

Министерство сельского хозяйства РФ
Мичуринский филиал
ФГБОУ ВО «Брянский государственный аграрный университет»

Психология общения

Учебное пособие



Брянск, 2015

УДК 159.923.2
ББК 88.3
П 86

П 86

Психология общения: учебное пособие / Сост. Г.Н. Панфилова – Брянск: Мичуринский филиал ФГБОУ ВО «Брянский государственный аграрный университет», 2015 – 48 с.

Учебное пособие составлено в соответствии с рабочими программами и может быть использовано на занятиях по дисциплине Психология общения. Помимо теоретического материала в нем содержатся материал для практических занятий, вопросы для повторения и список литературы необходимой для подготовки к учебным занятиям.

Рецензенты:

Косенкова О.А. – методист ГАОУ СПО «Брянский строительно-технологический техникум им. Л.Я. Кучеева»

Панаскина Л.А. – заместитель директора по учебной работе Мичуринского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ

Печатается по решению методического совета Мичуринского филиала Брянского ГАУ

УДК 159.923.2
ББК 88.3

©Панфилова Г.Н., 2015
© ФГБОУ ВО «Брянский
государственный аграрный университет»
Мичуринский филиал, 2015

Оглавление

Введение	4
Тема 1 Предмет и методы психологии общения как отрасли психологической науки. Речь как важнейшее средство общения.	6
Тема 2 Психологическая структура общения и функции общения	9
Тема 3 Общение как информационный процесс	11
Тема 4 Общение как восприятие людьми друг друга	12
Тема 5 Коммуникации в процессе организации совместных действий	19
Тема 6 Средства общения	22
Тема 7 Деловое общение	24
Тема 8 Возрастные особенности общения	28
Тема 9 Психология конфликтного общения	30
Тема 10 Общение в семье	32
Тема 11 Особенности публичного выступления	34
Глоссарий (словарь психологических терминов)	42
Библиография	47

Введение

Психология общения непосредственно присутствует в любом разговоре. Не только слова, но и интонация, жесты, выражение лица оказывают влияние на слушателя. Если мы используем практическую психологию общения, то можем контролировать диалог, а если игнорируем её значит, можем стать заложниками обстоятельств разговора. И не всегда этот разговор будет нам приятен.

Чтобы овладеть искусством общения, нужно развивать разные навыки: ораторское мастерство, умение управлять конфликтом, ведение переговоров. Именно знание психологии общения является залогом достижения успехов в различных сферах жизни.

Дисциплина Психология общения представляет одну из отраслей психологического знания. Процессы, происходящие в сфере управления человеческими ресурсами российских предприятий и организаций, подтверждают необходимость владения будущим специалистом психологией делового и личного общения.

Цель программы: ознакомление студентов с данной отраслью психологического знания.

Программа ориентирована на выполнение следующих задач:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения.

В результате изучения данной дисциплины студент должен обрести знания и навыки, позволяющие ему оптимизировать внутрикорпоративные коммуникационные процессы. Знания и умения, вырабатываемые в рамках данной дисциплины должны соответствовать ее задачам.

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны формироваться следующие компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины Психология общения предполагает проведение лекционных и практических занятий, деловых игр, экспресс-диагностики стиля общения и коммуникативных навыков, индивидуальных занятий, а также активную самостоятельную работу студентов, направляемую преподавателем.

Изучение перечисленных проблем требует соответствующего учебно-методического обеспечения. Однако в настоящее время отсутствуют учебники, которые бы в полной мере отвечали требованиям государственного образовательного стандарта. Предлагаемое учебное пособие – результат изучения существующей психологической литературы. Были использованы материалы из книг Ильина Е.П. Психология общения и межличностных отношений.- СПб.: Питер,2011.; Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособ. для СПО / А.Д. Барышева, Ю.Л. Матюхина, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М, 2009.

Предлагаемое учебное пособие подготовлено в соответствии с рабочей программой по дисциплине. Учебное пособие все темы теоретического курса дисциплины Психологии общения, краткого глоссария и библиографического списка.

Цель создания данного учебного пособия – в полном объеме воспроизвести соответствующий учебный курс для студентов. При подготовке пособия составитель опирался также на собственный опыт преподавания дисциплины Психология общения.

Предмет и методы психологии общения как отрасли психологической науки

1. Определение психологии, ее разделы
2. Методы психологии

&1

Психология — название науки, изучающей явления, закономерности и механизмы психики; произошло из слияния греческих слов "псюхе" (душа) и "логос" (учение, слово) и означает "наука о душе". Первое систематическое изложение психологических явлений и фактов было предпринято великим древнегреческим философом Аристотелем в его известном трактате "О душе", в связи с чем Аристотеля считают основателем психологической науки. Психология изучает психические процессы, психические состояния и психические свойства личности.

Разделы психологии:

Возрастная психология — отрасль психологической науки, изучающая возрастную динамику психики человека.

Дифференциальная психология — отрасль психологии, изучающая психологические различия, как между индивидами, так и между группами людей, причины и последствия этих различий.

Педагогическая психология — отрасль психологии, изучающая психологические проблемы обучения и воспитания.

Политическая психология — область психологии, изучающая психологические компоненты (настроения, мнения, чувства, ценностные ориентации и т. п.) политической жизни общества.

Психология труда — наука, изучающая психологические закономерности формирования конкретных форм трудовой деятельности и отношения человека к труду.

Психология управления — отрасль психологии, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности.

Социальная психология — отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

Экономическая психология — отрасль психологической науки, изучающая психологические явления, связанные с производственными отношениями людей.

Психология общения — это раздел социальной психологии, изучающий закономерности и механизмы общения личностей, обусловленные включенностью их в социальные общности.

&2

Методы психологии общения:

Методы психологии принято подразделять на **основные** и **частные**. К основным методам относятся наблюдение и эксперимент, к частным — беседы, анкетный, тесты, анализ процесса и продуктов деятельности и др.

Наблюдение предполагает познание индивидуальных особенностей психики человека через изучение его поведения.

Эксперименты бывают лабораторные и естественные. *Лабораторные* проводят в специально организованных искусственных условиях, а *естественные* — в обычных условиях поведения и деятельности человека.

Методы беседы и анкетный позволяют выявить индивидуально-психологические особенности личности: склонности, интересы, вкусы, отношения и т. д. Сущность этих методов состоит в том, что испытуемому предлагают заранее подготовленные вопросы, на которые он должен ответить (устно — при беседе, письменно — при анкетном методе).

Тесты (от англ. "проба", "испытание") — особый вид экспериментального исследования, представляющий собой специальное задание или систему заданий.

Самонаблюдением называют наблюдение и описание человеком протекания у себя самого тех или иных психических процессов и переживаний. Его используют как вспомогательный прием, требующий проверки материалами, полученными другими методами.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое психология?
2. Какой раздел психологии изучает возрастную динамику психики человека?
3. Кто впервые изложил психологические явления и факты?
4. Чем занимается психология общения?
5. На какие группы делятся методы психологии общения?
6. Что из себя представляет метод наблюдения?
7. Какими бывают эксперименты?
8. В чем заключается суть метода самонаблюдения?

Речь как важнейшее средство общения.

1. Язык и речь
2. Виды речи

&1

Язык — это система условных символов, с помощью которых передаются сочетания звуков, имеющие для людей определенные значение и смысл.

Речь — это совокупность произносимых или воспринимаемых звуков, которые имеют тот же смысл и то же значение, что и соответствующая им система письменных знаков.

Отличия языка от речи:

- Язык един для всех людей, пользующихся им, речь — индивидуальна.
- В речи выражается психология отдельно взятого человека или общности людей, для которых данные особенности речи характерны; язык отражает в себе психологию народа, для которого он является родным, причем не только ныне живущих людей, но и предшествующих поколений.
- Речь без усвоения языка невозможна, в то время как язык может существовать и развиваться относительно независимо от человека, по законам, не связанным ни с его психологией, ни с его поведением.

Речь выполняет ряд **функций**:

- выражает индивидуальное своеобразие психологии человека;
- выступает носителем информации, памяти и сознания;
- является средством мышления;
- выступает регулятором человеческого общения и собственного поведения;
- является средством управления поведением других людей.

Становление и развитие речи происходит в течение трех периодов:

- фонетического — по усвоению звукового облика слова (до 2 лет);
- грамматического — по усвоению структурных закономерностей организации высказывания (до 3 лет);
- семантического — по усвоению понятийной отнесенности (до 17 лет).

&2

Различают следующие виды речи: устную, внутреннюю и письменную.

- **Устная речь** представляет собой общение при помощи языковых средств, воспринимаемых на слух. Она подразделяется на монологическую и диалогическую. *Монологическая речь* — развернутая речь человека, обращенная к другим людям. Это речь оратора, лектора, докладчика или любого другого человека, передающего какую-либо информацию. *Диалогическая, или разговорная, речь* представляет собой попеременный обмен репликами или развернутыми прениями двух или более людей.
- **Внутренняя речь** — беззвучная, скрытая речь про себя и для себя, возникающая в процессе мышления. Внутренняя речь, происходящая из внешней, специально приспособлена к выполнению мыслительных операций и действий в уме. Посредством внутренней речи происходит переработка образов восприятия, их осознание и классификация в определенной системе понятий. Внутренняя речь кодирует образы реального мира символизирующими их знаками и выступает как средство мышления. Именно здесь наиболее ярко проявляется знаковая функция речи. Кроме того, внутренняя речь выполняет планирующую и контролирующую функцию. Так, внутренняя речь является начальным моментом речевого высказывания, его программированием перед реализацией, средством рефлексивных действий, позволяющих строить самоустановки при общении с другими людьми и при осуществлении самоанализа, самооценки и осознания своего самосознания. Именно поэтому, хотя внутренняя речь — это речь про себя и для себя, она также используется при общении человека с человеком.
- **Письменная речь** представляет собой разновидность монологической речи, но в отличие от монолога строится при помощи письменных знаков. Письменная речь отличается от устной не только тем, что использует письменные знаки, но и тем, что имеет особенности в языковой организации. Если в устной речи для смыслового выражения отношения к тому, о чем говорят, используют интонацию, то в письменной речи те же функции выполняют лексика (выбор сочетаний слов), грамматика и знаки препинания. В письменной речи имеются синтаксические конструкции и стили, особая композиционная структура.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое язык? Отличия языка от речи.
2. Какие функции выполняет речь?
3. Как проходит становление речи?
4. Что из себя представляет устная речь?
5. Назовите разновидности устной речи.
6. Что такое внутренняя речь? Приведите примеры внутренней речи.
7. Чем отличается письменная речь от устной?

