, что мы должны поработать с этим вопросом» — вместо того, чтобы говорить: «Давайте рассмотрим этот вопрос более пристально» (визуальный канал). В первом случае собеседник четко осознает сенсорный канал партнера и подстраивается к нему.

Подстройка может быть как вербальная, так и невербальная.

Невербальная подстройка называется *отзеркаливанием*. Умение отзеркаливать, отражать дает возможность установить с любым человеком подсознательное доверие — *rapport* (от фр. Rapport — единение). Для того чтобы создать эту связь, нужно овладеть несколькими приемами: подстройка к позе (т. е. принять ту же позу, что и у собеседника): к дыханию (копирование дыхания собеседника). Подражание льстит любому человеку. «Отражение — высшая награда», — говорят американцы. Научившись ненавязчиво подстраиваться, можно расположить к себе собеседника.

Калибровка — это «чтение» окружающих, расшифровка смысла движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов. Специалисты по нейролингвистическому программированию (НЛП) утверждают, что калибровка является ключом к эффективному общению. Используя все демонстрируемые собеседником сигналы, можно попытаться оценить чувства другого человека и эффективность общения. Каждое взаимодействие не похоже на другие. Для того чтобы заметить сигналы, позволяющие его откалибровать, собеседникам необходимо при общении использовать все навыки наблюдения.

Практическая часть

Задание №1: работа в парах. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы:

Поведенческие характеристики

Визуалист

Кинестетик

Аудиалист

Логик

Употребляемые слова

Смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь

Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю

Звучать, слышать, тон, громкий

Понимать, знать, анализировать, интересно, логично

Поза

Голова вверх, спина прямая
Спина согнута, голова опущена
Голова склонена набок
Прямая поза, руки скрещены

Движения

Напряженные, резкие
Раскрепощенные
Средние
Однообразные

Жесты

На уровне головы, шеи
На уровне живота
На уровне грудной клетки
На уровне грудной клетки

Дыхание

Неглубокое, верхом легких
Глубокое дыхание, низ живота
Ровное дыхание всей грудью
Неглубокое

Речь

Быстрая, громкая, высокий тон
Медленная, негромкая, низкий грудной голос
Выразительная, мелодичный голос
Монотонный голос

Взгляд

Поверх других
Вниз, ниже других
Часто в одну сторону и вниз
Через головы других

Правила слушания

«Видеть, чтобы слышать»
Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать»
«Не видеть, чтобы слышать»
Никакого контакта глазами

Движения глаз (для наблюдающего)

Вверх влево, вверх вправо, прямо
Вниз влево, иногда вниз перед собой
Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо
В сторону, вправо, голова поднята вверх

Цвет лица

Бледнеет во время монолога
Розовеет во время монолога
Нормальный во время монолога
Нормальный во время монолога

Примечание. Отметить знаком «+» поведенческие предпочтения собеседника.

Задание 2. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.

Визуалист

Кинестетик

Аудиалист
Логик

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Этот тест позволяет более четко определить, какая система является для вас ведущей.

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл. 1) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 – перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не подходит вообще.

Таблица 1

Вопрос /ответ											0	1	2
а)													
б)													
в)													
г)													

1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:

- а) зависит от моей интуиции;
- б) зависит от моего настроения;
- в) зависит от моей точки зрения;
- г) это дело логики и ума.

2. На меня, скорее, окажет влияние тот:

- а) у кого приятный голос;
- б) кто хорошо выглядит;
- в) кто говорит разумные мысли;
- г) кто оставляет у меня хорошее чувство.

3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:

- а) я посмотрю на его внешность;
- б) я обращаюсь к его чувствам;
- в) я прислушаюсь к интонации его голоса;

г) я обращаю внимание на то, что он говорит.

4. Для меня легко:

- а) создать полноту звуков в стереосистеме;
- б) сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
- в) выбрать удобную, комфортную мебель;
- г) подобрать оптимальную комбинацию красок.

5. Мне очень легко:

- а) понять смысл новых фактов и данных;
- б) воспринимать окружающие звуки;

- в) чувствовать удобство одежды, облегающей мое тело;
- г) рассказать в ярких красках об увиденном предмете.

6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:

- а) обратиться к моим чувствам;
- б) посмотреть, как я одет;
- в) послушать, что я говорю;
- г) прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

- а) услышать факты, о которых вы знаете;
- б) увидеть картину произошедшего события;
- в) узнать о ваших чувствах;
- г) обратить внимание на интонацию вашего голоса.

8. Я больше доверяю тому, что:

- а) вижу своими глазами;
- б) слышу конкретные факты;
- в) подсказывают мои чувства;
- г) говорит мне мой внутренний голос.

9. Что касается моей семьи, обычно:

- а) я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;
- б) я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;

- в) я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;
- г) я хорошо различаю интонацию голосов каждого.

10. Я стараюсь:

- а) понять какие-то новые факты;
- б) ощутить новизну;
- в) услышать что-то новое;
- г) увидеть новые возможности и перспективы.

11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:

- а) доверюсь своим чувствам;
- б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
- в) остановлюсь на видимом результате;
- г) проанализирую несколько вариантов их достижения.

12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:

- а) голос;
- б) внешность;
- в) мысли;
- г) эмоции и чувства.

Обработка результатов

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Л, К).

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А = ; В = ; Л = ; К = .

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы. Общий результат должен быть равен 120 ($A + B + Л + К = 120$).

Таблица 2

Вопрос/ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
а)												
б)												
в)												
г)												

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

Л — логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип.

Примечание. А — аудиальная репрезентативная система; В — визуальная репрезентативная система; К — кинестетическая репрезентативная система; Л — «логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип».

Подсчитайте количество баллов по каждой из букв, сложив цифры, соответствующие данным буквам. Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму, будет наиболее важной, значимой системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной у человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

Сделайте выводы.

ЗАДАНИЕ №3: Работа в парах. Учащиеся сравнивают результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Делают выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

ЗАДАНИЕ №4: Индивидуальная работа. Учащиеся формулируют просьбу для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.

Контрольные вопросы

1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: слышать, стук, смех, громкий, шелестящий, мелодичный?
2. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: смотреть, алелеет, взгляд, красный, светлый, зоркий?
3. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: чувствовать, холод, шероховатый, гранитный, жаркий?
4. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: думать, рассуждать, анализ, логичный, рациональный?
5. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?
6. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

Теоретический материал к практическому занятию №1. СЕНСОРНЫЕ КАНАЛЫ, ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ

Репрезентативная система (сенсорный канал) – это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется *основным*.

В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в категориях :

• *визуальная* (оптическая) – восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите»;

• *аудиальная* (акустическая) – восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно» или «что-то подсказывает мне»;

• *кинестетическая* (двигательно-эмоциональная) – восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относятся также *обонятельная* («Я знаю, что, когда мы подойдем, будет пахнуть розами») и *вкусовая – дегустационная* («Мне показался успех очень сладким»).

Кроме основного канала существует также ведущая *репрезентативная система*. Она отражает деятельность мозга в данный момент, в общении это ситуация «здесь и сейчас».

Как известно, человеческий мозг состоит из левого и правого полушарий, причем каждое из них отвечает за определенные виды деятельности. Для определения ведущего сенсорного канала используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движением глаз собеседника.

В диагностике сенсорного канала они особенно красноречивы, так как вид мышления человека влияет на движение его глаз. Сидя напротив собеседника и наблюдая за ним, можно заметить, например, что его взгляд движется влево. Это показывает, что партнер «включил» левую половину мозга. Эта информация сообщает, что наш собеседник хорошо осведомлен об обсуждаемой проблеме и постарается привести веские факты и доказательства для своих доводов, будет останавливаться на деталях, постарается резюмировать сказанное.

Если собеседник смотрит направо, то тогда «включена» правая половина мозга, которая управляет эмоциями, здесь сосредоточены все воспоминания и собираются конкретные впечатления.

Взгляд человека постоянно перемещается и подает сигнал партнеру, в каком направлении двигаются его мысли в данный момент. Такие перемещения глазных яблок получили название паттерн (от англ. pattern — сетка). Они не являются хаотическими, а с четкой закономерностью отражают информационные взаимодействия, происходящие в нейронных цепях. «Его взгляд сказал о многом» – эта фраза достаточно часто звучит в общении.

Диагностика ведущего сенсорного канала по движениям зрачков собеседника:

• *верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед* – визуальный (оптический) канал. Означает, что человек припоминает и воспроизводит зрительный образ, а в последнем случае – создает, составляет образ;

• *среднее вправо (движение вбок), среднее влево, нижнее влево* – аудиальный (акустический) канал. Означает, что человек конструирует или припоминает слова и звуки, чтобы воспринять информацию;

• *вниз вправо* – кинестетический (двигательно-эмоциональный) канал. Означает, что человек переживает чувства и эмоции, ведет внутренний диалог, припоминает ощущения от звуков, слов, запахов или вкуса.