Психологическая структура общения и функции общения

Общение – социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях передачи общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности.

Функции общения:

Прагматическая – взаимодействие людей.

Формирующая- формирование психического облика человека.

Подтверждающая- возможность подтвердить, познать себя.

Организирующая- организует и поддерживает межличностные отношения.

Внутриличностная- общение человека с самим собой.

Структура общения состоит из **трех взаимосвязанных сторон**: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

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

Коммуникативная сторона общения

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так: S - S. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена. Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке». В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. Сама по себе исходящая от

коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба – рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение – имеет место в различных образовательных системах).

Средства коммуникации

Для передача любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы.

Интерактивная сторона общения

Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

Перцептивная сторона общения

Процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое общение?
2. Перечислите функции общения
3. В чем состоит суть коммуникативной стороны общения?
4. В чем заключается интерактивная сторона общения?
5. Что означает перцептивная сторона общения?

Общение как информационный процесс

1. Структура информационной связи, ее способы
2. Средства массовых коммуникаций (СМК) в структуре общения
3. Когнитивный диссонанс (самостоятельное изучение)

&1 Структура информационной связи

По видам информационная связь между общающимися индивидами может рассматриваться:

- со стороны вербальных и невербальных средств;
- в общей и специфической форме: непосредственная и опосредованная связь;
- по масштабу:

- межперсональная (обращенная к отдельному индивиду);
- камерная (к небольшой группе);
- массовая (к большим группам);
- статическая и динамическая;
- односторонняя и двусторонняя (обратная связь).

Способы информационной связи – это высказывания разного вида, которые могут выполнять три функции:

- а) взаимный обмен;
- б) передача информации;
- в) воздействие.

Вербальная связь между общающимися индивидами предполагает наличие следующих компонентов: партнеров по общению; средств и способов установления связи (звук, письмо, жесты); сети и каналов связи; частоты и направленности связи.

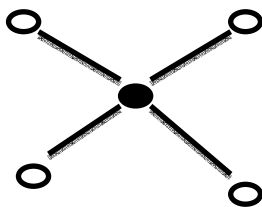
Способы связи могут быть официальными и неофициальными.

Официальными способами общения являются те, которые создаются структурой официальной организации. Способы общения передают осведомляющую, управляющую и координирующую информацию. *Осведомляющая информация* передается вышестоящим руководителям; *управляющая* направляется от вышестоящих к исполнителям, а *координирующей информацией* обмениваются люди, не подчиненные друг другу. Способы общения могут передавать обобщенную (вышестоящему руководителю) и конкретную (нижестоящему руководителю) информацию.

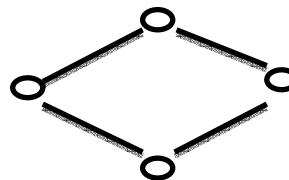
Неофициальными способами общения являются те, которые устанавливаются путем межличностного общения и личных контактов в отличие от официально установленных. Общающиеся лучше узнают друг друга, вовремя и с меньшими искажениями получают информацию. Но если в организации преобладает неофициальное общение, то снижается уровень эффективности деятельности.

Большая часть официальных способов общения осуществляется в письменной форме. Но они могут быть и устными.

Способы внутригрупповой информационной связи делятся на централизованные и нецентрализованные сети.



а)



б)

Централизованные и нецентрализованные сети коммуникации: *а* – централизованный член; *б* – нет централизованного члена, все имеют одинаковое число каналов коммуникации.

Степень централизованности определяется наличием центральной позиции в сети коммуникации, определенным местом ее в сети, количеством каналов, связывающих одну позицию с другой. Член группы действует как “передающий”

или как “интегрирующий”. Как интегрирующий член группы он может утаивать, не передавать сообщения, которые он получает, пока сам не решит проблему. Он может также:

- послать решение другому члену;
- послать решение и всю необходимую информацию в одном сообщении другим членам;
- послать всю необходимую информацию, не посылая решения в одном сообщении другим членам.

В децентрализованных сетях коммуникации нет центрального члена. Все члены имеют одинаковое число каналов коммуникации. Члены коммуникации обмениваются информацией, по желанию посылая сообщения любому члену сети, не всегда получают ответы на них, работают с помощью собственных решений.

Эффективность сетей определяется по трем критериям:

- по количеству сообщений, необходимому для выполнения задачи;
- времени, требуемому для решения задачи;
- удовлетворенности данной сетью коммуникации.

В сети *b* больше ошибок, необходимо больше времени и информации для решения задачи. Централизованные же сети облегчают выполнение установленных задач, усиливают позицию лидера и быстро стабилизируются в процессе взаимодействия членов группы. Те, кто находится в центре информационной сети, получают большее удовлетворение, чем те, кто находится на периферии.

&2 Средства массовых коммуникаций (СМК) в структуре общения

СМК имеют все большее значение в структуре общения. Б. Вуайен: “Группа может обойтись без обмена материальными богатствами, но без обмена идеями, эмоциями, сведениями общность исчезает, нет группы”.

Техники распространения СМК – письмо, слово, звук. Газеты и журналы рассчитаны на индивидуальное пользование; театр, кино – на большие аудитории; радио, телевидение – на малые группы.

СМК имеют социальную природу. Они являются эффективным инструментом человеческого общения, информации и социально-психологического воздействия, рассчитанного на большую аудиторию.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите виды информационной связи.
2. Какие существуют способы информационной связи?
3. Какие вы знаете способы внутригрупповой информационной связи? В чем их достоинства и недостатки?
4. Что такое когнитивный диссонанс?

Общение как восприятие людьми друг друга

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения. Социальными психологами установлено, что восприятие социальных объектов качественно отличается от восприятия материального мира. Это происходит потому, что, во-первых, социальный объект не пассивен и не безразличен по отношению к воспринимающему субъекту. Воздействуя на субъект восприятия, воспринимаемый человек стремится трансформировать представление о себе в благоприятную для своих целей сторону. Во-вторых, внимание субъекта социальной перцепции сосредоточено прежде всего не на моментах порождения образа как результата отражения воспринимаемой реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях воспринимаемого объекта, в том числе причинных. В-третьих, восприятие социальных субъектов характеризуется большей слитностью познавательных компонентов с эмоциональными (аффективными), большей зависимостью от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта. В структуре любого перцептивного акта выделяются его объект и субъект, его процесс и результат, и в рамках социальной психологии актуально уточнение роли социальной перцепции в регуляции поведения и деятельности индивида с социальными объектами и уточнение характеристик субъекта и объекта восприятия.

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание его участников. Само взаимопонимание может быть истолковано по-разному: как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию или как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Однако в обоих случаях большое значение имеет то, как партнер по общению воспринимается другим партнером, т.е. процесс восприятия одного человека другим выступает как обязательная составная часть общения. Эта сторона общения и называется перцептивной. Восприятие человеком человека называют еще социальной перцепцией. В полном объеме она достаточно сложна и включает в себя различные варианты восприятия как субъекта, так и объекта общения.

Когда субъектом восприятия выступает индивид, то он может воспринимать:

- другого индивида, не принадлежащего к какой-либо группе;
- другого индивида, принадлежащего к своей группе;
- другого индивида, принадлежащего к чужой группе;
- свою собственную группу;
- чужую группу.

Когда субъектом восприятия выступает группа, то она может воспринимать:

- своего собственного члена;
- свою собственную группу;
- другого индивида, принадлежащего к чужой группе;
- другого индивида, не принадлежащего к какой-либо группе;
- чужую группу.

В рамках социальной перцепции наибольший интерес представляют вопросы о том, как:

- формируются нормативы и эталоны социальной перцепции;
- выглядит структурная типология межличностного и межгруппового восприятия;
- воспринимается статус индивида в группе;
- обеспечивается точность и адекватность взаимного восприятия людьми;
- «работают» закономерности и эффекты межгруппового восприятия и др.

В социальной психологии нередко говорят не просто о социальном восприятии одного субъекта общения другим, но о познании другого. Это более широкое понимание связано с восприятием физических и поведенческих характеристик другого человека, а также взаимоотношений субъектов общения.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: многообразие представлений о самом себе определяет и многообразие представлений о другом человеке, но чем более полно раскрывается этот другой, тем более полным становится и представление о самом себе.

Общаясь, люди формируют представление о себе через представление о другом, -- как правило, это происходит в условиях достаточно широкой совместной социальной деятельности. Значит, в процесс социального восприятия включены как минимум два человека, каждый из которых -- активный субъект общения. При выработке стратегии взаимодействия им приходится, следовательно, принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки друг друга, но и то, как эти мотивы и потребности понимаются в процессе общения противоположной стороной.

Взаимопонимание является весьма важной стороной межличностного восприятия с его основными достаточно хорошо изученными **механизмами**.

Идентификация -- это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе или самого себя ему. Этот механизм реализуется в двух направлениях: рациональном через рассуждение и эмоциональном через способность сопереживать, сочувствовать. Результаты могут быть двоякими: собственно идентификация с другим, отождествление через одинаковое с ним поведение и идентификация через понимание, принятие, даже сочувствие и сопереживание, но автономное по отношению к другому человеку свое поведение.

Стереотипизация -- это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, социальным стереотипам.

Рефлексия -- это осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это происходит через взаимное перекрестное воспроизведение внутренних миров друг друга («я понимаю, что он понимает, что я понимаю, и он понимает, что я понимаю, что он понимает»).

Обратная связь -- это получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на другого человека, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

Известно, что каждый из участников общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в том числе причин этого поведения. Для такой интерпретации не обязательно знать причины этого поведения. В обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин того или иного поведения другого человека или знают их явно недостаточно. Люди просто приписывают друг другу эти причины (в юриспруденции -- факт и комментарий).

Приписывание осуществляется на основе либо сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. В последнем случае будут действовать механизмы переноса или идентификации.

Важно иметь в виду, что феномен приписывания возникает, как правило, в условиях дефицита информации. Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависят от двух **факторов**:

- от степени уникальности или типичности поступка;
- от степени социальной желательности или нежелательности поступка.

Типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и поэтому оно легче поддается однозначной интерпретации.

Уникальное поведение, напротив, допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик.

Под социально желательным понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам и, стало быть, сравнительно легко и однозначно объясняемое.

При социально не желаемом поведении нормы нарушаются, а диапазон возможных объяснений расширяется.

Характер приписывания зависит от того, выступает ли субъект восприятия сам участником события или он лишь его наблюдатель. Можно выделить **три вида приписывания**:

- 1) личностное: причина приписывается лично совершающему поступок;
- 2) объектное: причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- 3) обстоятельствоное: причина приписывается обстоятельствам.

Социальными психологами подмечено, что процесс восприятия определяется личностными особенностями субъекта восприятия: одни люди склонны в большей мере фиксировать физические черты, и тогда сфера приписывания значительно сокращается; другие люди воспринимают преимущественно психологические характеристики окружающих, и тогда открывается широкий простор для приписывания.

Выявлена зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия -- позитивной, негативной или нейтральной. Механизм подобной интерпретации довольно прост -- это проявление здравого смысла

«человека с улицы» с наивной психологией, когда плохой человек воспринимается как обладающий плохими чертами, а хороший человек -- как обладающий хорошими чертами.

Имеет место и контрастное представление, когда плохому человеку приписываются отрицательные черты, а сам воспринимающий оценивает себя по контрасту как носителя самых положительных черт.

Сказанное позволяет сделать вывод о важной роли установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль при формировании первого впечатления о незнакомом человеке. Хорошо известны следующие **эффекты восприятия людьми друг друга.**

Эффект Барнума -- склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга состоит в том, при некоторых воздействиях источника и формации на аудиторию или на отдельных лиц получается результат, обратный ожидаемому. Эффект возникает при условии того, что:

- подорвано доверие к источнику информации;
- передаваемая информация не соответствует изменившимся условиям;
- субъект, передающий информацию, вызывает неприязнь у воспринимающих эту информацию.

Эффект первого впечатления выражается в том, что очень часто при оценке человека или черт его характера придается наибольшее значение первому впечатлению, при этом все последующие сведения о человеке, противоречащие созданному образу, отбрасываются как случайные и нехарактерные.

Эффект края -- в социальной психологии имеется в виду, что из предъявляемых субъекту для восприятия сигналов те, что находятся в начале и в конце, запоминаются быстрее, чем находящиеся в середине.

Эффект ореола -- распространение общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств. Информация, получаемая о человеке, накладывается на тот его образ, который был уже создан ранее. Этот образ и выполняет роль ореола, мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола выступает в **двух формах:**

1) **позитивная оценочная пристрастность** -- ореол положительный. Означает, что если первое впечатление о человеке в целом благоприятно, то далее все его поведение, черты и поступки начинают оцениваться в положительную сторону, выделяются и преувеличиваются только положительные моменты, а негативные либо недооцениваются, либо не замечаются;

2) **негативная оценочная пристрастность** - ореол отрицательный. Означает, что если общее первое впечатление о человеке оказалось отрицательным, то даже положительные его качества и поступки позднее либо не замечаются, либо недооцениваются.

Экспериментами установлено, что эффект ореола наиболее очевидно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия или когда суждения касаются моральных качеств.

Эффект первичности в социальной психологии означает важность определенного порядка поступления информации о человеке для формирования представления о нем. При этом эффект первичности срабатывает тогда, когда воспринимается незнакомый человек.

Эффект новизны в ситуациях восприятия знакомого человека заключается в том, что последняя, т.е. более новая информация оказывается и самой значимой.

Эффект стереотипизации отражает тенденцию формировать некий устойчивый образ какого-либо явления или человека. Этим устойчивым образом пользуются как клише, шаблоном при восприятии одного человека другим.

Обычно стереотип возникает на основе достаточно скудного прошлого опыта, при стремлении делать выводы на базе ограниченной информации. Иначе говоря, проявляется тенденция извлекать смысл из предшествующего опыта и строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не обращая внимания на его ограниченность. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, скажем, к определенной профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому ее представителю.

Понятно, что стереотипизация значительно упрощает процесс познания другого человека, особенно когда стереотип не несет в себе оценочной нагрузки и когда у человека не происходит сдвига в восприятии в сторону эмоционального принятия или неприятия. Тогда просто остается упрощенный подход в восприятии другого человека, и результат этого, хотя и не слишком близок к оригиналу, все же необходим, так как сокращает процесс познания.

С другой стороны, стереотипизация приводит к возникновению предубеждения, тогда она может нанести серьезный ущерб не только общению людей, но и их взаимоотношениям.

При восприятии физических объектов мы можем проверить точность такого восприятия, сопоставляя его результаты с объективной фиксацией, измерением некоторых качеств и свойств объектов. В случае познания человека впечатление, полученное о нем другим субъектом, не с чем сравнить, так как отсутствуют методики прямой регистрации многочисленных личностных качеств человека.

Понятно, что определенную помощь могут в таком случае оказать различные личностные тесты. Тем не менее не существует тестов для выявления и измерения всех характеристик человека, да и тесты нельзя рассматривать как единственный инструмент исследования личности, поскольку им присущи те или иные ограничения.

Ограниченность тестов порождена тем, что в них фиксируется и измеряется заданное экспериментатором, а не то, что есть на самом деле. Всякое сопоставление, которое можно сделать с помощью тестов, -- это всегда сопоставление с данными третьих лиц. Аналогичная проблема имеет место и в том случае, когда используют метод экспертных оценок, они также не исключают элементов субъективности.

К помехам, стоящим на пути межличностной перцепции, относятся все ее механизмы и эффекты, о которых речь шла выше. На точность межличностного восприятия в целом влияют четыре группы **факторов**:

- 1) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает самого себя;
- 2) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает ранее знакомые ему личности;
- 3) отношения между субъектом и объектом восприятия;
- 4) ситуационный контекст, в котором осуществляется процесс межличностной перцепции.

Соотнося между собой эти четыре группы факторов, можно по крайней мере определить, в какую сторону будет смещаться восприятие в каждом конкретном случае.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите и охарактеризуйте механизмы взаимопонимания
2. Что такое эффект Барнума?
3. В чем заключается эффект бумеранга?
4. В чем выражается эффект первого впечатления?
5. Назовите формы эффекта ореола

Коммуникации в процессе организации совместных действий

1. Понятие интеракции. Психологическая совместимость в социальной группе
2. Трансакция Э.Берна
3. Кооперативное взаимодействие
4. Конкуренция

В процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, который обусловлен индивидуальными особенностями субъектов, спецификой ситуации, преобладающими стратегиями поведения, возможными противоречиями. Установление такого контакта называется **интеракцией**. Интерактивный аспект общения включает многообразные проблемы взаимодействия людей. В процессе интеракции происходит развитие личности, при этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого и зависят от него.

Продуктивность общения во многом определяется совместимостью субъектов.

Психологическая совместимость в социальной группе – это осуществление взаимодействия в отсутствии психологического напряжения и при максимально возможной взаимозаменяемости и взаимодополняемости. Экспериментально установлено, что наиболее совместимы:

- 1) люди, испытывающие высокую потребность в общении;
- 2) эмоциональные, аффективные лица, предпочитающие иметь дело с себе подобными;
- 3) субъекты с сильной нервной системой, склонные к общению с людьми со слабой нервной системой;

4) лица с разным практическим интеллектом.

На эффективность взаимодействия влияют социальные качества человека. А. Б. Добрович в качестве наиболее значимых таких качеств выделяет следующие: интроверсия – экстраверсия, мобильность – ригидность, доминантность – недоминантность.

Процесс взаимодействия состоит из функциональных единиц взаимодействия (акты, действия). Впервые изучил Д. Мид. Действие состоит из четырех фаз: побуждения (первых стимулов к общению), уточнения ситуации (восприятия другого человека, ситуации и информации), непосредственного действия, завершения.

Функциональная единица общения называется транзакцией. Понятие введено Э. Берном. Представляет взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под эго-состоянием понимается способ существования Я-субъекта. Выделяются три основных эго-состояния: взрослый, ребенок, родитель. Опираясь на теорию транзактного анализа Э. Берна, можно изучать закономерности общения людей.

В различных ситуациях человек может вести себя по-разному. Различают три основных стиля действий: ритуальный, манипулятивный, гуманистический.

Ритуальный – задан культурой. Его цель – подтвердить свое присутствие в данной культуре, ситуации, заявить о компетенции и т. п.

Манипулятивный – состоит в желании управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою точку зрения.

Гуманистический – его целью является не изменить другого, а изменить представления обоих партнеров относительно объектов взаимодействия. Подробно исследуется в работах К. Роджерса.