В каждой из перечисленных выше позиций глаз направляет информацию по различным каналам в мозг. Выявить доминирующий тип мышления человека,

диагностировать его ведущий сенсорный канал можно не только по сигналам глаз, по и языку тела, т. е. невербальной информации, связанной в основном с жестами и позами, а также по его речевым особенностям. Эти элементы диагностики называются вербальными и невербальными ключами доступа.

К *вербальным* ключам доступа в сенсорный канал собеседника относятся также ключевые слова, которыми он пользуется при говорении. Так, для визуального типа мышления, к которым относится около 35% людей, характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «Я вижу путь вперед». В процессе общения с собеседником-визуалистом необходимо, передавая информацию, рисовать словесные картины, например используя метафоры, или демонстрировать наглядные иллюстрации: графики, диаграммы. использовать аудиовизуальные средства.

Для *аудиального* типа мышления особенно важно в процессе общения то, как говорит собеседник: высота, темп, тембр и интонации его голоса. Аудиалисты составляют в среднем не более 13-25 % людей. Для них характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дуя в свисток». Представляя идеи, таким собеседникам необходимо разнообразить свой темп и ритм речи, менять интонации, делать паузы, чтобы звучание сообщения было более интересным и привлекательным.

Кинестетический тип мышления (от лат. *tactilis* – осязательный, тактильные ощущения – это ощущения прикосновения) свойственен 40-52% людей. Для кинестетиков характерен тактильный способ восприятия информации. Обычно они говорят: «Я чувствую, что знаю, куда я иду». Известна притча о слоне, находившемся в темной комнате: желая понять, что за объект находится перед ними, люди в темноте ощупывали его руками. Тронув хобот, один сказал, что это водосточная труба, потрогав ухо, другой сказал, что это большое опахало, третий, наткнувшись на ноги, предположил, что это колонны, четвертый, ощупав спину, заключил, что перед ним большой трон. Важным элементом начала контакта с кинестетиками является рукопожатие, доброжелательный взгляд, а при передаче им той или иной информации необходимо иметь при себе иллюстрирующие ее материалы – захватывающие слушателя эмоционально, вызывающие чувства.

Наши эмоциональные состояния связаны со способом, с помощью которого люди обо всем думают. Если человек, думая о проблеме, попадает в тупик, это, возможно, потому, что он думает о ней, придерживаясь определенного способа. Если собрать информацию о способе, каким человек думает о проблеме, то можно будет повлиять на стиль его мышления и помочь этому человеку в решении проблемы путем изменения способа, каким он думает. Наши эталоны мышления следуют за нашими системами представления внешнего вида, звука, ощущения, запаха и вкуса. Подструктуры (сенсорные каналы) — это мощный механизм для взаимодействия, изменения перспектив и влияния на собеседника.

Из практики известно, что лучше всего воспринимается информация, ориентированная в ведущий канал партнера по общению или, в крайнем случае, особенно когда аудитория смешанная, на все сенсорные каналы одновременно, т. е. рассказать, демонстрировать иллюстрации и вызывать позитивные чувства и эмоции. Как заметил Конфуций: «Я слышу и забываю. Я вижу и запоминаю. Я делаю и понимаю». При воздействии на все каналы взаимопонимание улучшается, общение удовлетворяет партнеров.

Для достижения взаимопонимания с другими людьми используют разные приемы, но наиболее распространены подстройка и калибровка.

Подстройка – это использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей. На *вербальном* уровне это означает отражение предпочтительной репрезентативной системы собеседника путем включения в речь соответствующих слов,

типичных для него. Например, если партнер говорит: «Я чувствую, что вам необходимо погрузиться в эту проблему глубже» (кинестетический канал), то вы можете ответить: «Да, я понимаю, у вас есть чувство, что мы должны поработать с этим вопросом» — вместо того, чтобы говорить: «Давайте рассмотрим этот вопрос более пристально» (визуальный канал). В первом случае собеседник четко осознает сенсорный канал партнера и подстраивается к нему.

Подстройка может быть как вербальная, так и невербальная.

Невербальная подстройка называется *отзеркаливанием*. Умение отзеркаливать, отражать дает возможность установить с любым человеком подсознательное доверие – *rapport* (от фр. Rapport – единение). Для того чтобы создать эту связь, нужно овладеть несколькими приемами: подстройка к позе (т. е. принять ту же позу, что и у собеседника); к дыханию (копирование дыхания собеседника). Подражание льстит любому человеку. «Отражение – высшая награда», – говорят американцы. Научившись ненавязчиво подстраиваться, можно расположить к себе собеседника.

Калибровка – это «чтение» окружающих, расшифровка смысла движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов. Специалисты по нейролингвистическому программированию (НЛП) утверждают, что калибровка является ключом к эффективному общению. Используя все демонстрируемые собеседником сигналы, можно попытаться оценить чувства другого человека и эффективность общения. Каждое взаимодействие не похоже на другие. Для того чтобы заметить сигналы, позволяющие его откалибровать, собеседникам необходимо при общении использовать все навыки наблюдения.

Практическое занятие № 4

Тема: *Выполнение заданий, направленных на формирование навыков использования различных стратегий поведения в общении (на примерах конфликта); демонстрация различных стратегий выхода из конфликтной ситуации, положительные и отрицательные моменты каждой стратегии; определение эффективности применения различных стратегий поведения в зависимости от ситуаций, выраженности интересов людей, вовлеченных в конфликт.*

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирования организации невозможно. Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами.

В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации – это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в межорганизационном пространстве.

Типы конфликта.

В зависимости от того, кто выступает в качестве оппонента (наше внутреннее «я», другой человек, группа и т. д.), различают четыре типа конфликтов:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

Структуры конфликта.

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект** конфликта не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности.

Ценность – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом** конфликта выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. **Виды участников по форме:**

- отдельная личность;
- социальная группа;
- организация;
- государство.

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия и социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками.

Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). **Выделяют три уровня субъективного отношения:**

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

Причины конфликта.

Наиболее общими причинами конфликтов являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;
- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Универсальный источник конфликта состоит в несовместимости претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения.

Нехватка средств к существованию является центральным звеном всех экономических конфликтов. Разумеется, при удовлетворении всех потребностей людей конфликтов бы не было. Но, тогда остановилось бы и само развитие общества. Жизнь соткана из противоречий, которые лежат в основе любого конфликта.

Нахождение путей выхода из конфликта.

Существуют прямые и косвенные методы гашения конфликта.

Прямые методы.

Прямые методы гашения конфликтов широко распространены. Вот их примерный и краткий перечень.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку очернения одного человека другим и требует только фактов, а не эмоций. «Все плохое, что вы хотели бы сказать об Иване Ивановиче, надо говорить при нем, а не за глаза. Я еще предоставлю вам такую возможность». Далее руководитель насколько это удастся, уточняет факты. Как только он, независимо от суждений самих конфликтующих, приходит к определенному решению, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхнувшую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих; в любом случае руководитель прям, деловит и обосновывает на авторитете этических традиций и официальных установлений, существующих в нашем обществе. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан, и возвращаться к нему — значит отнимать время и энергию у занятых людей.

2. Руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному (или обоим, если оба недовольны) от лица группы, т.е. как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного из них, либо обоих): от повторных критических замечаний (с глазу на глаз и при группе) до административных взысканий (коль скоро конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, руководитель ищет способ развести конфликтующих (по разным группам, факультетам и т.д.).

Очень часто бывают ситуации, когда участники конфликта, студенты или преподаватели, будучи людьми самостоятельными и принципиальными, под влиянием прямых мер гашения конфликта меняют или смягчают свои враждебные установки в отношении друг друга, помогая коллективу тем самым вернуться к здоровой «психологической атмосфере» совместной деятельности. Бывают, однако, и обратные случаи, когда прямое давление руководителя или группы на враждующих людей лишь

«загоняют вглубь» их взаимное ожесточение. Выражаясь языком медиков, «болезнь» в подобных ситуациях не излечивается, а переходит в хроническую форму.

Поэтому более эффективными оказываются подчас косвенные методы гашения конфликта – приемы, в немалом количестве накопленные в практике психотерапевтов и психологов.

Косвенные методы гашения конфликтов (психокоррекция общения)

- Принцип выхода чувств.
- Принцип «эмоционального возмещения».
- Принцип «авторитетного третьего».
- Принцип «обнажения агрессия».
- Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип «обмена позиций».
- Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих.

Задание 1. Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

Рвется в спор

7654321

Уклоняется от спора

2

Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения

7654321

Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном

3

Считает, что добьется своего, если будет возражать

7654321

Считает, что проиграет, если будет возражать

4

Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов

7654321

Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

5

Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента

7654321

Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов

6

Не смущается, если попадает в напряженную обстановку

7654321

В напряженной обстановке чувствует себя не ловко

7

Считает, что в споре надо проявлять свой характер

7654321

Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций

8

Не уступает в спорах

7654321

Уступает в спорах

9

Считает, что люди легко выходят из конфликта

7654321

Считает, что люди с трудом выходят из конфликта

10

Если взрывается, то считает, что без этого нельзя

7654321

Если взрывается, то вскоре

ощущает чувство вины

Оценка данных

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма 11 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

Задание 2. Психологический климат на этом уровне отражает сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни.

Психологический климат складывается за счет эмоционального группового состояния, которое отличается большим динамизмом, изменчивостью.

Простейшая методика определения климата группы — ответ на вопрос: С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?

Восторженное настроение

Оранжевый

Радостное

Желтый

Светлое, приятное

Зеленый

Спокойное, уравновешенное

Фиолетовый

Тревожное, напряженное

Черный

Уныние, полное разочарование, упадок сил

Практическая работа №5

Тема: *Выполнение заданий, направленных на формирование навыка выявления эффектов межличностного восприятия и взаимопонимания и осознание их влияния на процесс общения.*

Теоретическая часть.

Возникновение и успешное развитие межличностного общения возможно лишь в том случае, если между его участниками существует взаимопонимание. То, в какой мере люди отражают черты и чувства друг друга, воспринимают и понимают других, а через них и самих себя, во многом определяет процесс общения, отношения, складывающиеся между партнерами, и способы, с помощью которых они осуществляют совместную деятельность.

Таким образом, процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения и называется *перцептивной стороной общения*.

Перцепция (восприятие) — это отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств. В данный

процесс всегда вовлечены раздражение органов чувств, двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков) и т.д.

Понятие, объясняющее восприятие, познание и понимание людьми друг друга - *социальная перцепция*. Оно было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

Социальная перцепция – сложный процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретация на этой основе поступков и поведения.

Социальная перцепция включает:

- процесс восприятия наблюдаемого поведения;
- интерпретацию причин поведения и ожидаемых последствий;
- эмоциональную оценку;
- построение стратегии собственного поведения.

Выделяют *три составляющие социально-перцептивного процесса*:

- партнера-наблюдателя;
- партнера-наблюдаемого;
- ситуацию (контекст).

Процесс социальной перцепции является сложной системой формирования в сознании человека образа другого человека в результате таких методов постижения людьми друг друга как восприятие, познание, понимание и изучение.

В общем виде процесс восприятия одним человеком (наблюдателем) другого (наблюдаемого) разворачивается следующим образом. В наблюдаемом для наблюдателя доступны для восприятия лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными являются внешний облик (физические качества плюс «оформление» внешности) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции). Воспринимая эти признаки, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о психологических свойствах партнера по общению. Сумма приписанных свойств дает необходимую возможность сформировать определенное отношение к наблюдаемому, которое чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах континуума «нравится — не нравится». На основании предполагаемых психологических свойств наблюдатель делает определенные выводы относительно того, какого поведения можно от наблюдаемых ожидать. Опираясь на эти выводы, наблюдатель строит стратегию поведения по отношению к наблюдаемому.

Поясним сказанное на примере. Человек, стоящий поздним вечером на автобусной остановке, замечает приближающегося пешехода. Тот одет в темную одежду, держит руки в карманах и движется быстрой, решительной походкой. Если стоящий на остановке человек спокоен и уверен в себе, он может подумать приблизительно так: «Этот человек, видимо, замерз и очень спешит. Наверное, опаздывает домой или на свидание. Сейчас он спокойно пройдет мимо». Подумав подобным образом, наблюдатель спокойно продолжит свое ожидание. Если же человек на остановке встревожен или мнителен, он может рассудить по-другому: «Почему у него руки в карманах? Как он быстро надвигается на меня! У него может быть худое на уме. Вид больно подозрительный...» Подумав таким образом, человек скроется в тень («от греха подальше»).

Таким образом, на основе восприятия человека человеком складывается представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях партнера по общению и формируется собственное поведение. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому, а результаты субъективной оценки партнера служат основой для построения поведения по отношению к нему. Партнер в свою очередь строит поведение, анализируя поведение и внешние проявления, которые предоставил ему наблюдатель, т.е., можно сказать, что мы сами формируем отношение к нам других людей.

К закономерностям восприятия относят его *субъективность*. Различные люди одну и ту же информацию воспринимают по-разному. Происходит это по ряду причин: обладание разными психологическими наклонностями, способностями, интересами, и т.п.

Важность социальной перцепции состоит в том, что на основании образа партнера, который создается при знакомстве, строится в дальнейшем общение с этим человеком.

Выделяют *четыре основные функции социальной перцепции*:

- познание себя;
- познание партнера по общению;
- организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;
- установление эмоциональных отношений.

Большое влияние на процесс социальной перцепции оказывают *социально-психологические особенности* партнеров по общению, такие как: индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные и др. различия. Еще большее значение имеют *психологические качества* партнеров и имеющаяся у них система установок. *Психологические и социальные установки* как бы «запускают» определенную схему социальной перцепции. К наиболее существенным свойствам, на основе которых складывается впечатление о партнере по общению, относят *внешние признаки*, которые включают в себя внешний вид человека, его внешнее выражение своего внутреннего мира (поведение): манеру держаться, говорить, совершаемые поступки. Эти суждения основаны на так называемых «скрытых теориях личности», которые допускают наличие связи между физическими особенностями человека и чертами личности.

1. Эффективность восприятия и источники ошибок

Часто в качестве критерия эффективности восприятия предлагается использовать такой подход: если это помогло людям сработаться, вместе выполнить задачу, значит, социальная перцепция была адекватной. Но этого недостаточно.

Эффективность восприятия зависит от такого понятия как **замысел**, которое соотносено с *наблюдаемым*. Занимая в акте социальной перцепции, на первый взгляд, более пассивную позицию, именно наблюдаемый является автором сообщения. В качестве текста выступают его внешний облик и поведение, а **в качестве замысла** — *истинное внутреннее состояние, чувства и намерения*, которые и должен воспринять и понять наблюдатель. **Критерием эффективности** будет *адекватное этому замыслу поведение наблюдателя*.

Наблюдателю эффективно воспринять наблюдаемого и построить эффективное поведение помогает:

- *высокий культурный уровень*, позволяющий на основе собственного или присвоенного опыта интерпретировать внешние проявления людей в их соотношении с личностными особенностями: «Знаю, что за этим может стоять»;
- *высокий рефлексивный уровень*, позволяющий развести свои профессиональные, возрастные, этнические и другие предубеждения и установки и реальные основания поведения, демонстрируемого наблюдаемым: «Я знаю, что надо посмотреть на эту ситуацию шире, чем я обычно привык это делать»;
- *высокий интеллектуальный уровень*, позволяющий отойти от эгоцентрической позиции в оценке действий наблюдаемого: «За внешним сходством моего и его поведения могут стоять различные причины»;
- *высокий уровень личностной зрелости*, позволяющий развести свои собственные проблемы и процессы интерпретации поведения другого человека: «Мой партнер и мои чувства по отношению к нему — это не одно и то же»;
- *большой репертуар поведенческих реакций*, позволяющий реализовать адекватное данной ситуации общения поведение: «Я знаю, как вести себя именно в этой ситуации».

Кроме того, полнота и характер оценки другого человека зависят от таких качеств оценивающего, как степень его уверенности в себе, присущее ему отношение к другим людям. Эти качества делают человека проницательным, своеобразным провидцем в сложной сфере взаимодействия людей.

В психологии область изучения свойств наблюдателя, влияющих на адекватность восприятия, достаточно широко проработана. Выявлено, что одни люди склонны в большей мере опираться при восприятии другого человека на физические черты (внешний вид), другие – на психологические характеристики (поведение). Известны данные о влиянии профессии на особенности восприятия. Например, педагоги, воспринимая и интерпретируя другого человека, больше всего ориентируются на его речь (даже более узко — на ее грамотность), а хореографы и спортивные тренеры — на физические данные. Известно, что женщины и мужчины обращают внимание на разные особенности других людей. Мужчины обычно видят и описывают других людей в терминах способностей («он хорошо рисует»), а женщины и девушки - в терминах Я-концепции («он думает, что хорошо рисует»). Мужские описания чаще включают в себя деятельность, не связанную с общением, тогда как женщины включают в описание больше межличностных отношений.

Выявлены некоторые возрастные особенности развития социально-перцептивных процессов. Так, у детей сначала формируется способность к распознаванию экспрессии наблюдаемого лица по мимике, затем — по жестам, а умение интерпретировать чувства через особенности построения отношений формируется лишь в подростковом возрасте. Для дошкольников важную роль в процессах восприятия играет «оформление» облика. Так, любой человек в белом халате вызывает у ребенка, пережившего неприятные ощущения на приеме у врача, один и тот же тип поведения.