Существует еще один описательный подход при анализе взаимодействия – построение *классификаций* различных его видов. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействия на два противоположных вида: *кооперация* и *конкуренция*. Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т.д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Атрибутами кооперации являются такие процессы, как взаимопомощь участников, их взаимовлияние, их включенность во взаимодействие. Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А. Н. Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности: а) разделение единого процесса деятельности между участниками; б) изменение деятельности каждого, так как результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его

потребности, что на общепсихологическом языке означает, что «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают.

Каким же образом соединяется непосредственный результат деятельности каждого участника с конечным результатом совместной деятельности? Средством такого соединения являются развившиеся в ходе совместной деятельности отношения, которые реализованы, прежде всего, в кооперации. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса. Поэтому экспериментальные исследования кооперации чаще всего имеют дело с анализом вкладов участников взаимодействия и степени их включенности в него.

Что касается другого типа взаимодействий - **конкуренции**, то здесь на обыденном уровне чаще всего предлагаются негативные характеристики этого процесса (включающие в себя даже отождествление его с враждой), что и было отмечено в приведенном определении. Однако более внимательный анализ конкуренции позволяет наделять его и позитивными чертами. В ряде исследований вводится понятие *продуктивная конкуренция*, характеризующаяся как гуманная, честная, справедливая, созидательная, в ходе которой у партнеров возникает *конкурентно-созидательная мотивация*. В этом случае во взаимодействии хотя и сохраняется единоборство, но оно не перерастает в конфликт, а обеспечивает лишь подлинную состязательность.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое интеракция?
2. Что такое психологическая совместимость?
3. Из чего состоит взаимодействие (по Д. Миду)?
4. Что такое трансакция? Кто ввел в психологию общения этот термин?
5. Что такое кооперация и конкуренция, их отличия?

Средства общения

Все средства общения делятся на две большие группы: вербальные (словесные) и невербальные. Между вербальными и невербальными средствами общения существует разнообразное разделение функций: **по словесному каналу** передается чистая информация, а **по невербальному** - отношение к партнеру по общению.

Основные невербальные средства общения

I Кинесические средства – это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

1. Особая роль в передаче информации отводится **мимике** - движениям мышц лица. Это означает, что в мимическом выражении шести основных

эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы.

2. С мимикой очень тесно связаны **взгляд**, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует. Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению.

3. **Поза** - это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие - закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц.

4. Так же легко, как и поза, может быть понято и значение **жестов**, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

Во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1) **коммуникативные** (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);

2) **модальные**, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);

3) **описательные жесты**, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

5. **Походка человека**, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко распознать его эмоциональное состояние.

II Просодические и экстралингвистические средства связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

Экстралингвистическая система - это включение в речь пауз, а также различного рода психофизических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вдоха и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и превосходят речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

III Такесические средства общения - это динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень их знакомства.

IV Проксемические средства. Общение всегда пространственно организовано. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические

характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- *интимное расстояние (от 0 до 45 см) - общение самых близких людей;
- *персональное (от 45 до 120 см) - общение со знакомыми людьми;
- *социальное (от 120 до 400 см) - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- *публичное (от 400 до 750 см) - при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально, оно:

- *создает образ партнера по общению;
- *выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;
- *является индикатором актуальных психических состояний личности;
- *выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- *поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- *выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Вопросы для самоконтроля:

1. На какие группы делятся средства общения?
2. Какие средства общения относятся к кинесическим?
3. С чем связаны просодические и экстралингвистические средства?
4. В чем проявляются такесические средства общения?
5. Назовите нормы приближения человека к человеку по Э.Холлу

Деловое общение

1. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей)
2. Деловые споры
3. Деловое общение по телефону
4. Производственные конфликты
5. Проведение деловых собраний и совещаний
6. Стили руководства

&1

Деловое общение означает служебные контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными.

Деловая беседа – это разговор, целью которого является решение важных вопросов, рассмотрение предложений о сотрудничестве, подписание сделок купли-продажи и т.д.

Разновидностью деловой беседы являются **переговоры**. В ходе переговоров стороны проявляют стремление к сотрудничеству, но через борьбу мнений, интересов.

Переговоры включают **3 этапа**:

1) Подготовительный этап (составление плана беседы)

2) Ведение разговора

- Излагайте свой первый вопрос так, чтобы он был коротким, интересным;

- Добивайтесь предельной краткости в изложении мыслей;

- Обосновывайте свои суждения;

- Не употребляйте слов с двойным значением.

3) Анализ прошедшей беседы

Прием посетителей (особенности):

- Создание социального микроклимата, располагающего к доверительному разговору;

- Не отвлекаться на переговоры по телефону

- Избегать поспешных обещаний

- Не следует раздражаться по поводу «непонятливости» посетителя

- Правильная расстановка мебели и пр.

&2

Деловые споры являются следствием столкновения различных точек зрения, создающих конфликтную ситуацию. Спор полезен для дела, т.к. позволяет выбрать из многих вариантов решения производственной проблемы наилучшее. Руководитель во время спора не должен исходить из принципа «Я – начальник, ты – дурак», а обязан проявлять тактичность и терпение.

&3

Телефонные переговоры экономят время.

Рекомендации по использованию **телефона как технического средства общения**:

- Надо учитывать, что слова выразительнее звучат после мини-пауз;

- Цифры, фамилии и даже вопросы лучше всего повторять дважды;

- Самые неприятные слова надо произносить обычным голосом, чтобы собеседник вдумывался в их смысл, осознал, почему они употреблены вами;

- Задав вопрос, сделайте паузу, чтобы собеседник имел время для ответа.

&4

Возникновение разногласий на производстве создает **конфликтную ситуацию**. Эти ситуации очень часто оказываются полезными, помогая разрешить противоречия. Другое дело – **возникновение конфликта**, т.е. неприязненных

личных отношений между сотрудниками, переходящих в ссору (открытый конфликт).

Причинами конфликтов могут быть:

- Недостатки в организации труда (перевод с одного места на другое, плохая организация рабочих мест – теснота, духота и пр.);
- Заработная плата (несправедливая, слишком низкая);
- Несправедливая оценка и распределение премий;
- Отсутствие интереса руководителя к делам и проблемам подчиненных;
- Высокомерие, заносчивость, грубость, недоступность руководителя.

&5

Чтобы собрания и совещания проходили эффективно, их руководителям целесообразно соблюдать следующие рекомендации.

Перед собранием (совещанием):

1. Подготовьте повестку дня.
2. Решите, кто должен присутствовать на собрании
3. Выберите соответствующее место и время.
4. Раздайте повестку дня.
5. Определите заранее основного выступающего и содокладчиков.
6. Предварительно поговорите с каждым участником совещания, выясните их позицию.
7. Немаловажен выбор помещения для проведения совещания.

В течение собрания (совещания):

1. Обсудите повестку дня.
2. Следите за временем, чтобы соблюдался регламент.
3. Следите за свободой высказывания мнений участниками совещания независимо от их служебного положения.
4. Во время дискуссии занимайте нейтральную позицию по отношению к высказываемым мнениям.
5. Следите за начинающимися конфликтами и вмешивайтесь, если это необходимо.
6. Периодически проверяйте, готова ли группа принять решение.
7. Придерживайтесь выработанных группой правил принятия решений.
8. Прежде чем завершить собрание (совещание), подведите итоги работы.

После собрания (совещания):

1. Проанализируйте ход прошедшего собрания (совещания).
2. Подготовьте и распространите резюме с итогами собрания (совещания).
3. Восстановите разрушенные отношения с помощью неформального разговора.
4. Проследите, как члены группы справляются с поставленными перед ними заданиями.

Типичными недостатками проведения совещаний являются:

- неоправданно большое количество совещаний
- расплывчатая тема совещания
- непроизводительные затраты времени из-за лишних разговоров
- неоправданно большое количество участников
- недостаточное число участников
- отсутствие протокола, несмотря на необходимость его
- недостаточно четкое формулирование решений.

&6

Стиль руководства – это стабильно проявляющиеся особенности взаимодействия руководителя с коллективом, формирующиеся под влиянием условий управления, личных особенностей руководителя.

Взаимодействие руководителя с подчиненными предполагает:

- выбор задач, принятие решений
- организацию группы и выбор методов побуждения
- осуществление контроля
- установление взаимоотношений с подчиненными
- регуляцию информационных потоков
- установление обратной связи с коллективом
- взаимодействие с общественными организациями

Осуществляться эти функции разными руководителями могут совершенно различным образом, в связи с чем и говорят о стилях руководства.

Характеристики стиля таковы:

- активность – пассивность
- единоначалие – коллегиальность в принятии решений
- директивный – попустительский характер воздействий
- ориентация на позитивную – негативную стимуляцию
- дистантные – контактные отношения с подчиненными
- централизация – децентрализация информационных потоков
- наличие – отсутствие обратной связи с коллективом.

Классификация стилей руководства:

Автократический (авторитарный) стиль подразумевает жесткое руководство – распоряжения, инструкции, требующие от группы неукоснительного выполнения.

При демократическом стиле руководства группа в той или иной мере подключается к организации деятельности.

При попустительском (либеральном) стиле руководитель вмешивается, участвует в организации деятельности группы только в том случае, когда члены

последней обращаются к нему, причем его вмешательство реализуется в форме совета и объяснения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое деловое общение?
2. Какие этапы включают в себя переговоры?
3. Причины возникновения деловых споров
4. Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров
5. Назовите причины производственных конфликтов
6. Как готовится к проведению собрания (совещания)?
7. Назовите типичные недостатки проведения совещаний

Возрастные особенности общения

1. Особенности общения детей раннего возраста
2. Особенности общения дошкольников
3. Особенности общения младших школьников
4. Особенности общения в подростковом возрасте
5. Особенности общения в юношеском возрасте
6. Особенности общения в пожилом возрасте

&1 Особенности общения детей раннего возраста

В младенческом возрасте ярко выражена потребность в общении с родителями, особенно с матерью. Поэтому дефицит такого общения в течение 5–6 месяцев приводит к необратимым негативным сдвигам в психике ребенка, нарушает эмоциональное, умственное и физическое развитие, приводит к неврозам.

У детей 2–6 месяцев от рождения проявляется потребность в доброжелательном внимании, у детей от 6 месяцев до 3 лет — в сотрудничестве. Для детей до 6 месяцев взрослый является источником ласки и внимания, а само общение имеет для ребенка личностный смысл. Для детей ясельного возраста взрослый — это партнер по игре, образец для подражания, оценщик знаний и умений ребенка; общение с ним имеет деловой смысл.

К концу первого года жизни у детей появляется довольно устойчивое стремление к общению со сверстниками: они любят бывать среди других детей, хотя еще не играют с ними. Со второго года общение со сверстниками расширяется.

&2 Особенности общения дошкольников

У 4-летних детей общение со сверстниками становится одной из ведущих потребностей. Однако не исчезает и потребность в общении со взрослыми. Для ребенка от 3 до 5 лет взрослый — это объект уважительного отношения, и общение с ним имеет познавательный смысл. Для детей 5–7 лет взрослый — это старший друг, от которого дети ждут взаимопонимания и взаимопереживаний. Таким

образом, с возрастом содержание потребности в общении становится богаче, разнообразнее.

Выявлены этапы, которые проходит в своем развитии общение дошкольников. Эти этапы связаны с использованием детьми различных форм общения.

Эмоционально-практическая форма общения (2–4й годы жизни). В младшем дошкольном возрасте ребенок ждет от сверстника соучастия в своих забавах и жаждет самовыражения. В сверстнике он воспринимает лишь отношение к себе, а его самого (его желания, действия, настроение), как правило, не замечает.

Ситуативно-деловая форма общения (4–6й годы жизни). После 4 лет сверстник становится для ребенка более привлекательным, чем взрослый. В это время сюжетно-ролевая игра становится коллективной — дети предпочитают играть вместе, а не в одиночку. Главным содержанием общения детей этого возраста становится деловое сотрудничество. Начинает отчетливо проявляться потребность в признании и уважении со стороны сверстника. Ребенок стремится привлечь внимание других, чутко ловит в их взглядах и мимике признаки отношения к себе, показывает обиду в ответ на невнимание или упреки партнеров.

Внеситуативно-деловая форма общения (6–7й годы жизни). У детей этого возраста около половины речевых обращений к сверстнику имеет вне ситуативный характер. Дети рассказывают друг другу о том, где они были, что видели, делятся своими планами, дают оценки качествам и поступкам других. Однако такое общение происходит на фоне совместного дела (общей игры или продуктивной деятельности). При этом подготовка к игре, ее планирование и обсуждение ее правил занимают значительно большее место, чем на предыдущем этапе.

&3 Особенности общения младших школьников

В младших классах ведущим становится общение со сверстниками и формируется устойчивый круг ближайшего общения. Потребность в эмоциональной поддержке сверстников бывает столь велика, что дети не всегда задумываются о принципиальных основах этих отношений. Отсюда случаи «ложного товарищества», «круговой поруки».

Младшие школьники относительно редко в качестве мотива общения называют желание помочь товарищу. В то же время общение нередко базируется на внешних факторах: «живем по соседству», «моя мама знает ее маму», «в спальне кровати рядом» и т. д.

&4 Особенности общения в подростковом возрасте

Общение со сверстниками достигает максимума в 11–13 лет. При этом желание помочь товарищу — довольно распространенное основание общения. При выборе партнера общения подростками учитываются качества партнера общения: «волевой», «честный», «смелый» и т. п.; указываются также его деловые качества: хорошо играет в футбол, хорошо играет на гитаре и т. п.

Подростковый возраст характеризуется чередованием периодов «закрытости» и «открытости» в общении. «Закрытость» отмечается в 6-м и 8-м классах, а «открытость» — в 7-м и 9-м классах. «Закрытость» проявляется в стремлении

подростка оградить свой внутренний мир, защитить от постороннего давления еще не сложившиеся представления о себе, свой образ Я.

В периоды «открытости» подросток, наоборот, нуждается в беседе о себе, о своих проблемах, переживаниях, о происходящих в нем переменах.

&5 Особенности общения в юношеском возрасте

В юношеском возрасте происходит существенное обновление мотивов общения. Расширяется круг общения, а также его цели. Разрушается внутригрупповое общение со сверстниками, усиливаются контакты с лицами противоположного пола, а также со взрослыми при возникновении сложных житейских ситуаций. Заметно усиливается потребность во взаимопонимании с другими людьми.

&6 Особенности общения в пожилом возрасте

В пожилом возрасте сферы общения часто суживаются. В связи с выходом на пенсию исчезает деловое общение. Повзрослевшие дети часто покидают родителей, и поэтому у последних уменьшается интенсивность семейного общения, которое чаще всего осуществляется с помощью телефонных разговоров и по инициативе родителей, а не детей. Многие пожилые люди становятся вдовцами или, чаще всего, вдовами, вследствие чего лишаются постоянного семейного общения, переживая одиночество. В этом случае большую роль приобретает общение с приятелями или подругами, с соседями по подъезду или (в сельской местности) по улице.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем проявляются особенности общения детей раннего возраста?
2. В чем проявляются особенности общения дошкольников?
3. В чем проявляются особенности общения младших школьников?
4. В чем проявляются особенности общения в подростковом возрасте?
5. В чем проявляются особенности общения в юношеском возрасте?
6. В чем проявляются особенности общения в пожилом возрасте?

Психология конфликтного общения

1. Конфликтные ситуации и конфликты
2. Фазы развития конфликта
3. Исходы конфликтных ситуаций

&1

Конфликтная ситуация – это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов.

Конфликтная ситуация бывает при дискуссии и споре.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких **правил**:

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;

- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;

- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;

- осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастет в конфликт.

Конфликт – это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

&2

Выделяют две фазы развития конфликта:

Для **конструктивной фазы** характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. Она проявляется в

- стиле ведения разговора – повышенном эмоциональном тоне речи, упреках, оправданиях, игнорировании реакции партнера,

- в неречевых характеристиках поведения: уходе от разговора, прекращении совместной деятельности или ее нарушении, замешательстве, внезапном увеличении дистанции с партнером по общению, принятии закрытой позы, отведении взгляда, неестественности мимики и жестикуляции.

Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности превышает некий порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми. Эта фаза имеет 2 стадии:

1 стадия характеризуется стремлением зависить свои возможности и занизить возможности оппонента, самоутвердиться за его счет.

2 стадия – хронический конфликт: если конфликтующие не меняют тактику взаимоотношений, то такие столкновения становятся систематическими, а негативизм субъектов все более упорным.

&3

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными:

- Предупреждение конфликта
- Уход от конфликта – это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и т.д.
- Сглаживание конфликта – согласие с претензиями, но «только на этот момент».
- Компромисс – это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций.

- Конфронтация – это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой.
- Принуждение – это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя, педагога.
- Признание своей ошибки или неправоты.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите отличия конфликтной ситуации от конфликта
2. Что характерно для конструктивной фазы развития конфликта?
3. Что характерно для деструктивной фазы развития конфликта?
4. Какие бывают исходы конфликтных ситуаций?

Общение в семье

Семья - малая социальная группа, отношения в которой основаны на супружеском союзе и родственных связях. Основные векторы общения определяются структурой семейных связей, включающей отношения:

- супружеские,
- детско-родительские,
- между братьями и сестрами,
- отношения с прародительской семьей.

Каждая из названных подсистем специфична, однако системное строение семьи не позволяет понять их особенности в отрыве от остальных. Особенности общения в семье обусловлены, с одной стороны, функциями семьи, с другой - высокой эмоциональной насыщенностью отношений. Семья призвана быть системой, в которой удовлетворяются важнейшие человеческие потребности в любви и поддержке, восстановлении жизненного потенциала, эмоционального благополучия, счастья. Для эффективной реализации перечисленных функций необходимо согласование усилий участников группы, полноценное межличностное общение. Особую важность приобретают такие особенности общения между членами семьи, как ролевое распределение (включая проблему лидерства и власти), способы разрешения конфликтных ситуаций; принципы построения взаимоотношений с более широким социальным контекстом, в который включена семья.

Отличительной особенностью общения в семье является высокий уровень эмоциональной насыщенности взаимодействия. Связано это с тем, что основой построения современной семьи является чувство любви. Э. Фромм, различая любовь как обладание и любовь как бытие, говорит о стремлении взаимного проникновения, предполагающее готовность предоставить себя партнеру, отдать себя в дар другому, обогащая тем самым его личность.

Для достижения такой возможности К. Роджерс указывает на необходимость конгруэнтности. Конгруэнтная коммуникация, честная, искренняя, безоценочная, лишенная попыток манипулирования партнером является основой семейного

общения. Характер супружеских отношений зависит от того, насколько зрелой является у партнеров способность любить, насколько учитываются их гендерные особенности.

Э. Эриксон понимает зрелую любовь как высокий уровень отождествления с партнером, разделение его идентичности, сопровождающийся проникновением во внутренний мир партнера, сочувствием и сопереживанием (эмпатия). Зрелая форма любви неразрывно связана с заботой о любимом человеке, не вызванной соображениями личной выгоды. Поскольку отношения в семье отличаются открытостью, доверительностью, обсуждается проблема необходимости сохранения их конфиденциальности. Качество сложившихся в браке отношений субъективно переживается как удовлетворенность или неудовлетворенность браком.