В каждой ситуации общения в фокусе восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе. А остальные черты и особенности этого человека, оказывающиеся не в фокусе, домысливаются и приписываются.

Приписывание связано с тем, что при первом восприятии человека у субъекта общения явно не хватает информации, которую приходится домысливать для того, чтобы составить какое-то впечатление о нем, построить прогноз относительно его поведения. Приписывание может базироваться на *эффекте ореола*, *эффекте новизны* и *первичности*, а также *эффекте стереотипизации*.

Эффект ореола - это формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени, оказывающее влияние на восприятие его поступков и личностных качеств. Он проявляется в форме *позитивной оценочной пристрастности* (положительный ореол) или *негативной оценочной пристрастности* (отрицательный ореол). Положительный ореол проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Отрицательный ореол проявляется, если общее впечатление о человеке оказалось отрицательным, то положительные его качества и поступки или не замечаются, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к его переоценке, а негативное — к недооценке.

Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях:

- 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается;
- 2) когда черты связаны с нравственностью;
- 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

Эффекты первичности и новизны состоят в том, что наиболее значимой информацией о ком-то является первая и последняя. Этот эффект подчеркивает важность определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

Эффект первичности возникает по отношению к незнакомому человеку, когда более значимой оказывается первая информация, т.е. первое впечатление о незнакомом человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого впечатления. Исправление первого впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Эффект новизны возникает по отношению к знакомому человеку, когда наиболее значимой оказывается последняя, более новая информация о нем, т.е. при общении со старым знакомым больше доверяют последней информации.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. *Стереотипы* – это упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Создание стереотипов – это простой способ, позволяющий людям поддерживать порядок в сложном социальном обществе, в котором мы взаимодействуем. Таким образом, стереотипизация – это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями.

Психологические механизмы восприятия.

Выделяю ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих процесс восприятия и оценки партнерами друг друга в процессе общения, позволяющих осуществлять переход от чисто внешней оценки к пониманию и выработке отношения.

Механизмы социальной перцепции – способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.

К механизмам познания и понимания другого человека в процессе общения относятся *идентификация, эмпатия и аттракция*.

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место и определить, как бы он действовал в подобных ситуациях, т.е. происходит уподобление себя другому человеку. Это наиболее простой способ понимания другого человека. При идентификации с другим человеком усваиваются его нормы, ценности, формы поведения, вкусы и привычки.

Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому человеку, т.е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания его внутреннего состояния. Эмпатическое понимание присуще далеко не всем, но ему можно обучаться.

Аттракция – форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или еще более глубокого интимно-личностного отношения.

К механизмам познания себя в процессе общения относится *социальная рефлексия*.

Социальная рефлексия – способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

Каузальная атрибуция (англ. attribute - приписывать, наделять) – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

Различают три типа каузальной атрибуции:

- личностную – причина приписывается тому, кто совершает поступок (успех на экзамене однокурсника приписывается его умственным способностям);
- объективную – причина приписывается объекту, на который направлено действие (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что достался легкий билет);
- обстоятельственную – причина приписывается внешним обстоятельствам (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что удалось воспользоваться шпаргалкой).

САМОДИАГНОСТИКА

1. Выполните психологический тест «Приятный ли вы собеседник».

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

Тест «Приятный ли вы собеседник»

Старайтесь отвечать на вопросы теста как можно более правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:

- собеседника, если он первый с вами заговорил;
- ситуации, если она требует от вас активности;
- цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

- вашего желания общаться с этим человеком;
- вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы:

- искренне интересуетесь мнением собеседника;
- задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- делитесь своими проблемами;
- рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы:

- отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- являетесь инициатором его прекращения;
- прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

Практическое занятие №6

Тема :Выполнение заданий, направленных на формирование навыков активного слушания.

Теоретическая часть

Активное слушание - это умение, позволяющее выстраивать доверительные отношения с собеседником и располагать его к себе для дальнейшего взаимодействия. Определение активного слушания подсказывает, что эта техника часто используется в продажах и психотерапии. Активное слушание означает также запоминание информации в ходе разговора и ее дальнейшее использование для улучшения взаимоотношений с человеком. За счет этого оно нередко помогает получить то, что вы хотите, - достаточно лишь выполнять простые упражнения и практиковаться каждый день. Этот навык имеет абсолютно разные сферы применения на сегодняшний день. Например, он используется в детской психологии, обучающих активностях, образовательных играх для взрослых и студентов. Активное слушание в отношениях - это буквально возможность нравиться всем и каждому, а активное слушание в уходе за больными - это лучший способ выражения поддержки и сочувствия. И да, у него нет недостатков от слова «совсем». Характеристики человека, обладающего таким умением и называемого «хорошим собеседником», столь притягательны, что научиться активно слушать будет полезно каждому.

Почему активное слушание так важно

Важность активного слушания заключается в том, что вы можете поддержать человека, показать, что вам можно доверять и что вы находитесь на его стороне. Это важное коммуникативное умение, пошагово сокращающее недопонимание и позволяющее предотвращать конфликты. Смысл активного слушания в том, чтобы как бы пригласить другого человека открыться вам. Этот набор характеристик позволяет посмотреть на мир с разных точек зрения, в том числе тех, что противоположны вашей, и привнести в свое видение что-то ранее вам неизвестное. И это только начало списка преимуществ активного слушания! Способность слушать собеседника также способствует развитию терпеливости, что пригодится как в карьере, так и в личной жизни. Например, это поможет в продажах и на разных стадиях переговоров с клиентами. Ну, а во время беседы с друзьями и родственниками терпение станет хорошим подспорьем для честного выражения мыслей и своих чувств.

Другая сторона навыков активного слушания - это быстрое повышение компетенций и пула ваших знаний. Чем лучше вы слушаете, тем эффективнее выполняете рабочие задачи и тем быстрее наращиваете свой профессионализм. Поверьте, это не останется незамеченным вашим руководителем. Активное слушание в общении снижает риск совершить ошибку в бизнесе, потерять деньги, нанести ущерб компании или проекту, что также включает в себя новые перспективы для карьерного роста. Ну и, конечно, активное слушание - это ключ к решению проблем, поскольку через этот навык вы как руководитель можете узнать, что не нравится вашим сотрудникам в их работе и какие недостатки в рабочих процессах они видят, можете заметить признаки их недовольства.

Разница между активным и пассивным слушанием

Люди, практикующие активное слушание, обращают на собеседника особое внимание. Они считают причины, по которым он произнес ту или иную фразу, и невербально демонстрируют собеседнику свое понимание и симпатию. Активное

слушание предполагает использование языка тела, например частые кивки головой. В качестве вербальных же средств могут использоваться риторические восклицания в духе «Неужели вы правда сделали это?!», показывающие вашу заинтересованность в разговоре.

Если так выглядит активное слушание, то как же выглядит пассивное? Как сказано в книгах по эффективным переговорам от Карла Роджерса, американского психолога и основателя клиентоориентированного подхода, пассивное слушание - это обычный разговор, который вы ведете ежедневно с окружающими. Он включает в себя монолог и диалог в пропорции 10 к 1. Слушатель не так явно реагирует на слова собеседника, не комментирует его рассказ и не проявляет свою эмпатию. Некоторые специалисты уверены, что подобное поведение - одно из наиболее ярких препятствий для активного слушания, с чем и нужно бороться в первую очередь, если вы хотите стать первоклассным оратором.

В чем заключается цель активного слушания

Активное слушание помогает создать и укрепить доверительные отношения между вами и вашим собеседником. Оно дает возможность понять чувства другого человека и выяснить интересующую вас информацию. Главная цель - дать другому человеку понять, что его услышали и одобрили. И это одно из часто упоминаемых коучами преимуществ активного слушания. Вторичные цели сочетают в себе вторичные же выгоды: что-то узнать, в чем-то убедить кого-то и так далее.

Как улучшить навыки активного слушания

Попробуйте несколько упражнений на активное слушание, чтобы улучшить свои навыки активного слушания.

- **Смотрите собеседнику в глаза во время разговора.** Адаптируйте это умение к ситуации, не пугайте людей слишком продолжительным зрительным контактом. Пяти секунд время от времени будет достаточно. Можете смотреть пять секунд в один глаз, пять секунд - во второй, а затем переводить взгляд на что-то рядом с человеком или смотреть в сторону пару секунд.
- **Изучите невербальные знаки.** Отслеживайте закрытую позу (например, скрещенные на груди руки), контролируйте выражение собственного лица, тон голоса и жесты. Также обращайте внимание на язык тела собеседника, копируйте его, если он не закрывается.
- **Не перебивайте.** Дослушайте мысль человека и спросите то, что хотели. Позвольте ему высказаться, и вы будете для него прекрасным собеседником. А благодарность за внимательность может оказаться той информацией, которую вы ищете.
- **Не делайте поспешных выводов.** Дослушайте до конца, не реагируйте на слова собеседника осуждающе или обесценивающе. Это может помешать человеку эмоционально открыться. Вы никогда не знаете, что вам будет сказано дальше. Поэтому же не советуем планировать, что сказать в ответ, пока вы не услышали всю историю.