Удовлетворенность браком рассматривается не только как показатель качества отношений в семье, но и как фактор поддержания ее стабильности, эмоционального фона семейных отношений, гармонизации детско-родительских отношений.

Семейные конфликты принято рассматривать в соответствии с основными положениями общей теории конфликта. Зоной семейных конфликтов называют: несогласованность супружеских представлений о ролевом распределении, семейном укладе, семейных ценностях, в т. ч. ценностей воспитания детей; дисгармонию сексуальных отношений, отношений любви, ревность, супружескую измену; фрустрацию потребностей одного из супругов (материальных или духовных).

Особый интерес представляет сфера общения ребенка с родителями, которая традиционно описывается как сфера детско-родительских отношений. Качество общения ребенка и близкого взрослого, по мнению М. Эйнсворт (M. Ainsworth), приводит к формированию типа привязанности. Надежная, амбивалентная или избегающая привязанность становится характеристикой не только детско-родительских отношений, но и широкого круга близких отношений во взрослости - дружеских, романтических, супружеских отношений, и, наконец, отношений со своим собственным ребенком. Неадекватность образа родителя у ребенка обусловлена возрастными психологическими особенностями ребенка, характером детско-родительских отношений. Особую систему отношений в семье составляют братья и сестры (сиблинги). Характер общения детей в семье во многом определяется их сиблинговой позицией. Порядок рождения детей определяет такие позиции, как единственный ребенок, старший ребенок, средний и младший ребенок.

Необходимость распределения родительского внимания и участия нередко создает среди детей ситуацию соревнования, соперничества.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие отношения входят в структуру семейных связей?
2. Чем обусловлены особенности общения в семье?
3. Назовите отличительные особенности общения в семье.
4. Охарактеризуйте особенности общения детей и родителей.
5. Охарактеризуйте особенности общения в семье детей между собой.

Психологические особенности публичного выступления

1. Понятие публичного выступления
2. Подготовка к выступлению
3. Начало выступления
4. Как завоевать и удержать внимание аудитории
5. Как завершить выступление

&1

С древнейших времен люди стремились понять, в чем секрет воздействия живого слова: врожденный ли это дар или результат длительного кропотливого обучения и самообразования.

Найти ответы на эти вопросы очень сложно, особенно начинающим. В определенной степени ответ на этот вопрос дает риторика.

Понятие "риторика" (от греч. *rhetorike techne* -- ораторское искусство) охватывает следующие области знаний: теория речи, искусство речи и ораторское мастерство.

Деятельность человека, профессия которого связана с постоянным произнесением речей, чтением лекций и докладов, просто немыслима без основательных знаний принципов и правил ораторского искусства. К числу таких людей относятся политики, профессора, преподаватели, прокуроры, адвокаты и др. Для них публичная речь - главнейшее оружие.

Ораторство - сильнейший рычаг культуры. Однако теоретические вопросы ораторского искусства, являющегося одним из средств человеческого познания, разработаны мало.

Публичная речь может рассматриваться как своеобразное произведение искусства, которое воздействует одновременно и на чувства, и на сознание. Если речь действует только на способность логического восприятия и оценки явлений, не затрагивая чувственной сферы человека, она не способна производить сильное впечатление.

Для большинства людей выступление перед аудиторией кажется нелегкой задачей. Ошибочно было бы утверждать, что чувство неловкости, страха и трепета перед аудиторией можно преодолеть легко и просто. К сожалению, это не так.

Почему возникает страх перед публичным выступлением? Давайте проанализируем этот вопрос. Для большинства из нас разговор с приятелем - это нормальное и приятное времяпрепровождение. И в то же время аналогичный разговор на ту же самую тему перед аудиторией кажется уже чем-то неестественным и вызывающим внутреннее беспокойство. Почему? Дело в том, что меняется ваша роль.

В повседневной жизни, участвуя в разговоре, мы редко испытываем давление со стороны окружающих и обстановки, в которой протекает разговор. Мы знаем, что в любую секунду, едва оказавшись в затруднительном положении, мы можем отказаться от продолжения разговора и снять с себя какую-либо ответственность за него.

Такие условия общения позволяют нам сконцентрироваться на главном - передаче своих мыслей и информации.

Иначе обстоит дело, когда мы предстаем перед аудиторией, независимо от ее размеров и степени доброжелательности по отношению к нам. Стоя перед слушателями, оратор знает, что ему предстоит до конца произнести свою речь. Он осознает, что на него одного целиком возложена ответственность за встречу с аудиторией. Оказавшись без привычной поддержки, человек испытывает ряд трудностей.

В частном разговоре можно остановиться в любой момент, и всегда найдется кто-нибудь, кто его продолжит. Во время разговора по лицам и высказываниям ваших собеседников вы сразу же можете оценить эффект, который произвели ваши слова. Обращаясь же с речью к публике, в ответ вы получаете только молчание. Никто, как правило, не реагирует открыто на ваши высказывания. Никто не отвечает на ваши вопросы, никто не выказывает ни поддержки, ни осуждения.

Сможете ли вы узнать, поняли вас или нет? Именно поэтому, прежде всего вам следует знать те факторы, которые влияют на общение, знать и уметь пользоваться ораторскими приемами, а также знать правила и принципы построения речи.

&2

Хорошая подготовка к выступлению в значительной мере определяет его успех, но не гарантирует его! Все зависит от того, сумеет ли оратор найти подход к конкретным слушателям, т.е. завоевать их внимание, вызвать живой интерес, напряженную работу мысли, эмоциональный отклик.

Вначале следует сделать «каркас» будущего публичного выступления:

- Определить мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
- Выделить главную идею речи.
- Выделить подзаголовки, разделив идею на несколько составных частей.
- Определить ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствуют лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание)

Главный контролер - время. Внимательно слушать и воспринимать идеи публика может только ограниченный срок, обусловленный психофизиологическими причинами (обычно не более 15-20 минут, потом внимание аудитории начинает слабеть).

Аудитория ожидает коротких, четких, понятных, убедительных и доступных фраз. Учитывая темп и ритм речи. Самая благоприятная скорость для восприятия - приблизительно 100 слов за минуту. При планировании выступления обязательно надо учитывать время, которое нужно будет потратить для ответов на вопросы.

Внешний вид

Первое восприятие публикой оратора начинается с внешнего вида. Если выступление имеет место быть на деловой конференции, то, логично, что внешний вид оратора должен соответствовать деловому стилю. Ведь нелепо будет выглядеть человек в бейсболке и летних шортах, выступая перед аудиторией, где собрались

интеллигентные люди в деловых костюмах. Такого оратора действительно не будут воспринимать всерьёз, как и всё, сказанное им.

Выступающий должен быть безупречен и приятен слушателям. Действительно, аудитория, акцентируя своё внимание на оратора во время выступления, оценивает его внешность, опрятность. Начинает создаваться впечатление о выступающем.

Состояние оратора

От того, как чувствует себя человек, зависит правильность его речи и успех выступления.

Если выступающий достаточно сильно нервничает, то слова его будут несвязными и, возможно, неразборчивыми. Скорее всего, уже после первых пяти минут такого выступления, аудитория перестанет слушать его. Некоторым людям бывает тяжело справиться с таким состоянием: боязнь публики, страх что-нибудь забыть и оказаться в неловком положении. Это первопричины вышеописанного состояния оратора. Что следует в таком случае делать? Некоторые люди представляют, что разговаривают с одним человеком в пустом зале наедине, другие - наоборот, что зал пуст и вокруг никого нет. Это действительно помогает. Не стоит запугивать себя настолько сильно, чтобы мог «онеметь» язык. Нужно понять для себя, что Ваше выступление - это всего лишь способ показать себя, что аудитория - это простые люди, такие же, как и Вы, и они пришли, чтобы послушать Вас, они хотят Вас слушать. Важно повторять слова « я знаю», « я умею», «для меня это очень просто», «я готов», «меня все поддерживают».

Важно уметь совладать со своими эмоциями. Что бы не произошло, я должен знать, что аудитория слушает меня, и я должен в доступной и полной форме донести до неё информацию, это моя задача и я её должен выполнить.

&3

Не начинайте свое выступление сразу, немного подождите. Никаких суетливых движений, они моментально отвлекают слушателей от существа выступления и вызывают разные ассоциации, часто далекие от содержания речи. Выступая, "не гуляйте" около трибуны, потому что слушатели станут вас разглядывать, а не слушать. Помните, что главным психологическим фактором, который оказывает воздействие на слушателей, являетесь именно вы, и слушатели оценивают: как вы одеты, как вы держитесь на трибуне, как вы говорите, знаете ли вы то, о чем говорите.

В любом случае, уверенной походкой выйдя к месту вступления, следует сделать начальную паузу. Пауза позволяет собрать взгляд слушателей и служит как бы приглашением к разговору.

Первая фраза всегда содержит приветствие. Оно не должно быть формальным. Если оратор рад встрече с аудиторией, ему есть что сказать людям, это отразится во взгляде, которым он окинет собравшихся, в улыбке, в приветливой интонации. А если нет, тогда ему лучше вообще не брать слово. Первое впечатление слушателей должно быть позитивным, вселять уверенность, что время не будет потрачено зря. В литературе часто можно встретить перечень приемов, которые помогают выступающему сразу привлечь внимание, заинтересовать слушателей. Можно

начать речь с яркого эпизода, привести афоризм, цитату, начать с парадокса. Эти приемы уместны как в главной части, так и в любой другой части выступления.

Первые фразы, которые позволяют установить эмоциональный контакт с аудиторией, называют зачином. Зачинов, этих своеобразных зацепляющих "крючков" выступлений, существует множество. Выбор варианта зачина -- увлекательная творческая задача. Он должен быть занимательным, соотноситься с содержанием речи, а главное - создавать эмоциональный контакт с аудиторией. Неопытные ораторы часто начинают с извинений за то, что они не готовы выступать, обещают долго не задерживать внимание собравшихся и т.п. Это самый неудачный вид зачина.

Чувствуя, что внимание слушателей завоевано, можно переходить к введению в тему.

&4

С. Джонсон, один из великих сатириков, как-то сказал о своем современнике: "Он не только скучен сам по себе, но и одним своим видом нагоняет тоску на окружающих". Это высказывание можно считать справедливым по отношению ко многим выступающим. Очень часто все становится ясно уже после первого произнесенного предложения, и если оно неудачное, то привлечь внимание слушателей невозможно.

При чтении связь между докладчиком и слушателем обычно пропадает после пяти минут чтения. Поэтому стремитесь рассказывать материал! Некоторые сложные места или цитаты можно зачитывать, но их не должно быть много, так как на слух такие вещи воспринимать сложно. Хорошо, если выступление выглядит как рассказ. Говорите просто и ясно, недлинными предложениями - будто рассказываете. Говорите достаточно громко, чтобы всем было слышно. Можете переспросить, хорошо ли вас слышно, всем ли видны демонстрируемые вами рисунки или таблицы. В пояснение своих мыслей приводите примеры. Смотрите на людей, улыбайтесь, не бойтесь пошутить или скаламбурить. Не пугайтесь, если вдруг потеряли нить рассуждений или что-то забыли. Это нормальные перерывы в речи человека - вы ведь не по бумажке читаете. Остановитесь, помолчите, соберитесь с мыслями. Аудитория пока осмыслит ваши предыдущие слова - ей ведь не так хорошо все известно, как вам, по данному предмету. «Поймав мысль», спокойно продолжайте дальше, - так и выглядит обычный устный рассказ. Помните: слушатели дружелюбны вам, а не враждебны!

Если тебе трудно смотреть на людей в зале, сделай следующее. Выбери среди слушателей симпатичного тебе человека и рассказывай, будто ему одному. Будто вы сидите за чашкой чая вечером, и ты рассказываешь другу интересные вам обоим вещи. Затем ты можешь найти в зале еще несколько таких людей и рассказывать уже нескольким «друзьям». Такое твоё отношение постепенно может распространиться и на всех слушателей в аудитории. Люди обязательно это почувствуют и будут слушать тебя с интересом.

Важно помнить о видах внимания аудитории. В том случае, когда внимание возникает независимо от воли, сознания, говорят о непроизвольном внимании. Непроизвольное внимание возникает всякий раз, когда:

1) человек сталкивается с чем-то необычным, неожиданным, интересным для него;

2) в поле зрения или слуха человека попадает то, что его волнует, заботит, соответствует практическим интересам и потребностям;

3) действует сильный, меняющий свою интенсивность или контрастный раздражитель.

Непроизвольное внимание не утомляет, так как оно возникает "само" и не требует нервных затрат. Однако оно не устойчиво, легко переключается на другой объект.

Если внимание возникло как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, т.к. они захвачены выступлением, это - проявление слепопроизвольного внимания. Слепопроизвольное внимание не утомляет и может длиться весьма долго (пример - ораторы древности, которых слушали по 5-6 часов).

Очень важно обращение к слушателю. Контакт со слушателями устанавливается в откровенной и дружеской манере, однако, в зависимости от ситуации, с преобладанием доверительности или же с соблюдением дистанции. Обращение, по возможности, должно учитывать состав слушателей: дорогие сослуживцы, уважаемые друзья, дорогие коллеги. Если слушатели неизвестны, то почтительное обращение воспринимается как преувеличение. Обращение должно быть почтительным, но не раболепным.

Довольно часто употребляемое обращение "уважаемые присутствующие" достаточно бесцветно. На его основе можно сделать вывод о том, что слушатели всего лишь "присутствующие". Обращение не обязательно в начале речи, его можно использовать в любой ее части. В особенно выразительных местах оно служит для улучшения контакта со слушателями. В ходе речи обращение нужно иногда варьировать.

Нужно всегда ставить себя в положение слушателя, особенно если в речи выражается определенное мнение. Оратору важно не только представить слушателя, но и почувствовать его.

Все, что говорит оратор, может быть и хорошо, и правильно, однако слушателю это неинтересно. Слушателю всегда интересны факты и мысли, которые относятся к нему самому.

Обычно вступление способно захватить и увлечь слушателей. Но как сохранить и поддержать их внимание в течение всего выступления, чтобы, как справедливо замечал О. Эрист, "избежать ситуации, когда четверть слушателей занята "перевариванием" содержания выступления, а три четверти борются со сном"? Важнейшее условие поддержания внимания к выступлению - его содержательность, т.е. новая, неизвестная слушателям информация или оригинальная интерпретация известных фактов, свежие идеи, анализ проблемы.

Изложение должно быть доступным, необходимо учитывать культурно-образовательный уровень слушателей, их жизненный опыт. Никогда не следует забывать следующее: многие люди слышат именно то, что хотят услышать. Поддерживает внимание сопереживание, которое возникает, когда оратор увлеченно

описывает события, затрагивающие чувства и интересы аудитории. В зале при этом наступает заинтересованная тишина.

Не остаются равнодушными слушатели и к доверительности, когда оратору удается связать предмет речи с собственным опытом, собственными размышлениями.

Лучше всего, когда поза при выступлении спокойная, а жесты свободные и естественные, а не небрежные и вызывающие. Когда слушатель видит перед собой мечущуюся фигуру, у него возникает раздражение. Жестикуляция может и должна сопутствовать ходу мыслей.

Есть жесты приглашающие, отвергающие, повелительные, вопросительные.

При этом необходимо считаться со следующими правилами.

1. Около 90% жестов необходимо делать выше пояса. Жестикуляция ниже пояса часто имеет значение неуверенности, неудачи, растерянности.

2. Локти не должны находиться ближе чем на 3 см от корпуса. Меньшее расстояние будет символизировать незначительность и слабость вашего авторитета.

3. Жестикулируйте обеими руками. Самое трудное - начать пользоваться жестами, которые вы считаете приемлемыми.

Жесты - первооснова любого языка. Не бойтесь пользоваться ими.

Наконец, очень важны убежденность и эмоциональность оратора. Если он искренен, эти качества не только удерживают внимание слушателей на проблеме, но позволяют ему заразить собравшихся своим отношением к ней. Необходим умеренный темп речи, такой, чтобы слушатели успевали следить за ходом мыслей оратора, усваивать сказанное, записывать.

&5

Опытные лекторы считают, что лучше закончить выступление на минуту раньше, чем позже отведенного времени. Если выступление подходит к концу и слушатели проявляют признаки утомления, лучше подумать о завершении выступления. Подготовить заключение надо заранее, но так как ни одно выступление не проходит, как предполагалось (ведь реакцию аудитории в точности предсказать невозможно), то заключение может отличаться от заготовленного. Например, вы хотели закончить яркой цитатой, но чувствуете, что она не будет воспринята. Лучше отказаться от нее и ограничиться выводами и пожеланием аудитории.

Заключение должно быть связано с главной идеей выступления, быть мажорным, оптимистичным по духу.

Хорошо воспринимаются выступления, конец которых перекликается с началом. Они вызывают положительные эмоции, поднимают настроение. Очень часто после выступления задают вопросы. Ответы на вопросы могут исправить или испортить впечатление от выступления.

Ответ на вопрос должен быть предельно кратким и лаконичным.

Чтобы правильно реагировать на заданный вопрос, необходимо уяснить его суть. Если вопрос сформулирован неясно, многословно, переформулируйте его и повторите вслух. Если вопрос задан четко, но тихо, его необходимо повторить, чтобы было слышно всем.

На разъяснительные вопросы отвечать следует обязательно. Недопустимы реплики: "Я же об этом говорил!" или "Как же вы не поняли!"

На дополнительные вопросы отвечать желательно, по крайней мере подсказать источник информации.

Никогда не уходите от вопросов, которые звучат как своеобразный вызов и связаны с желанием проверить позицию выступающего. Ответ должен быть обязательно, только нужно сохранять выдержку и чувство юмора.

Важно уметь работать с аудиторией. Успех выступления в первую очередь зависит от нас самих: от умения преподнести себя, от нашего психологического состояния и от желания донести до слушателя нужную информацию. Очень важно, чтобы каждый человек творчески подходил к подготовке и произнесению ораторской речи, полнее и шире использовал свои природные данные, индивидуальные возможности, умело применял приобретенные риторические навыки и умения.

Словарь психологических терминов

Авторитарность – характеристика личности, отражающая ее тенденцию в максимальной степени подчинять партнеров по взаимодействию и общению.

Авторитет – признание за индивидом права на принятие ответственных решений в условиях совместной деятельности.

Актуализировать – перевести из состояния потенциального в состояние реальное.

Акцентуация характера – чрезмерная выраженность отдельных черт характера, представляющая крайние варианты нормы, граничащие с патологией личности.

Альтруизм – ориентация личности на интересы других людей.

Апперцепция – зависимость восприятия от прошлого опыта и индивидуальных особенностей человека, содержания его психической деятельности.

Аттракция – привлекательность одного человека для другого (других).

Аутизм – свойство ребенка или подростка, характеризующееся резким снижением контактов с окружающими, слабо развитой речью, своеобразной реакцией на изменения в окружающей среде.

Аффект – относительно кратковременное, но исключительно сильное переживание (эмоциональное состояние), вызываемое резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств, сопровождаемое двигательными проявлениями и изменениями в функционировании внутренних органов.

Вербальное задание – задание, требующее участия словесных операций или знаний, приобретенных ранее субъектом. Напротив, невербальное задание основано исключительно на наблюдении, рассуждении и манипуляциях.

Влечение – инстинктивное желание, которое побуждает индивидуума действовать так, чтобы это желание удовлетворить.