Техники активного слушания

Ниже перечислены три наиболее популярные стратегии активного слушания.

Первая техника. Комфортная среда

Покажите собеседнику, что он может высказаться. Установите комфортный тон общения, будьте спокойны, дайте человеку время для того, чтобы подобрать слова. Не

перебивайте и не заканчивайте предложения за него. Обращайте внимание на язык своего тела, помните про зрительный контакт.

Вторая техника. Рефлексия

Не делайте выводы из разговора - перефразируйте информацию, отражайте эмоции и чувства собеседника. Обозначайте чувства, если он сам не может этого сделать. Поддерживайте, показывайте, что вы понимаете человека и принимаете его, что его реакция нормальна.

Третья техника. Вопрос

Не бойтесь спрашивать. Что-то не поняли? Уточните! Не стесняйтесь задавать вопросы по любому неоднозначному моменту. О вас не подумают плохо, скорее, вас поблагодарят за то, что вы столь внимательны к другому человеку. Пользуйтесь наводящими вопросами, но не спрашивайте о чем-то очень чувствительном и важном в лоб, будьте мягким и аккуратным собеседником.

Подводите итоги. Повторяйте ключевые моменты разговора: это поможет собеседнику понять, что вы на одной с ним волне, а вам - расширить свои знания о нем. Можно пользоваться переформулировкой, которая затрагивает все основные пункты беседы.

- **Делитесь.** Активное слушание - это про диалог, а не про покорное молчание. Расскажите о похожем опыте, поделитесь мыслью или идеей, но не делайте выводов, пока не убедитесь, что понимаете точку зрения человека. Поделиться - значит перейти к процессу решения проблемы, который будет сопровождаться вопросами «Что мы еще не пробовали сделать?» и «Чего еще мы можем не знать об этой ситуации?».

Примеры активного слушания

Вот как может звучать активное слушание:

- Значит, вы хотите построить новый дом на этом участке?
- Я ценю, что вы выделили время на разговор со мной.
- Я понимаю, что вы недовольны новым подрядчиком.
- Я был в подобной ситуации в прошлом году, тогда я общался с подрядчиком через своего менеджера.
- Я понял вашу точку зрения. Получается, вы недовольны новым подрядчиком, который должен построить вам дом на этом участке, верно?

Практическое занятие № 7

Тема: *Выполнение заданий, направленных на формирование навыков соблюдения норм социальной роли и переключения с одной роли на роль, актуальную в текущей ситуации общения.*

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей

лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

Невербальные средства общения чрезвычайно разнообразны. К основным из них относят визуальные, аудиальные, тактильные и ольфакторные. Основные визуальные средства общения изучаются кинесикой. Она рассматривает отражение поведения, намерений человека в его невербальных проявлениях.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить

словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно.

Жестикуляция в деловом разговоре

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Жесты уверенности:

- кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;
- кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят;
- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи;
- одна рука обхватывает другую в области ладони

Жесты неуверенности, раздражения

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле;
- одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет;
- человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку

(женщины);

- потирание уха

Жесты, выражающие агрессивность

- тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях;
- поза на стуле «верхом»;

- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин - агрессивность

Жесты несогласия

- боковой взгляд – жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия);

- прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;

- ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации

- рука у щеки;

- один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);

- почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);

- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);

- манипуляции с очками;

- рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь – нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ;

Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. - ощущает неполный контакт;

Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди - человек замкнут;

Ладони рук в поле зрения партнера по общению - человек открыт для общения;

Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак - внутренний монолог, скука

Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот - подозрительность, скрытность, недоверие

Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) - негативно подавленное отношение к ситуации

Скрещенные руки и ноги у сидящего человека - нежелание вступать в контакт, демонстративность

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) - властность, психологическое давление на партнера

Закладывание рук за голову - уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;

- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?

2. Долго ли он смотрит?

3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

Деловой взгляд направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам. Социальный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта. Интимный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5. Решите следующие тесты: «Умеете ли вы излагать свои мысли?», «Коммуникабельны ли Вы?», «Приятно ли с вами общаться?»

Практическое занятие №8

Тема: Упражнения на формирование навыков эффективного общения

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

Аргументация

Убеждающее воздействие суждений на партнеров в процессе аргументации достигается с помощью логических и внелогических методов и приемов. **Аргументация** – это «операция обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы воздействия», такие как жесты, мимика, интонация, молчание и пр.

Психологическое вытеснение.

Сначала надо с помощью аргументов доказать несостоятельность точки зрения оппонента, т.е. вытеснить ее из его сознания. Тогда на месте прежних идей образуется вакуум.

Структура аргументации.

В нее входят тезис, аргументы и демонстрация.

Тезис (греч. *thesis* положение, утверждение) – это формулировка вашей позиции (вашего мнения, предложения другой стороне и пр.), истинность которой должна быть доказана.

Аргументы (лат. *argumentum*) – это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите по определенной системе, чтобы обосновать свой тезис. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.

Демонстрация (лат. *demonstration* – доказывание) – это логическая связь тезиса и аргумента (т.е. процесс доказывания, убеждения), логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса.

Тезис

Надо стараться, чтобы каждое понятие тезиса, все нелогические термины, содержащиеся в формулировке тезиса стали всем понятны. Иначе может возникнуть ошибка, которая приведет к непониманию, или появится возможность для уловки, которая приведет к поражению.

Аргументы. Основные виды аргументов и методы аргументации

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника. Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых важнейших правил аргументации.

1. Следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами.
2. Говорить правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите.
3. Темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника.
4. Аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику. Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами.
5. Следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы – наглядными.
6. Если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

Задание 1.

Изучите материал представленный ниже составьте список актуальных аргументов для ведения диалогов. Выберите простые, запоминающиеся и соответствующие действительности доводы

Человек обрабатывает аргументы собеседника с помощью оперативной памяти. Поэтому количество ключевых аргументов не должно превышать предел, за которым человеческая память перестает эффективно работать. Известно, что человек способен удерживать в сознании от пяти до девяти независимых переменных. Следовательно, для убеждения человека необходимо пять аргументов. Не все аргументы, которые вы подготовили, обладают одинаковой силой воздействия..

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: СИЛЬНЫЕ – СРЕДНИЕ – САМЫЙ СИЛЬНЫЙ. Сильными доводами могут быть: установленные факты, законы, документальные свидетельства, конкретные расчеты, объективные данные, мнение авторитетного лица и т. п. Слабыми же аргументами для вашего оппонента будут: предположения, вероятные события, безапелляционные заявления и утверждения, ваше мнение, а также точка зрения тех лиц, кто не пользуется его уважением. Таких аргументов в беседе лучше избегать.

Использование цифр и конкретных фактов повышает надежность и обоснованность ваших высказываний. Сравните "Наши доходы за последний год выросли" или "За последний год наш доход повысился на 50%". Поэтому, если ваш оппонент находится под влиянием сильных эмоций, полезно предложить ему перейти к обсуждению конкретных фактов.

Подчеркните пользу для оппонента. Увяжите свои аргументы с потребностями и проблемами собеседника. Приводить доводы, не зная интересов оппонента, все равно, что стрелять из ружья во мрак ночи, надеясь попасть в белку. Это своего рода "эмоциональные точки", воздействуя на которые, вы сможете эффективнее влиять на позицию другого. В значительной степени на принятие решения влияют пять основных потребностей человека.

Потребность в безопасности. Если вы чувствуете, что ваш собеседник стремится, прежде всего, обезопасить себя (например, от болезни, кражи, увольнения или

попадания в неудобную ситуацию), то в своих аргументах говорите о гарантиях, репутации, надежности и стабильности его положения.

Стремление получить прибыль проявляется в заинтересованности человека доходом, премией, выгодой, скидками. Если вы убедительно покажете, каким образом ваше предложение может повысить доходы или снизить расходы собеседника, вы достаточно быстро повлияете на него.

Забота о собственном престиже. Если ваш оппонент всячески стремится подчеркнуть свои заслуги, статус или принадлежность к элите, завоевать авторитет, признание или уважение со стороны окружающих, то вы можете сыграть на этом.

Стремление к комфорту заставляет человека проявлять заинтересованность в облегчении условий труда, экономии времени, сохранении сложившихся привычек, покое, сокращении деловых поездок.

Потребность в хороших отношениях с окружающими людьми. Если у вашего собеседника выражена потребность в таких отношениях, то он наиболее восприимчив к мнению авторитетных людей, ссылаясь на которое, вы сможете привлечь его на свою сторону. Акцентируйте главные преимущества вашего предложения с помощью фраз: "Для вас это означает...", "Это облегчает вам...", "Благодаря этому вы можете...", "Это повышает, укрепляет, способствует..." и др.

Используйте наглядные примеры, чтобы сделать свои доводы более убедительными. Излагая свою точку зрения, вы можете иллюстрировать ее графиками и диаграммами, слайдами, компьютерными моделями и фотографиями. Подкрепляйте свои слова тут же сделанным чертежом, схемой или рисунком, чтобы растолковать трудные понятия или дать новую информацию. На схеме можно наглядно показать две отличающиеся друг от друга ситуации, например: "Вот как передаются статистические данные сейчас, а вот как это будет выглядеть при новой модели...". Кроме того, сделанные во время деловой беседы наброски и рисунки облегчают вам ее последующий анализ и помогают обдумать дальнейшие шаги по реализации намеченной цели.

Стройте свою речь таким образом, чтобы вызвать картинку перед внутренним взором вашего оппонента, используйте визуальные глаголы, образы и метафоры. Например, если вы скажете: "Давайте представим, как будет выглядеть наш рабочий день, если мы поставим новую программу...", ваши доводы будут звучать убедительнее. При этом рекомендуется сопровождать свою речь жестикуляцией, иллюстрирующей ожидаемые перемены.

Создавайте своими аргументами позитивную картину будущего для оппонента, ощущение удачи в случае, если он воспользуется вашим предложением. Пусть он мысленно представит идеальную, сложившуюся в результате использования вашего предложения ситуацию.

Используйте обороты речи, обладающие силой внушения. Вот, например, сравните два сообщения: "я отдохнула на Черноморском побережье" и "я роскошно отдохнула на Черноморском побережье". Когда читаешь вторую фразу, невольно возникает образ уютного ресторана на берегу теплого моря или дорогого гостиничного номера. Чаще включайте в свою речь слова "вместе", "совместно".

Сравнения, если они увязаны с интересами оппонента, прибавляют весомости к вашим доводам. Если же они опираются только на вашу точку зрения, то теряют свою убеждающую силу. Позвольте вашему собеседнику самому участвовать в процессе построения сравнений. Это можно сделать с помощью фраз: "Давайте вместе сравним эти модели", "Сравните, какая программа удобнее...", тем самым вы побуждаете оппонента к активному участию в поиске приемлемого решения. Чем больше инициативы он проявляет, тем больше вовлекается в ваше предложение и тем меньше будет возражать против него.

Понимание. Теперь необходимо добиться максимального понимания вашей позиции. На ее изложение вам отводится около пяти минут – столько времени вы сможете

удерживать внимание вашего собеседника. Затем необходимо включить оппонента в диалог. Так как диалог, во-первых, позволяет без эмоций и оценок прояснить позиции сторон, во-вторых, удерживать внимание собеседника, в-третьих, вовлечь его в поиск решения, в-четвертых, снизить сопротивление оппонента, поскольку в этом случае он тоже принимает участие в выработке решения. Диалог – это разговор о существе дела, это обмен вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

Для активного диалога необходимо задавать оппоненту вопросы, направленные на прояснение сути дела и поиск варианта решения: "Что вы об этом думаете?", "Каково ваше мнение по этому поводу?". При помощи таких вопросов можно "расшевелить" даже безынициативного или скептически настроенного оппонента. Задавайте их до тех пор, пока не проясните ситуацию, намерения и интересы вашего собеседника. После этого вы можете вместе с ним заняться поиском приемлемого решения проблемы.

Принятие. Для этого мотивируйте партнера активно участвовать в поиске наилучшего решения. Просите его, например, описать свое видение ситуации ("Что, с вашей точки зрения, следовало бы делать?", "Как вы смотрите на такое предложение?"), представить сделанные им расчеты, касающиеся ожидаемых результатов, или обратитесь к нему как к специалисту в своей области, чтобы выяснить его позицию, его вариант возможного решения. Чем активней ваш оппонент участвует в выработке решения, тем меньше он будет сопротивляться его принятию. Не давите на собеседника, не давайте ему непрошенных советов.

Используйте словесное одобрение тех слов партнера, которые позволяют вам приблизиться к своей цели: "Да-да", "Так-так", "Вы совершенно правы...", "Верно", "То, что вы сейчас сказали, действительно очень важно". Так вы сможете направлять вашу беседу в нужное русло. Поддерживайте каждую удачную идею, подхватывайте ее и стройте на ней свою аргументацию. Пусть ваша идея будет доработкой идеи оппонента.

Излагая свою позицию, воспользуйтесь методом Сократа. Каждый свой довод начинайте со слов: "Согласны ли вы с тем, что...". Если ваш оппонент отвечает утвердительно, можно переходить к следующему аргументу. Если партнер отвечает отрицательно, используйте выражение: "Простите, я не совсем удачно сформулировал свою мысль. Согласны ли вы с тем, что..." и так далее до тех пор, пока ваш оппонент не согласится со всеми вашими доводами и с предлагаемым решением в целом. При этом не рекомендуется заменять эти фразы вопросами типа: "А почему вы не согласны?" или "Почему вы возражаете против очевидного?" Излагая свои аргументы, не спорьте со своим оппонентом, используйте при необходимости прием "условное согласие". Сущность его заключается в том, что вы изначально соглашаетесь с доводами оппонента, используя для этого следующие выражения: "Да, понимаю вас", "Согласен, это действительно существенный момент", "Хорошо, что вы заговорили об этом", "Да, такой вопрос часто возникает" и т. п. Данные выражения снимают психологические барьеры недоверия в общении с вашим оппонентом, сглаживают конфронтацию во взглядах, способствуют сотрудничеству в поиске решения проблемы. После этого, используя союзы "Поэтому", "Именно поэтому", "И все же", озвучьте свой аргумент. После условного согласия и шаблонных слов он прозвучит мягче, снимет напряжение и отодвинет на второй план спорные моменты.

Важно избегать союза "НО", т. к. этот союз настраивает вашего оппонента на сопротивление и спор. Когда вы говорите "НО", он слышит: "Я считаю, что вы не правы". Неудивительно, что у него пропадает охота слушать вас дальше. Оппонент будет более восприимчив, если вы сначала признаете его точку зрения, сказав "ДА", а затем введете свои соображения через союз "И": "Да, действительно, взаимоотношения очень важны для нас, и именно поэтому...".

Задание 2.

Решите практикум «Тип темперамента», «Эмоциональная чувствительность». «Волевой ли Вы человек?».

Практическое занятие № 9

Тема: *Выполнение диагностики взаимосвязи агрессивности и конфликтности; диагностики доминирующей стратегии конфликтного поведения; выявление взаимосвязи между агрессивностью и доминирующей стратегией конфликтного поведения.*

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирования организации невозможно. Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами.

В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в межорганизационном пространстве.

Типы конфликта.

В зависимости от того, кто выступает в качестве оппонента (наше внутреннее «я», другой человек, группа и т. д.), различают четыре типа конфликтов:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

Структуры конфликта.

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект** конфликта не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности.

Ценность – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом** конфликта выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. **Виды участников по форме:**

- отдельная личность;
- социальная группа;
- организация;
- государство.

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия и социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками.

Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). **Выделяют три уровня субъективного отношения:**

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

Причины конфликта.

Наиболее общими причинами конфликтов являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;
- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Универсальный источник конфликта состоит в несовместимости претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения.

Нехватка средств к существованию является центральным звеном всех экономических конфликтов. Разумеется, при удовлетворении всех потребностей людей конфликтов бы не было. Но, тогда остановилось бы и само развитие общества. Жизнь соткана из противоречий, которые лежат в основе любого конфликта.

Нахождение путей выхода из конфликта.

Существуют прямые и косвенные методы гашения конфликта.

Прямые методы.

Прямые методы гашения конфликтов широко распространены. Вот их примерный и краткий перечень.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку очернения одного человека другим и требует только фактов, а не эмоций. «Все плохое,

что вы хотели бы сказать об Иване Ивановиче, надо говорить при нем, а не за глаза. Я еще предоставлю вам такую возможность». Далее руководитель насколько это удастся, уточняет факты. Как только он, независимо от суждений самих конфликтующих, приходит к определенному решению, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхнувшую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих; в любом случае руководитель прям, деловит и обосновывает на авторитете этических традиций и официальных установлений, существующих в нашем обществе. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан, и возвращаться к нему – значит отнимать время и энергию у занятых людей.

2. Руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному (или обоим, если оба недовольны) от лица группы, т.е. как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного из них, либо обоих): от повторных критических замечаний (с глазу на глаз и при группе) до административных взысканий (коль скоро конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, руководитель изыскивает способ развести конфликтующих (по разным группам, факультетам и т.д.).

Очень часто бывают ситуации, когда участники конфликта, студенты или преподаватели, будучи людьми самостоятельными и принципиальными, под влиянием прямых мер гашения конфликта меняют или смягчают свои враждебные установки в отношении друг друга, помогая коллективу тем самым вернуться к здоровой «психологической атмосфере» совместной деятельности. Бывают, однако, и обратные случаи, когда прямое давление руководителя или группы на враждующих людей лишь «загоняют вглубь» их взаимное ожесточение. Выражаясь языком медиков, «болезнь» в подобных ситуациях не излечивается, а переходит в хроническую форму.

Поэтому более эффективными оказываются подчас косвенные методы гашения конфликта – приемы, в немалом количестве накопленные в практике психотерапевтов и психологов.

Косвенные методы гашения конфликтов (психокоррекция общения)

- Принцип выхода чувств.
- Принцип «эмоционального возмещения».
- Принцип «авторитетного третьего».
- Принцип «обнажения агрессия».
- Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип «обмена позиций».
- Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих.

Задание 1. Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

Рвется в спор

7654321

Уклоняется от спора

2

Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения

7654321

Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном

3

Считает, что добьется своего, если будет возражать

7654321

Считает, что проиграет, если будет возражать

4

Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов

7654321

Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

5

Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента

7654321

Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов

6

Не смущается, если попадает в напряженную обстановку

7654321

В напряженной обстановке чувствует себя не ловко

7

Считает, что в споре надо проявлять свой характер

7654321

Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций

8

Не уступает в спорах

7654321

Уступает в спорах

9

Считает, что люди легко выходят из конфликта

7654321

Считает, что люди с трудом выходят из конфликта

10

Если взрывается, то считает, что без этого нельзя

7654321

Если взрывается, то вскоре

ощущает чувство вины

Оценка данных

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма 11 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

Задание 2. Психологический климат на этом уровне отражает сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни.

Психологический климат складывается за счет эмоционального группового состояния, которое отличается большим динамизмом, изменчивостью.

Простейшая методика определения климата группы — ответ на вопрос: С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?

Восторженное настроение

Оранжевый

Радостное

Желтый

Светлое, приятное
Зеленый
Спокойное, уравновешенное
Фиолетовый
Тревожное, напряженное

Практическое занятие №10

Тема: Упражнения на формирование навыков эффективного общения.

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

. **Цель:** помочь участникам тренинга найти для себя наиболее эффективные способы и приемы общения.

- Правила работы в группе:
1. Доверительный стиль общения (одно из его отличий — называние друг друга на «ты», что психологически уравнивает всех членов группы и ведущего).
 2. Общение по принципу «здесь и теперь» (говорить только о том, что волнует участников в данный момент, и обсуждать то, что происходит в группе).
 3. Персонификация высказываний (отказ от безличных речевых форм, помогающих людям в повседневном общении скрывать собственную позицию и уходить от ответственности, свои суждения выдвигать в форме «Я считаю...», «Я думаю...»).
 4. Искренность в общении (говорить только то, что действительно чувствуем, или молчать; открыто выражать свои чувства по отношению к действиям других участников).
 5. Конфиденциальность (происходящее на занятии не выносится за пределы группы, что способствует раскрытию участников).
 7. Недопустимость непосредственных оценок человека.

1. Игры для создания благоприятной эмоциональной атмосферы.

Ведущий объясняет особенности предстоящей формы работы. Общение это взаимодействие двух или более партнеров. Рассмотрим пять возможных способов поведения по Кеннету Томасу.

1. Соревнование (конкуренция), как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

3. Компромисс, как соглашение на основе взаимных уступок.

4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Кеннет Томас считает, что:

- при ИЗБЕГАНИИ ни одна из сторон не достигает успеха;

- при таких формах поведения, как **КОНКУРЕНЦИЯ**, **ПРИСПОСОБЛЕНИЕ** и **КОМПРОМИС**, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки;

- и только в ситуации **СОТРУДНИЧЕСТВА** обе стороны оказываются в выигрыше.

Упражнение «Никто не знает...»

Это упражнение особенно подходит для создания работоспособности в группе знакомых между собой людей. Участники группы сидят по кругу. У ведущего в руках мяч.

Инструкция: «Сейчас мы будем бросать друг другу этот мяч и тот, у кого окажется мяч, завершает фразу „Ни кто из вас не знает, что я (или — у меня)..." Будем внимательны и сделаем это так, чтобы каждый из нас принял участие в выполнении задания. У каждого из нас мяч может побывать много раз». В результате проведения этого упражнения улучшается групповая атмосфера, участники чувствуют себя более непринужденно, сокращается дистанция в общении. Многие участники группы раскрываются с неожиданной стороны: о ком-то мы узнаем, что этот человек — мастер спорта, другой — играл раньше в ансамбле на трубе и т. д.

Упражнение «Выбор траектории»

Эта разминочная игра также может быть отнесена к необычным способам поведенческой психодиагностики. Она может служить прологом к психотехникам, ориентированным на развитие умений осознавать собственные предпочтения и склонности.

Ведущий включает фоновую музыку (среднего темпа) и дает следующую инструкцию:

- У многих людей есть привычка, размышляя над решением какой-либо сложной задачи, двигаться по замкнутой траектории. Кто-то движется по кругу... (показывает), кто-то предпочитает ходить, совершая более резкие повороты, т.е. описывая квадрат или прямоугольник... (показывает), Кто-то как будто шагает вдоль сторон треугольника... (показывает). И наконец, встречаются люди, которые, размышляя, движутся по траектории, которую мы называем зигзагом... (показывает). У вас есть несколько минут для того, чтобы подвигаться по комнате, опробуя все эти траектории. Можно уменьшать или увеличивать размеры описываемых фигур по вашему желанию. Участники начинают двигаться по комнате под музыку (разумеется, это упражнение применимо только в том случае, если позволяют размеры помещения). Ведущий мягко пресекает разговоры: нужно, чтобы каждый сумел настроиться на свои внутренние ощущения. Пяти-семи минут обычно достаточно для того, чтобы каждый определился в своем выборе. Ведущий предлагает участникам группы разделиться: "круги", "квадраты", "треугольники" и "зигзаги" занимают разные углы помещения.

- А теперь посмотрите, кто еще оказался в одной группе с вами? Кто так же, как и вы, предпочитает именно эту фигуру? Видимо, что-то объединяет вас, видимо, есть в вас нечто схожее, раз ваши вкусы в отношении этой геометрической фигуры совпадают. Обсудите в группах, в чем сходство между вами - людьми, выбравшими круг, квадрат, треугольник или "восьмерку". Почему именно эта фигура оказалась для вас наиболее симпатичной?

После пятиминутного обсуждения каждая группа представляет свое обоснование сделанного выбора. Участники объясняют, чем выбранная фигура предпочтительнее остальных и как можно охарактеризовать людей, выбирающих эту фигуру. Вы слушая каждую группу, ведущий может предложить сравнить точки зрения группы с мнением психологов, работающих в том направлении, как психогеометрия.

1. Игры и упражнения на развитие коммуникативных навыков.

- ◆ установление контакта в общении, понимание своего состояния и его презентация, а также понимание состояния других людей, сопереживание;
- ◆ передача и прием информации;
- ◆ умение слушать, что означает умение воспринимать другого человека полностью, во всех его вербальных и не вербальных проявлениях, улавливать подтекст, смысл его высказываний, а также воспринимать свои реакции, возникающие в ответ на то, что говорит человек.

Психогимнастические упражнения, вошедшие в эту часть, позволяют членам группы тренинга осознать разнообразные, вербальные и невербальные средства установления контакта, апробировать их в безопасных условиях, проверить свои возможности установления контакта в различных ситуациях, понять, что при установлении контакта не существует универсальных средств и правил, а прежде всего необходимо ориентироваться на человека, с которым взаимодействуешь, на состояние, в котором он находится.

Упражнение «Пригласи»

Для проведения упражнения необходимо нечетное количество участников. Предварительно все рассчитываются на «первый», «второй». Все вторые номера сидят на стульях, первые стоят за спинами их стульев, оставшийся без пары участник группы стоит за спинкой свободного стула (допустим, его зовут Андрей).

Инструкция: *«Задача Андрея пригласить кого-нибудь из сидящих на свой стул. При этом он может пользоваться только невербальными средствами, говорить ничего не надо. Все те, кто сидят на стульях, очень хотят попасть на свободный стул. Задача тех, кто стоит за спинками стульев — удержать своих „подопечных“. Сделать это можно, успев положить руку на плечо того человека, который сидит на вашем стуле, в тот момент, когда вы заметили его намерение пересечь. Постоянно держать руку над плечом вашего „подопечного“ не стоит».*

Через некоторое время ведущий предлагает участникам поменяться: те, кто сидели, встают и на оборот. При этом одному из тех, кто стоял, придется встать за свободный стул.

С одной стороны, упражнение позволяет участникам группы подвигаться, снижает напряженность, усталость. Оно проходит весело, улучшает настроение. В то же время это упражнение тесно связано с содержанием работы по теме «Установление контакта». Для актуализации опыта по этой проблеме можно обратиться к группе с вопросами: «Каким образом вы действовали, когда приглашали кого-то на ваш стул?», «Как вы понимали, что вас пригласили занять свободный стул?».

Для общения существуют разные вопросы:

- закрытые (есть ли у вас, делаете ли вы) вопросы предполагают конкретный точный ответ;
 - открытые (что, который, когда, где, почему) предполагают полный ответ
- зондирующие (каким образом, по какой причине) более подробный ответ в деталях.
 - Наводящие, возвратные (уточняющие), сбивающие, провокационные.

Упражнение «Беседа»

Группа садится по кругу.

Инструкция: *«Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. (Ведущий может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, ведущий может сам принять участие в упражнении.) Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 3 минуты для беседы (ведущий может*

предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу».

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения ведущий может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументированно проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне.

Упражнение 4 «Приказ, договор, просьба.»

Инструкция: *«Участники делятся на 2 круга. Внутренний круг надевает на глаза повязку. Участники внешнего круга по отношению к внутреннему кругу выполняют действия по команде ведущего. 1 этап: участники жалеют своих партнеров любым способом. 2 этап: участники приказывают своим партнерам. 3 этап: участники пытаются договориться.»* Потом участники разных кругов меняются местами.

Прием и передача информации

Психогимнастические упражнения, включенные в эту часть, позволяют выявить группу факторов, влияющих на успешность приема и передачи информации, обнаружить наиболее типичные ошибки, допускаемые при решении этих задач, потренироваться в их решении.

При проведении упражнений этого вида вводится ряд ориентировочных основ: подготовка сообщений, передача информации, прием и структурирование сообщений.

Упражнение «Информация»

Все участники садятся по кругу.

Инструкция: *«Мы уже убедились, насколько важно быть точными и внимательными при приеме и передаче информации. (Это упражнение может выполняться после появления в группе идей, относящихся к процессам приема и передачи информации в ходе общения, а также после упражнения 45.) Сейчас (тренер называет имена 5-ти или 6-ти человек, которых он заранее избрал для участия в упражнении) примут участие в упражнении. Ваша задача будет заключаться в приеме и передаче сообщений. Пусть Андрей (тренер называет одного из участников упражнения) останется здесь, и все остальные подождут какое-то время за дверью».*

Ведущий зачитывает Андрею текст, предварительно еще раз напомнив ему о том, что он должен будет передать его следующему участнику. Ведущий последовательно приглашает участников, ожидающих за дверью, каждый из которых выслушивает сообщение предыдущего и затем пересказывает его следующему участнику. Последнему участнику, получившему сообщение, ведущий задает вопрос: «Олег, ты только что получил сообщение. Скажи, пожалуйста, что ты будешь делать после того, как получил информацию?». *Вариант текста:* «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог с вами переговорить лично, и попросил передать вам, что, если он не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он проведет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».

Перед обсуждением уточняется, что при приеме информации происходит структурирование содержания, которое предполагает последовательное выделение всех прозвучавших идей (участники выполняют эту работу, опираясь на текст,

использовавшийся в упражнении), а за тем их ранжирование по степени важности. В частности, безусловно важной является информация, которая требует от получателя каких-то срочных практических действий. Однако очень часто мы проводим ранжирование идей до того, как выделили все полученные, что приводит к субъективным преобразованиям информации и ошибкам. Иллюстрируя эти положения материалом упражнения, ведущий выделяет три типа ошибок, характерных для передачи сообщений: а) утрата, б) искажение, в) дополнение. Затем участники обсуждают упражнение, выделяя допущенные ошибки. Упражнение дает большой поучительный материал, ошибки легко дифференцируются участками и вызывают оживленные комментарии. Динамичность упражнения, его отчетливые «прозрачные» результаты обладают большим мотивирующим эффектом, увеличивают включение участников в групповой процесс.

Умение слушать

Психогимнастические упражнения, включенные в эту часть тренинга, позволяют участникам осознать, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии, что может ухудшать его состояние, побуждать к скрытности и даже прекращению беседы. Полученный в результате проведения упражнений материал способствует тренировке навыков и умений слушать, демонстрирует их эффективность.

Предлагаемые упражнения предполагают использование следующих приемов:

- ♦ Безмолвное слушание — выжидающая, наклоненная к собеседнику поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак готовности слушать дальше.
- ♦ Уточнение — обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того, чтобы более точно понять его (например, женщина говорит психологу: «В последнее время мой сын ужасно себя ведет». Следует уточнение: «Поясните, пожалуйста, как вы понимаете слова „ужасно себя ведет“»).
- ♦ Пересказ — изложение своими словами того, что сказал собеседник, в начале беседы более полно, далее — выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным.
- ♦ Дальнейшее развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания собеседника.

Упражнение «Переводчик»

Инструкция: «Я предлагаю вам разделиться на пары и один из участников что-то говорит другому в течение 3 минут. Задача другого внимательно выслушать и перевести весь красочный рассказ первого в краткий лаконичный и содержащий основную мысль пересказ. Рассказчик определяет, доволен ли он переводом, не искажена ли основная мысль.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Правила хорошего слушания:

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотите ли бы узнать поближе».

Ведущий ждет, пока все участники сядут парами. «Распределите между собой роли: один из вас будет „говорящим“, а другой — „слушающим“.

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я каждый раз буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется „слушающий“. „Говорящий“ может пока отложить их в сторону.

Итак, „говорящий“ в течение 5 минут рассказывает „слушающему“ о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. „Слушающий“ соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает „говорящему“ рассказывать о себе».

Через 5 минут ведущий останавливает беседу.

«Сейчас у „говорящего“ будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать „слушающему“, что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваши собеседники могут узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, ведущий дает следующее задание:

«Теперь „говорящий“ в течение пяти минут будет рассказывать „слушающему“ о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. „Слушающий“, не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от „говорящего“ в течение предыдущей минуты»-

Через 5 минут ведущий останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«„Слушающий“ за пять минут должен повторить „говорящему“, что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут „говорящий“ все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит „слушающий“. Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то „слушающий“ должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как „слушающий“ скажет все, что он запомнил из двух рассказов „говорящего“, последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы: «Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?», «О чем вам было легче говорить — о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?», «Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были „говорящим“, какое влияние на вас оказывали различные действия „слушающего“, как они вами воспринимались?» и т. д.

Данное упражнение в зависимости от того, как будет организовано его обсуждение, может дать очень разноплановые результаты. Наиболее простой путь — рефлексия процесса слушания, в результате чего формируется умение слушать другого, осознаются такие барьеры слушания, как оценивание, желание дать совет, рассказать что-то из своего опыта и т. д. Более сложный путь — анализ возникающих в ходе работы чувств, в частности таких, которые сопровождали рассказ о трудностях и проблемах в общении и рассказ о сильных сторонах.

Упражнение «Пожелания»

Все участники садятся в круг.

Инструкция: *«Давайте начнем сегодняшний день с того, что выскажем друг другу пожелания на день, и сделаем это так. Первый участник встанет, подойдет к любому, поздоровается с ним, и выскажет ему пожелание на сегодняшний день. Тот, к кому подошел первый участник, в свою очередь, подойдет к следующему и так далее до тех пор, пока каждый из нас не получит пожелание на день».*

При обсуждении выполнения упражнения можно пойти либо коротким путем, задав вопрос: «Как вы себя чувствуете?», либо более длинным, поставив вопрос: «Расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание кому-то из нас и какие у вас были чувства, состояния, когда к вам обращались с пожеланиями на день?». При обсуждении может быть выдвинута идея, важная в тренинге партнерского общения, сотрудничества, ведения деловых переговоров, о том, что дискомфорт возникает в том случае, когда обращение к человеку не способствует его потребностям, интересам.

Если во время выполнения упражнения ведущий замечает, что многие участники группы испытывают трудности, то после завершения упражнения можно спросить группу именно о них. Вопрос может звучать так: «Какие у вас были трудности в ходе выполнения задания?». Такого рода вопрос выполняет двоякую функцию: с одной стороны, отвечая на него, человек получает возможность отреагировать негативные эмоции, снять напряжение, возникшее в ходе упражнения, с другой стороны, ответы на этот вопрос позволяют осознать свой

Основные источники:

1. Руденко А.М. Профессиональная этика и психология делового общения: М., «Проспект», 2022.
2. Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е. Профессиональная этика. Профобразование, 2021. Электронный учебник
3. Электронная библиотека: ЭР ЦОС СПО «PROFобразование»

Дополнительные источники:

1. Андреев Е. В. «Социальная психология» - М.: Академия, 2021.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2020.
1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2022.

Интернет-ресурсы:

1. <http://psystudy.ru/> - электронный научный журнал
2. <http://www.psychology.ru/> - [портал психологии](#)