Внутренняя мотивация – мотивация, которая побуждает индивидуума к действию с целью улучшить его состояние уверенности и независимости, в отличие от внешней по отношению к нему цели (вознаграждение, избежание наказания и т. п.).

Внушаемость – восприимчивость к воздействию, связанная с готовностью подвергнуться ему и подчиниться.

Гипноз – техника воздействия на индивидуума путем фокализации его внимания с целью сузить поле сознания и подчинить его контролю внешнего агента (гипнотизера), внушения которого он будет выполнять.

Демократизация – внедрение демократии в ту или иную систему, приводящее к открытости этой системы для всех социальных слоев.

Децентрация – способность человека стать на позицию другого субъекта, преодолевая свой эгоцентризм.

Догма – элемент какой-либо доктрины или религии, который считают абсолютной истиной, не подлежащей сомнению.

Идентификация – уподобление, отождествление субъекта с кем-либо или чем-либо.

Измененные состояния сознания – любые состояния сознания, отличающиеся от состояния экстравертированного, активного сознания. Они характеризуются отсутствием контроля и потерей контакта с существующей реальностью, а также измененным восприятием времени и пространства.

Иллюзии – ошибки восприятия, связанные с неверной интерпретацией сенсорных сигналов от объектов окружающего мира.

Имманентное – внутренне присущее объекту, обусловленное его природой.

Индивид – 1) человек как единичное природное существо, представитель человеческой природы, носитель индивидуально своеобразных черт; 2) отдельный представитель человеческой общности, использующий орудия, знаки и через них овладевающий собственным поведением и деятельностью.

Индивидуализация – процесс самореализации, в результате которого личность стремится обрести индивидуальность в том, что у нее “самое интимное, уникальное и непреходящее”.

Инсайт – новое решение проблемы, появляющееся внезапно после того, как субъект интегрирует информацию, имеющуюся в памяти и поступающую из окружающей среды.

Инстинкт – врожденная форма поведения, присущая всем особям данного вида (одного или обоих полов).

Инстинктивное поведение – врожденное поведение, присущее данному виду, возникающее без предварительного обучения в определенных условиях окружающей среды. Этологи считают такое поведение филогенетической адаптацией: в ходе эволюции вида отбирались и закреплялись именно такие формы поведения, которые постоянно возникали в данных условиях и способствовали выживанию.

Интерьеризованное – то, что не реализуется, а лишь существует в мыслях.

Интегральное – объединяющее в одно целое.

Интроверт – индивидуум, обращенный чаще всего к своему внутреннему миру, избегающий контактов с другими людьми.

Кинестетическая чувствительность – ощущения, возникающие при движениях различных частей тела.

Когнитивный – имеющий отношение к познанию, мышлению.

Комплекс – совокупность черт личности, приобретаемых в детстве и на протяжении большей части бессознательного периода жизни, обладающая значительной аффективной силой и заставляющая человека обнаруживать по отношению к другим людям стереотипное поведение.

Комплекс неполноценности – уверенность человека в своей неспособности решать жизненные проблемы, которая тормозит и парализует его действия.

Комплекс превосходства – комплекс, развивающийся в результате сверхкомпенсации у человека, который страдает комплексом неполноценности и, не будучи в состоянии реалистически противостоять жизненным невзгодам, производит впечатление тщеславного и высокомерного субъекта с преувеличенным мнением о своих истинных возможностях.

Контроверза – противопоставление, противодействие; высказывание или мнение, противоречащее чему-то.

Конформизм – тактика человека, приспособляющего свой уклад жизни, мысли и чувства к укладу жизни, мыслям и чувствам той социальной группы, в которой он оказывается.

Культура – совокупность форм приобретенного поведения, характерных для определенного общества и передающихся из поколения в поколение.

Медитация – техника, позволяющая изменить состояние сознания, замедлить мозговую деятельность путем концентрации внимания на каком-либо объекте или мысли. Это вызывает расслабление организма и может привести к появлению мистических образов.

Нарциссический – проявляющий внимание исключительно к собственной персоне.

Научение – процесс, при котором в результате практики или опыта происходит относительно стойкое и иногда довольно значительное изменение поведения.

Обряд – церемония или религиозная процедура, имеющая священный или символический характер; присуща культам или определенным культурам.

Объективный – существующий сам по себе, независимо от любых интерпретаций наблюдателя.

Онирический – относящийся к сновидениям.

Онтогенез – развитие особи от момента оплодотворения яйцеклетки до смерти.

Паттерн – “узор”, структура, форма, пространственное или временное распределение стимулов, процессов и т. п.

Персонализация – идеальная представленность индивида в жизнедеятельности других людей, имеющая характер преобразования их интеллектуальной и эмоциональной сферы, поведения и деятельности.

Подкрепление социальное – подкрепление, основанное на межличностных отношениях (улыбка, похвала, одобряющее слово или жест и т. п.).

Положительное отношение – о безусловном положительном отношении к человеку говорят в тех случаях, когда его чувства, мысли или поступки вообще не подвергаются никакому разбирательству. В отличие от этого положительное отношение называют условным, когда о чувствах, мыслях или поступках человека судят на основании общепринятых критериев.

Популяция (в статистике) – совокупность всех элементов реальной или теоретической группы лиц, предметов и т. д.

Пресыщение – состояние организма, потребности которого полностью удовлетворены.

Приобретенное (в поведении) – то, чему индивидуум обучается в течение жизни путем опыта и подражания.

Раса – понятие, не имеющее строгого научного обоснования и объединяющее в “естественную” группу людей, сходных по некоторым физическим чертам или культурным традициям.

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы социологических анкет, опросников и т. п.

Референтность – свойство индивида, позволяющее ему выступать эталоном, с которым другие люди соотносят свое поведение, в том случае, если он для них значим; избирательность при определении субъектом своих ориентации (мнений, позиций, оценок), определяемая значимостью для него ориентации другого человека или группы лиц (референтная группа).

Рефлексия – самопознание человеком психических актов и состояний.

Роль – соответствующий принятым нормам способ поведения человека, зависящий от его положения в обществе.

Социализация – процесс и результат усвоения и воспроизводства социального опыта, осуществляемый в деятельности и общении, протекающий как стихийно, так и в условиях воспитания.

Социальный класс – совокупность лиц одного сословия или социального уровня со сходными интересами и образом жизни.

Способности творческие проявляются в том, что человек может находить большое число решений (пластичность), пользуясь разнообразными подходами (гибкость), часто необычными.

Стресс – общая реакция организма на такие факторы, как боль, опасность, душевное потрясение, препятствие к достижению желаемого и т. п.

Субъективный – основанный на индивидуальной интерпретации действительности мыслящим существом, зависимый от установок или эмоций человека. Субъективное знание может весьма неточно отражать реальность.

Типология – система классификации людей по типам с учетом связи между их физическими и психологическими особенностями или по типам личности.

Транс – состояние сильного возбуждения, вызываемое бурной мозговой активностью.

Уровень притязаний — выбор человеком цели с учетом переживания успеха или неуспеха предшествующих действий; желаемый уровень самооценки личности.

Филогенез – история развития вида в процессе эволюции животного и растительного мира.

Фрустрация – психическое состояние, вызванное объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями на пути к решению значимых для человека задач.

Экстаз – состояние, в котором находится индивидуум, как бы вышедший из себя. Это состояние вызывается у мистиков проповедью и молитвами. Чрезмерная мозговая активация при этом контрастирует с неподвижностью тела и выражением возвышенного счастья.

Экстраверт – индивидуум, обращенный к внешнему миру и социальной жизни, контактный.

Эмпатия – постижение индивидом эмоциональных состояний других людей, проникновение в их переживания.

“Я” – понятие, используемое во многих психологических теориях как обозначение личности, ее сознательной оценки при взаимодействии с внешней и внутренней реальностью. Ассоциируется с состоянием активного бодрствования.

“Я” идеальное – совокупность представлений, отражающих то, чем человек хотел бы быть, или то, чем, по его мнению, он может быть в силу присущих ему качеств.

“Я” реальное – представление, которое складывается у человека о самом себе на основании личного опыта.

Рекомендуемая литература

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособ. для СПО / А.Д. Барышева, Ю.Л. Матюхина, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М, 2009. – 262 с.: ил.
2. Ильин Е.П. Психология общения.- СПб.: Питер,2011. – 576 с.
3. Кипнис М. Тренинг коммуникации.- И.:Ось-89,2010. – 128 с.
4. Немов Р.С. Практическая психология.-М.: ВЛАДОС,2007. – 320 с.
5. Потемкина О.Ф., Потемкина Е.В. Тесты для подростков.-М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА,2009. – 320 с.
6. Практическая психодиагностика. Методики и тесты.-Самара:Издательский Дом «БАХРАХ-М»,2010. – 672 с.
7. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – Спб., 2011. – 720 с.
8. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб. / Г.М. Шеламова. – 9-е изд., переаб. – М.: Академия, 2009. – 192 с.

Рекомендуемые интернет-ресурсы

1. Глоссарий.ру (<http://glossary.ru>). Служба тематических толковых словарей. На сайте представлено более 4 тыс. глоссариев.
2. Мир словарей (<http://mirslovari.com/>). Коллекция словарей и энциклопедий по разным областям знаний.
3. Универсальная энциклопедия «Кругосвет» (<http://www.krugosvet.ru/>). В проекте участвуют 300 профессоров и 1,5 тыс. докторов наук России. Темы статей посвящены истории и обществу, искусству и культуре, философии, психологии, социологии и т. д.

Учебное издание

Психология общения

Учебное пособие

Панфилова Г.Н.

Редактор Е.Н. Осипова

Подписано к печати 07.09.2015 г. Формат 60x84 1/16.
Бумага печатная. Усл. п. л. 2,79. Тираж 20 экз. Изд. № 3441.

Издательство Брянского государственного аграрного университета
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ
