

Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТОВ

**Учебно-методическое пособие для студентов
(магистров и бакалавров)**

- магистратура 370402 – Конфликтология;
- бакалавриат 010400 – Прикладная математика и механика;
- бакалавриат 010300 – Фундаментальная информатика и механика;
- бакалавриат 050302 – География

RU
Science
RU-SCIENCE.COM

Москва
2016

УДК 316.6
ББК 60.561
Г24

*Печатается по решению Учебно-методического совета
Института социологии и регионоведения ЮФУ
Протокол заседания № 4 от 10.02.2016*

Рецензенты:

А.В. Верещагина, д-р социол. наук, проф.,
П.С. Самыгин, д-р социол. наук

Гафиатулина Н.Х.

Г24

Социальная коммуникация в профилактике конфликтов:
учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — М. : РУСАЙНС, 2016. — 164 с.

ISBN 978-5-4365-0793-4

DOI 10.15216/978-5-4365-0793-4

Вводит в систему современных представлений о социальной коммуникации, знакомит с основными понятиями, концепциями и подходами коммуникации, методами эффективной деловой и межличностной коммуникации, теории коммуникации, концепцией конфликтов, формирует навыки оптимизации общения.

Содержит необходимые учебно-справочные материалы к лекциям, семинарским занятиям и самостоятельной работе студентов в их авторской интерпретации.

Рассчитано на профессиональную подготовку студентов-магистров и студентов-бакалавров при изучении учебных дисциплин: «Социология», «Социальная коммуникация», «Социальная психология», «Конфликтология».

**УДК 316.6
ББК 60.561**

ISBN 978-5-4365-0793-4

© Гафиатулина Н.Х.,
Самыгин С.И., 2016
© ООО «РУСАЙНС», 2016

Введение

Курс лекций «Социальная коммуникация в профилактике конфликтов» ставит своей **целью** развитие и формирование профессиональных теоретических и практических навыков решения разнообразных социально-психологических проблем, коммуникативных и рефлексивных навыков, а также самопознания, формирования адекватной самооценки и личного самосовершенствования.

Задачи курса:

- Раскрыть сущность процесса социальной коммуникации.
- Теоретические основы конфликтологии.
- Изучить социально-психологические механизмы группового взаимодействия. Освоить коммуникативные методы и механизмы социально-психологического воздействия людей друг на друга.
- Изучить эффективные приемы мышления. Сформировать навыки и приемы целеполагания, оперативного принятия решений и стимулирования мыслительной деятельности.
- Освоить практику метода трансактного анализа, различать эго-состояния партера и уметь подстраиваться под его эго-состояние.
- Овладеть стилями разрешения конфликтных ситуаций, уметь организовать благоприятный социально-психологический климат в организации.
- Изучить механизмы социально-психологического регулирования профессиональной деятельности в нормальных и экстремальных условиях.
- Овладеть практическими приемами снятия стресса и простейшими методами саморегуляции.

Принципами отбора и структурирования теоретического и семинарско-практического материала являются преемственность знаний, междисциплинарная связь и дополнительность овладеваемых знаний, умений и навыков.

Качественное освоение искомого курса является гарантом успешности профессиональной деятельности всякого специалиста.

Формы текущего контроля: устные ответы, ведение словаря, тестовые задания, рефераты, аннотирование статей и анализ научной литературы по актуальным проблемам конфликтологии, социальной психологии, доклады на студенческих конференциях.

Материалы к лекциям

Лекция 1. Коммуникация как феномен социальной реальности и предмет изучения

1. Понятие и сущность процесса коммуникации.
2. Субъектно-субъектный характер коммуникации. Коммуникация и общение.
3. Условия и постулаты эффективной коммуникации.
4. Функции коммуникации.
5. Типология коммуникации.
6. Метод моделирования в исследовании коммуникации.

Для раскрытия первого вопроса необходимо уточнить термин «коммуникация». Само понятие «коммуникация» – латинского происхождения и переводится на русский язык «делаю общим», «связываю», «общаюсь».

Понятие «коммуникация» многозначно, оно имеет следующие основные значения:

1. Универсальное (предельно широкое): коммуникация – это способ связи любых объектов материального и духовного мира.
2. Техническое: коммуникация – путь сообщения, связь одного места с другим, средства передачи информации и других материальных и идеальных объектов из одного места в другое.
3. Биологическое: широко используется в биологии, особенно в разделе этологии, при исследованиях сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т. д.
4. Социальное: коммуникация – это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе. В данном случае речь идет о *социальной коммуникации* – коммуникативных процессах в обществе.

Теория коммуникации чаще всего обращается именно к последнему значению, т. е. к социальной коммуникации – специфической форме взаимодействия людей по обмену информацией, осуществляющейся при помощи разнообразных знаковых систем.

Под коммуникацией на уровне обыденного сознания (здорового смысла) обычно понимают *передачу* какой-либо информации (мыслей, идей, чувств) одному собеседнику от другого или от средств массовой информации. Более вдумчивый читатель может заметить, что коммуникация – это, скорее, *обмен* мыслями, знаниями, чувствами, схемами поведения и т. п. Сразу же следует отметить, что слова «передача» и

«обмен» в данном случае являются явной метафорой. На самом деле мы ничего не «передаем» своему собеседнику – наши идеи и чувства остаются при нас, а собеседник ничего «не получает», – иначе чем тогда объяснить многочисленные нарушения коммуникации, когда собеседник неправильно нас понимает либо не может или даже не хочет понять. Если же мы обмениваемся идеями, чувствами и т. п., то я не лишаюсь своих, а собеседник – его, мы взаимно обогащаемся идеями и чувствами. Поэтому более корректно говорить, что при коммуникации мы хотим *поделиться* мыслями, *разделить* свои чувства (сравните англ. *exchange* и *share*). Даже в ситуации, когда один только говорит, а другой только слушает, коммуникация – это взаимодействие, и каждый из его участников оказывает влияние на ход этого взаимодействия. Коммуникация не есть просто передача/прием информации, это создание некой общности, некой степени взаимопонимания между участниками. Указанное различие – весьма существенное замечание, разделяющее два подхода к коммуникации: механистический и деятельностный. В *механистическом подходе* под коммуникацией понимается односторонний процесс кодирования и передачи информации источником. *Деятельностный подход* коммуникацию понимает как совместную деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

В целом, можно определить *коммуникацию* как процесс социального взаимодействия между людьми.

Взаимодействие предполагает не только взаимозависимость, но и активность, направляемую друг на друга.

Первая основная черта коммуникативного процесса: обмен в коммуникации – это обмен сообщениями, а не просто вещами или предметами. *Вторая черта*: глубинную суть процесса коммуникации составляет процесс расшифровки, «уразумения» сообщения. *Третья черта* коммуникативного процесса: обязательное наличие обратной связи – состояния понятости как конечного результата коммуникации.

Таким образом, любой коммуникативный акт, даже самый элементарный, «примитивный», не сводится лишь к передаче сообщения, а всегда предполагает наличие обратной связи, отношения понятости как адекватной реакции на сообщение. Иными словами, коммуникация – это всегда диалог, обмен мнениями, сообщениями, информацией и т. д.

Обращаясь ко второму вопросу, сравним три различные коммуникативные ситуации.

Первая ситуация характеризуется ярко выраженным прагматичным характером коммуникации. Ее целью является получение информации, прежде всего для изменения поведения. Например, случайный прохожий спрашивает у вас, который час, или сосед по парте просит одолжить ручку. (Мы должны распознавать подобные коммуникативные ситуации и ситуации, внешне похожие, но кардинальным образом от них отличающиеся, где вопрос о времени или просьба одолжить ручку служат лишь предлогом для завязывания иных, неслужебных отношений). Это *субъектно-объектное взаимодействие*, когда вы выступаете в роли объекта, т. е. являетесь для другого чисто функциональным. Кстати, преподаватель для аудитории также выступает в роли объекта, выполняя свою основную функцию – чтение лекции или проведение семинарского занятия.

Вторая ситуация – это непосредственное общение (например, вы находитесь в ситуации вынужденного бездействия, и единственно возможное – коммуникация, причем часто с незнакомым или нежелательным партнером). Это переходная форма коммуникации от *субъектно-объектной к субъектно-субъектной*. Изначально она субъектно-объектная (только вы выступаете в роли субъекта, а партнер – в роли объекта), носит утилитарный характер, но в процессе ее развития возможен переход к субъектно-субъектной коммуникации.

Третья коммуникативная ситуация направлена на достижение взаимопонимания. Это уже *субъектно-субъектная коммуникация*, которая иногда в научной литературе определяется как *общение*. И здесь неизбежно возникает проблема соотношения терминов «коммуникация» и «общение». Общение – понятие, давно и часто используемое русскоязычными исследователями в социально-гуманитарных дисциплинах – философии, общей и социальной психологии, социологии, педагогике и других. Естественно, возникает проблема: не обозначает ли термин «коммуникация» тот же круг явлений, что и понятие «общение». Подобные ситуации возникают при использовании многих заимствованных иностранных слов-терминов, если в русском языке они закрепляются не в их основном значении (для которого уже существует соответствующее русское слово), а в специализированном. Данная проблема – проблема соотношения категорий «коммуникация» и «общение» – привлекла внимание многих специалистов. В результате определились следующие подходы к ее разрешению.

Первый подход заключается, по существу, в отождествлении двух понятий.

Второй подход связан с разделением понятий «коммуникация» и «общение». **Коммуникация** есть субъектно-объектная связь, где субь-

ект передает некую информацию (знания, идеи, деловые сообщения, указания и т. д.), а объект выступает в качестве пассивного получателя (приемника) информации, который должен лишь ее принять, понять (правильно декодировать), хорошо усвоить и в соответствии с полученной информацией поступать. Коммуникация, таким образом, является процессом однонаправленным: информация передается только в одну сторону, поэтому в принципе не имеет большого значения, является приемником человек, животное или техническое устройство. Если можно заменить первого последним, это и делается (например, в автоматически действующих космических лабораториях или саморегулирующихся технических системах).

Общение, напротив, представляет собой субъектно-субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела». В общении информация циркулирует между партнерами, поскольку они одинаково активны, следовательно, процесс общения в отличие от коммуникации имеет двунаправленный характер. Коммуникация – монологична, общение – диалогично.

Иначе различает коммуникацию и общение известный социальный психолог Г. М. Андреева. Полагая, что «общение» – категория более широкая, чем «коммуникация», она выделяет в структуре общения три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, или собственно коммуникацию, которая заключается в обмене информацией между общающимися индивидами; интерактивную, состоящую в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями; перцептивную, представляющую собой процесс восприятия и познания партнерами по общению друг друга, а также установление на этой основе взаимопонимания. Следовательно, в соответствии с изложенным подходом общение – любой вид знаковой связи, коммуникация же – именно информационное общение, направленное непосредственно на производство, передачу или прием информации.

Таким образом, существуют три подхода к соотношению терминов «коммуникация» и «общение». Первый отождествляет эти понятия и предлагает использовать как синонимичные. Второй сводит термин «общение» только к субъектно-субъектной коммуникации. Например, «общение никак не может быть приравнено ни к передаче сообщений, ни даже к обмену сообщениями. Общение – это процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их

общность (или повышающей степень их общности)». Значит, при таком подходе шире понятие «коммуникация».

Согласно третьему подходу, «общение» – это любой вид знаковой связи, «коммуникация» же – именно информационное общение, направленное непосредственно на производство, передачу или прием информации. В данном случае понятие «общение» шире, чем понятие «коммуникация».

Сегодня у русскоязычных исследователей наблюдается тенденция к использованию термина «коммуникация». Термин «общение» употребляется реже и часто в качестве синонима «коммуникации». На наш взгляд, это наиболее оправданный подход.

При подготовке третьего вопроса, рассмотрим условия эффективной коммуникации:

1. Коммуниканты (общающиеся) должны иметь некоторый общий запас знаний (тезаурус).

2. Сообщение должно быть непротиворечивым и осмысленным. Логическая непротиворечивость есть соответствие любого высказывания логическим фигурам. Осмысленность – соответствие высказывания законам действительности. Высказывание может быть логически непротиворечивым, но не осмысленным.

3. Необходимо обеспечить корректность вопросов и однозначность ответов.

4. Следует реализовать условие минимальной комфортности коммуникации: темпоритм (соотношение длин пауз и сообщений) должен быть удобен для общающихся, а форма коммуникации – исключать нанесение обиды партнеру.

Постулаты эффективной коммуникации представляют собой разделяемую партнерами по коммуникации систему взглядов на внешний мир, на отражение его в сознании и в актах коммуникации. Исследователи выделили следующие постулаты:

1. Постулат об информативности. Согласно ему сообщения должны представлять интерес для собеседников, а не быть общеизвестными.

2. Постулат о неполноте описания. В соответствии с ним сообщение с полным описанием внешнего мира противоречит нормальному общению, так как из него невозможно вычленить значимую информацию.

3. Постулат о тождестве. Согласно ему партнеры должны исходить из одной и той же, тождественной хотя бы в течение разговора, действительности.

4. Постулат о детерминизме. При его нарушении для наступления каких-либо событий причины или вовсе не нужны, или они могут быть произвольными, и тем самым все события равновероятны.

5. Постулат об общей памяти. Согласно ему говорящие должны иметь хотя бы минимальный общий запас сведений о прошлом.

6. Постулат о способности прогнозировать будущее. В соответствии с ним каждый человек должен уметь строить несложные предсказания. Самые невероятные события воспринимаются как должное, а тривиальные наблюдения вызывают изумление.

7. Постулат об истинности. Согласно ему имеется хоть какое-то соответствие между словами и действиями или между словами и внешним миром.

8. Постулат о семантической связности. Его нарушение ведет к тому, что, во-первых, хотя каждая фраза в разговоре может быть вполне осмысленна, разговор получится бессвязным, так как нет никакой, хотя бы подразумеваемой общей темы. И, во-вторых, бессмысленная фраза ведет к тому, что к ней партнер не сумеет подобрать никакого ответа, который бы сделал разговор осмысленным.

Приступая к анализу четвертого вопроса о функциях коммуникации, необходимо задаться вопросом: Зачем мы вступаем в коммуникацию?

Вне зависимости от используемых средств и каналов коммуникации, мы передаем сообщения для того, чтобы предупредить других людей (дорожные знаки или крик), информировать (телетекст или пресс-релиз), объяснить что-либо (учебник или план эксперимента), развлечь (анекдот или художественный фильм), что-то описать (документальный фильм или устный рассказ), убедить кого-либо (например, плакат: «Храните деньги в сберегательной кассе!»).

Все перечисленное – это цели коммуникации. Чаще всего коммуникация выполняет несколько функций (фильм может и развлекать, и информировать, и описывать, и предупреждать, и объяснять). Основной причиной, почему люди нуждаются в коммуникации, являются потребности человека или группы людей. Цели коммуникации обслуживают те или иные потребности: выживание, сотрудничество с другими людьми, поддержание отношений с ними, личные потребности, убеждение других действовать или думать каким-либо образом, объединение обществ и организаций в одно целое, получение и сообщение информации, осознание мира и нашего опыта в нем (во что мы верим,

что думаем о себе, об отношениях с другими людьми, о том, что является истинным).

Можно вести речь о функциях коммуникации в целом (о ее роли в жизни и деятельности человека и общества). Можно также говорить о функциях отдельных коммуникативных актов.

Следует иметь в виду, что исследователи по-разному подходят к проблеме типологии основных функций коммуникации, хотя, безусловно, эти классификации пересекаются между собой. Мы рассмотрим две типологии. Первая выделяет следующие базовые функции, согласно которым коммуникация:

1) служит способом проявления человеческой сущности (только благодаря коммуникации может проявиться социальная сущность человека) – коммуникация как базовое, фундаментальное свойство человеческой личности;

2) является фактором становления человеческой личности;

3) выступает как источник информации;

4) выступает как координатор и регулятор человеческой деятельности и поведения, а также оказывает влияние на организацию и регулирование познавательных процессов.

Вторая типология также выделяет четыре основные *функции коммуникации*: инструментальную, синдикативную, функцию самовыражения и трансляционную.

1. Инструментальная функция – это основная рабочая функция коммуникации. Заключается в обмене информацией, существенной для исполнения действия. Процесс совместного труда предполагает координацию деятельности путем коммуникации.

2. Синдикативная (греч. «действующий сообща») функция. Заключается в выявлении и укреплении общности между людьми в рамках больших и малых групп. Часто объединение не является самоцелью, оно происходит на определенной основе и представляет собой процесс, ориентированный на решение социальных задач. Но объединение личностей уже само по себе значимо как необходимая предпосылка для решения разнообразных задач. Существование организаций, различающихся по степени сплоченности, представляет собой проявление выраженной синдикативной значимости коммуникации.

3. Функция самовыражения. Самовыражение по самой своей сущности ориентировано на контакт и взаимопонимание. Особую роль играет самовыражение в творческой деятельности, продукт которой социально значим потому, что он становится предметом коммуникации между людьми.

4. Трансляционная функция – функция передачи конкретных способов деятельности, оценочных критериев и программ. Эта функция лежит в основе обучения: через коммуникацию и происходит обучение личности, как институциональное, санкционированное и организованное государством, так и собственно индивидуальное, неформальное, происходящее в процессе повторяющихся контактов с людьми, способными передать данному лицу свои знания и навыки.

Конечно, перечисленными четырьмя функциями значение коммуникации для личности не исчерпывается, более того, и деление их до определенной степени условно. Полифункциональная, множественная природа коммуникации конкретизируется в особого рода субординации системы одновременно существующих функций. Так, коммуникация преподавателя со студентами инструментальна, так как имеет целью координацию совместных действий в учебном процессе. Естественно, что при этом коммуникация выполняет главным образом трансляционную функцию. Но не менее естественно, что для преподавателя коммуникация со студентами – всегда самовыражение, и они это чувствуют и ценят.

При рассмотрении пятого вопроса необходимо рассмотреть сущность социальной коммуникации.

Социальная коммуникация представляет собой обмен информацией между социальными субъектами: индивидами; индивидом и общностью; общностями; индивидом и институтом; общностью и институтом; социальными институтами.

Социальная коммуникация *по своей цели и статусу передаваемого сообщения* подразделяется на две большие группы – публичную и непубличную коммуникацию.

Публичная коммуникация представляет собой разновидность коммуникации, нацеленную на передачу информации, затрагивающей общественный интерес, с одновременным приданием ей публичного статуса. Какой бы статус ни имело сообщение, которое собирается передать коммуникатор в процессе публичной коммуникации, по завершении этого процесса оно приобретает публичный статус. Таким образом, цель публичной коммуникации дуальна: осуществить обмен информацией и придать этой информации публичный статус. Под публичным статусом мы понимаем статус, связанный, во-первых, с открытостью (в том числе со способностью функционировать в пределах общедоступного дискурса) и, во-вторых, с ориентацией на общее благо (общий интерес).

В процессе *непубличной коммуникации* происходит обмен информацией, у которой нет публичного статуса. К этой разновидности

коммуникации относятся, например, приватная, закрытая и секретная коммуникация и т. п.

В процессе занятий мы сосредоточим свое внимание на публичной коммуникации.

В человеческом обществе существует практика точно адресованных сообщений. Когда вы обращаетесь к конкретному собеседнику, пишете письмо, посылаете телеграмму, записку, вы обычно имеете в виду определенного человека. Заметьте, радио, телевидение или кино функционируют по иному принципу. Все, кто может услышать радиопередачу, увидеть фильм, посмотреть телевизор, все могут стать адресатами сообщения. Таким образом, *аксиальная коммуникация* (от латинского *axis* – ось) соединяет тех, кто отправляет и получает точно адресованные сообщения. *Ретиальная коммуникация* получила свое название от латинского слова *rete* – сеть, невод. Как количество пойманной рыбы, зависит от того, куда сеть была заброшена и от размера ее ячеек, так и количество получателей ретиально направленного сообщения зависит от того, находились ли они в зоне передачи, и от их внимания к содержанию сообщений.

В зависимости от *адресата сообщений* выделяют следующие виды (некоторые исследователи – уровни) коммуникации: интраперсональная, интерперсональная (межличностная), групповая (сегментированная), массовая. Это существенное различие для профессионального коммуникатора, поскольку технология работы в каждом случае имеет свою специфику. Некоторые исследователи дополняют классификацию межкультурной и организационной коммуникацией.

Перспективно, на наш взгляд, выделение *сфер коммуникации*:

- сфера бытовой коммуникации (психоанализ, нейролингвистическое программирование);
- сфера производственной коммуникации (инженерная психология, коммуникационный менеджмент, прикладная риторика);
- сфера политической коммуникации;
- сфера научной коммуникации (прежде изучался преимущественно специфический язык научных публикаций, теперь – широкая гамма явлений: от создания виртуального глобального научного сообщества до организации коммуникативных событий типа научных конференций и конгрессов);
- сфера образовательной коммуникации;
- сфера спортивной коммуникации;
- сфера туристической коммуникации;
- сфера медицинской коммуникации;
- сфера религиозной коммуникации и др.

По типу культуры выделяют «западную» и «восточную» культуру и коммуникацию.

Интересная классификация, с богатым эвристическим потенциалом для анализа явлений культуры, была предложена советским исследователем Б. А. Парахонским. В качестве ее критерия выступает соотношение статусов источника информации и ее получателя. Так, возможны четыре ситуации такого соотношения. В первой, названной исследователем *интерпретацией*, статус источника ниже, чем статус получателя. Во второй – *истолковании* – наоборот, статус источника выше статуса получателя. В третьей ситуации статусы источника и получателя равны, и такой тип коммуникации назван *пониманием*, в четвертой – источник тождественен получателю, и это коммуникация с самой собой, т. е. *рефлексия*.

Рассмотрим выделенные типы коммуникации подробнее.

Интерпретация – тип коммуникации, когда в качестве источника сообщения выступают явления природы, не противостоящие человеку как чуждая сила, а составляющие его ближайшее жизненное окружение. Это те предметы и явления, которые не обладают значительной собственной активностью, противостоящей человеческой.

Вообще интерпретация – наиболее общая процедура коммуникации. Все, что может быть воспринято в качестве знака, подвергается соответствующей интерпретации. Человек никогда не воспринимает окружающую реальность саму по себе, а только во множестве интерпретативных схем, которые вырабатываются в процессе его культурной эволюции. Еще Кант делил мир на две сферы – мир ноуменов (вещи, как они существуют сами по себе) и мир феноменов (вещи, какими они кажутся нам), и утверждал, что мы можем познать только феноменальный мир, а ноуменальный – никогда. Действительно, ничто не дано нам непосредственно, а только в форме деятельности.

Истолкование – это коммуникация со сверхъестественным источником информации, у которого предполагается гораздо большая степень активности и информационной упорядоченности, чем у самой личности. Это коммуникация с сакральным миром.

В этой системе истинное знание не добывается, а испрашивается и спускается «сверху», т. е. это истина высшего порядка, результат «откровения», а не усилий самой личности. Истина не добывается путем познания, а раскрывается божеством своему избраннику (приобретающему статус пророка), который далее обязан раскрывать ее остальным.

Если в интерпретации основной проблемой является получение новых сообщений о мире (путем наблюдений или экспериментов), а использование адекватного кода для их расшифровки постулируется, то в истолковании главное – найти этот адекватный код, так как от правильного прочтения зависит принятие решения. Таким образом, мы можем определить истолкование как поиск смысла с помощью обнаружения адекватного кода понимания.

В таком типе коммуникации, как истолкование, часто участвует посредник. Он является связующим звеном между миром высших сущностей (источником информации) и обыденным миром.

Для человека традиционной культуры этот тип коммуникации – единственный канал, по которому он приобщается к истине как таковой: истина есть то, во что верит коллектив, а не личностная правда, выведенная из житейского опыта.

Таким образом, истолкование – основной тип коммуникации в традиционном обществе, которое было ориентировано на воспроизводство сложившихся ранее социальных структур и консервацию образа жизни, существовавшего на протяжении многих столетий. В этом типе коммуникации преобладали традиционные образцы и нормы, аккумулирующие опыт предков, а инновационная деятельность и инновационная информация не воспринимались.

Понимание – тип коммуникации, где личность ведет диалог с другой личностью.

На первый взгляд, это самый простой тип коммуникации, так как человек здесь коммуницирует не с природой – пусть и не противостоящей ему, но все-таки в той или иной мере чуждой, – и, тем более, не с сакральным миром. Но понять другого человека часто оказывается ничуть не проще, а даже сложнее.

Понимание – более сложный тип структурирования значений, чем интерпретация, которая является его составным элементом. Знаки, исходящие от собеседника, интерпретируются слушающим в своей системе означивания, но, кроме того, присутствует установка на достижение понимания способов означивающего поведения говорящего адекватно им самим. Тем не менее, наличие отношения интерпретации может породить иллюзию, что пониманию подлежит не сам говорящий, а лишь принадлежащий ему текст или язык, на котором ведется разговор. Между тем, и текст, и язык есть лишь средства достижения взаимопонимания, целью же может быть только сама личность, т. е. понять надо меня, а не то, что я говорю.

Каждый человек интерпретирует знаки различным образом. Значит, понимание – процесс взаимодействия двух равных, но разных собеседников. На другом конце коммуникативной цепи находится человек со своим миром означивания реальности и со своей ценностно-смысловой структурой. Этим понимание отличается от процесса истолкования (получение информации из «своего» мира, но более высокого порядка), а также процесса интерпретации (получение информации из «своего» мира с подчиненными формами организации). Понимание предполагает равный статус коммуникантов.

Рефлексия, или коммуникация с самим собой, – это тип коммуникации, когда человек получает информацию из памяти в форме создаваемого воспоминания или в форме бессознательного.

Вообще рефлексия – это обращение сознания на самого себя, анализ сознанием своих собственных предпосылок. Неверно предполагать, что любое размышление, любое переживание происходящих событий есть рефлексия. Рефлексия – это переживание своих мыслей и чувств. Новая информация возникает здесь не путем познания новых свойств и отношений предмета, а за счет изменения своего субъективного отношения к предмету, т. е. путем реорганизации ценностно-смысловой структуры. В результате этой перестройки изменяется угол зрения, позиция, что позволяет увидеть новые свойства предмета. Таким образом, рефлексия – это не просто размышление о себе, а размышление, нацеленное на изменение собственной системы ценностей.

Некоторые встречающиеся в научной и учебной литературе классификации, на наш взгляд, не только не обладают эвристическим потенциалом, но даже являются некорректными, например «односторонность – интерактивность», «имеет цель или без цели» и т. п.

Подготовка шестого вопроса предполагает раскрытие сущности коммуникативного процесса. Коммуникативный процесс – это процесс социального взаимодействия между людьми, взятый в своем знаковом аспекте. Данный процесс может приобретать различные формы в зависимости от числа участников и их целей, используемых каналов, средств, стратегий и пр. Отсюда и большое количество моделей коммуникации, представленных в научной литературе. Следует иметь в виду, что модели в коммуникативистике используются в двух смыслах: во-первых, как исследовательский прием, основной целью которого является *объяснение* коммуникативных процессов; во-вторых, как схематизированное, упрощенное отражение реального коммуникативного процесса, необходимое в качестве инструмента, ориентированного, в первую очередь, на *управление* моделируемым процессом.

Моделирование – метод изучения объектов с помощью исследования их моделей. По характеру моделей выделяют предметное и знаковое (информационное) моделирование. При знаковом моделировании моделями служат схемы, чертежи, формулы, предложения некоторого языка и т. п.

Возможность моделирования, т. е. переноса результатов, полученных в ходе построения и исследования моделей, на оригинал, основана на том, что модель в определенном смысле отображает какие-либо стороны, свойства оригинала. Для успешного моделирования этих сторон и свойств важно наличие соответствующих теорий или гипотез, которые, будучи достаточно обоснованными, указали бы на рамки допустимых при моделировании упрощений.

Рекомендуемая литература.

- 1) Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н., Самыгин С.И., Епифанцева И.О. Социология и психология управления. Ростов н/Д., 2001.
- 2) Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
- 3) Крылов А.А. Психология. М., 2008.
- 4) Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. Ростов-н/Д., 1995.
- 5) Панасюк А.Ю. Управленческое общение. М., 1990.
- 6) Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М. А. Василика. М., 2005.
- 7) Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Ростов н/Д., 2008.
- 8) Самыгин С.И. Деловое общение. М., 2010.
- 9) Столяренко Л.Д., Ревин И.А., Буланова-Топоркова М.В., Духавнева А.В., Сучков Г.В., Самыгин С.И. и др. Психология и педагогика Высшей школы. Ростов н/Д., 2014.

Лекция 2. Механизмы социально-психологического воздействия в процессе социальной коммуникации

План лекции.

1. *Понятие общения.*

2. *Стороны и виды социальной коммуникации.*

3. *Уровни коммуникации.*

4. *Понятие влияния и средства влияния.*

5. *Виды и формы влияния: заражение, подражание, внушение, убеждение.*

Для раскрытия первого вопроса необходимо уяснить само понятие «общение» и найти многообразие его определений. **Общение** – сложный, многогранный процесс, выступающий одновременно как процесс информационный, взаимодействие и отношение людей друг к другу, как процесс взаимовлияния друг на друга и процесс сопереживания и взаимопонимания. **Общение** – намеренное взаимовоздействие на поведение, состояние, установки, уровень активности и деятельности партнера, в ходе общения возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимопереживании, взаимовлиянии, взаимопонимании и т.д.

Основные функции общения: 1) информационно-коммуникативные (связанные с приемом и передачей информации, познанием людьми друг друга); 2) регуляционно-коммуникативные (регуляция людьми поведения друг друга, организация совместной деятельности); 3) аффективно-коммуникативные (определяют эмоциональную сферу человека). В реальном акте общения все функции переплетаются. Общение всегда – это процесс взаимовлияния. Это влияние может быть *большее или меньшее, скрытое или явное, положительное (дружеское, доброжелательное) или отрицательное (конфликтное, враждебное)*. Сила его зависит от духовного богатства личности, а также от личностных качеств человека.

Обращаясь ко второму вопросу, следует определить **стороны и виды общения**. Так, при анализе *сторон общения* важно отметить трехстороннюю модель: *коммуникация* – обмен информацией между участниками общения в совместной деятельности с помощью вербальных и невербальных средств; *интеракция* – взаимодействие общающихся, обмен поступками, действиями; *перцепция* – восприятие общающимися друг друга.

Виды общения: 1) по положение коммуникантов в пространстве и времени – контактное и дистантное общение;

2) по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата» - непосредственное (контакт) и опосредованное (косвенное);

3) по форме языка – устное и письменное;

4) с точки зрения позиции я-говорящего и ты-слушающего – диалогическое и монологическое;

5) с точки зрения количества участников – межличностное, групповое, массовое;

6) с точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся – частное и официальное;

7) по использованию или неиспользованию средств языка – вербальное (речевое, словесное), невербальное (бессловесное с использованием мимики, жестов, позы).

Рассматривая третий вопрос, *уровни социальной коммуникации*, следует выделить три:

1) внутриличностный уровень – общение человека с самим собой, когда он развивает идеи, планы, готовится к общению с кем-то;

2) межличностный – общение между двумя и более людьми;

3) общественный – общение с большой аудиторией.

Важнейшая цель и итог общения – удовлетворение своих биологических, социальных и духовных потребностей.

Явления коммуникации:

А) Эмоциональное переживание в общении составляет основу дружбы и любви. Положительная эмоциональная связь в общении возникает, когда установки и ожидания людей реализуются в процессе общения.

Б) Формирование картины мира – при сопоставлении представлений окружающих со своими, человек осознает, каков окружающий его мир и каков он сам в мире, формируется образ собственного Я.

В) Изменение человека в процессе общения: а) естественное (как результат общения); б) направленное (в процессе формирования личности: учитель-ученик).

Г) Совместная работа – узловой момент общения. Она зависит от лидера (руководителя группы), социальных, политических, государственных установок. В результате могут сформироваться конструктивные и иные формы отношений.

Формы отношений:

- *дружеская кооперация* – партнеры доверяют друг другу, готовы оказать помощь при разрешении задач группы;

- *антагонистическое соперничество* – основано на отсутствии доверия, уважения друг к другу, каждый стремится доказать свое превосходство;

- *дружеское соревнование* – партнеры положительно относятся друг к другу, хотя и проявляют здоровое соперничество.

Примитивный уровень коммуникации – самый низкий. Для человека, общающегося на этом уровне, собеседник воспринимается как предмет, нужный для слушания его речи или мешающий ему. Руководствуется эгоистическими потребностями. Окружающие оцениваются по чисто внешним качествам: сильный-слабый, старый-молодой.

Манипулятивный уровень коммуникации – использование партнера в своих целях. Субъект для такого воспринимается как соперник в игре, которого надо обыграть. Выигрыш имеет для него материальную, житейскую или психологическую выгоду. В процессе общения «манипулятор» стремится выявить у партнера не его особенности, которые могут быть использованы как слабые места для оказания сильного воздействия. Предпринимаются различные ходы, чтобы обмануть собеседника, скрыть собственное истинное лицо.

Контакт масок характеризует ситуацию, когда у людей нет подлинного желания контакта или готовности к нему. Человек, общающийся на этом уровне, в зависимости от направленности общения выбирает ту или иную маску – доброты, агрессии, безразличия, протодушия. В процессе общения подчеркивается стремление к скорейшему его прекращению.

Игровой уровень коммуникации свойственен людям, знающим друг друга и проявляющим взаимный интерес. Общение строится на стремлении обоих принести радость друг другу, пользу, на взаимообогащении. Партнеры равны между собой, доверяют друг другу, ценят достоинства и прощают недостатки.

Деловой уровень коммуникации – общающиеся стремятся разрешить деловые вопросы, затрагивающие интересы каждого из них, коллектива, общества в целом.

Духовный уровень коммуникации является наивысшим. Партнер воспринимается как носитель духовных ценностей, которые вызывают у вас чувства, родственные благоговению, восторгу, обожанию.

Стиль общения – это структурное единство выразительных средств, применяемых коммуникаторами в общении и создающих, во-первых, семиотическое (знаковое) и семантическое (смысловое) поле коммуникаций, а также, во-вторых, определяющих меру совместимости коммуникативных ценностей и харизматических качеств общающихся.

В теории управления выделяют 3 стиля общения, которые в меньшей степени обнаруживают источники и особенности стилизации общения: авторитарный, демократический, либеральный.

При подготовке четвертого вопроса необходимо понять, что такое влияние с точки зрения психологии. **Психологическое влияние** – воздействие на психологическое состояние, мысли, чувства, поступки партнера по общению с целью изменения его поведения. **Средства коммуникативного влияния:**

1) *вербальные* - (7%);

2) *невербальные* – (55%);

3) *паралингвистические (тон, звуки речи)* – (38%).

Анализируя пятый вопрос, необходимо различать основные механизмы социально-психологического воздействия: заражение, подражание, внушение, убеждение и др. формы и механизмы влияния людей друг на друга в практике общения.

Заражение – бессознательная, невольная и спонтанная передача эмоционального состояния одного человека другому. Человек здесь не испытывает организованного, преднамеренного давления, но неосознанно усваивает образцы чужого поведения, лишь подчиняясь ему. «Заражение» происходит вследствие психического воздействия на человека эмоционального заряда, чувств и страстей другого человека в условиях непосредственного контакта. Заражение может осуществляться как вербально, так и невербально. **Средства:** артистизм, экспрессия, постепенное вовлечение партнера в выполнение некоторых действий; интимный взгляд; телесный контакт (прикосновение, объятие); искренность.

Подражание – воспроизводство человеком определенных образцов поведения, манеры говорить, способа мышления другого человека. Это следование общим примерам, эталонам, стереотипам, одно из явлений групповой интеграции. В результате подражания возникают групповые нормы и ценности. Подражанию поддаются дети, впечатлительные, не умеющие самостоятельно мыслить или слабовольные люди. **Средства:** известность, компетентность, призыв, демонстрация модного поведения. **Законы подражания:** а) подражание от внутреннего к внешнему (духу религии подражают раньше, чем обрядам); б) низшие подражают высшим (провинция – городу, дворянство – королевскому роду).

Внушение – сознательное неаргументированное воздействие одного человека на другого или группу, имеющее целью изменение его состояния или отношения к чему-либо. Активное воздействие, осуществляемое вербально, но адресуемое не логике, а эмоциональному миру человека. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанной на ее некритическом восприятии. Эффект внушения зависит от возраста. Так, дети более внушаемы, чем взрослые.

Также более внушаемы люди утомленные и ослабленные физически. Однако эффект воздействия внушения тем выше, чем выше авторитет и престиж менеджера, а также доверие к нему. Особенно высокий эффект от внушения достигается тогда, когда подчиненный возбужден и срочно ищет выход из создавшегося положения. В этот момент он готов следовать любому совету менеджера. Средства: личные магнетизм, личный авторитет, использование средств обстановки, усиливающее воздействие (приглушенный свет, тихая музыка, речь); выбор легко внушаемых партнеров; уверенное поведение.

Убеждение – сознательно аргументированное воздействие на человека, имеющее целью изменение его решения или мнения. Процесс и результат целенаправленного воздействия с помощью системы рациональных аргументов, ориентированных на критически настроенную личность. Убеждения – активная жизненная позиция человека. Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию (в отличие от внушения, при котором достигается не согласие, а просто принятие информации в готовом виде). Убеждение – интеллектуальное воздействие, а внушение – эмоционально-волевое. Поэтому убеждение имеет более медленное воздействие. Средства: представление аргументов, открытое признание как сильных, так и слабых сторон, получение согласия на каждом этапе обсуждения.

Рекомендуемая литература.

- 1) Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
- 2) Крылов А.А. Психология. М., 1998.
- 3) Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. Ростов-н/Д., 1995.
- 4) Панасюк А.Ю. Управленческое общение. М., 1990.
- 5) Рай Лесли. Развитие навыков эффективного общения. СПб, 2002.
- 6) Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов-н/Д., 2005.
- 7) Столяренко Л.Д. Психология и этика делового общения. Ростов-н/Д., 2003.
- 8) Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 1996.
- 9) Чалдини Р. Психология влияния. СПб, 2001.
- 10) Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Ростов н/Д., 2008.
- 11) Самыгин С.И. Деловое общение. М., 2010.
- 12) Столяренко Л.Д., Ревин И.А., Буланова-Топоркова М.В., Духавнева А.В., Сучков Г.В., Самыгин С.И. и др. Психология и педагогика Высшей школы. Ростов н/Д., 2014.

Лекция 3. Феномен коммуникации и взаимодействия в малой группе.

Характеристика лидерства и руководства

План лекции.

1. *Понятие малой группы, ее классификации.*
2. *Социальная фасилитация и социальная леность.*
3. *Понятие конформизма и неконформизма.*
4. *Природа и типология лидерства.*
5. *Стили руководства.*

При подготовке первого вопроса необходимо проанализировать понятие малой группы. **Малая группа** – это группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов. Это небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2-3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом, хорошо знающих друг друга и постоянно взаимодействующих между собой. Нижняя граница численности малой группы – диада или триада, верхняя – 7 плюс/минус 2, хотя в некоторых исследованиях допускается существование малой группы из 10, 20 и даже 35—40 человек. Чем меньше группа, тем интенсивнее в ней взаимодействие; чем крупнее группа, тем чаще отношения теряют личностный характер, формализуются и перестают удовлетворять членов группы.

Потребитель периодически находится в определенном отношении к какой-либо группе и в силу этого испытывает персональное влияние других людей. Персональное влияние – прямое или не прямое – одна из лучших форм убеждения. Причина в том, что воздействие исходит от того, кто нам известен и связан с нами, и потому вызывает доверие.

Типы контактов в группе характеризуются интенсивностью межличностных коммуникаций. Рост размера группы (например, профессиональной ассоциации) сопровождается, как правило, снижением интенсивности персональных контактов.

Если подходить исторически, то первая классификация типов малых групп была сведена к выделению первичных и вторичных групп.

Согласно автору этой классификации Ч. Кули, *первичные группы* есть особая разновидность малых групп, связи в которых опираются на непосредственные личные контакты, на эмоциональное вовлечение ее членов в дела группы, что обеспечивает высокую степень идентифика-

ции членов с группой. Типичными примерами такой группы являются семья, круг друзей. Соответственно вторичные группы – это группы, в которых непосредственных контактов меньше, чем в первичных, а для коммуникации между членами группы используются различные посредники.

Вторая классификация – деление малых групп на формальные и неформальные. Впервые это деление было предложено американским социологом Э. Мэйо при проведении знаменитых хотторнских экспериментов в конце 20-х – начале 30-х годов XX века.

Формальные малые группы – это группы, членство и взаимоотношения в которых определяются формальными предписаниями и договоренностями, заданными извне. Соответственно в них строго распределены статусы и роли, прежде всего по отношению к структуре власти. К этому виду малых групп можно отнести в первую очередь наименьшие по численности и неделимые коллективы подразделений организаций. Главной причиной объединения в такие группы является совместная деятельность. Примером формальной группы может служить любая группа, созданная в условиях какой-либо конкретной деятельности: рабочая бригада, школьный класс, спортивная команда и т. д.

Неформальные малые группы – это группы, возникающие на основе внутренних потребностей людей в коммуникации, понимании, принадлежности к данной группе. Подобные группы возникают стихийно, статусы и вытекающие из них роли не носят обязательного характера. Неформальные группы нередко создаются внутри формальных.

Привлекательность группы – это желательность для индивидуума принадлежности к данной группе. Привлекательность меняется от негативной до позитивной. Группы негативной привлекательности могут влиять на поведение с той же силой, что и группы позитивной привлекательности.

Референтная группа – это группа, чья предполагаемая позиция или ценности используются индивидуумом как основа для текущего поведения. Группа принадлежности и референтная группа индивидуума могут не совпадать и оказывать разнонаправленное воздействие на индивидуума. Референтная группа — это группа, которую индивидуум использует в качестве ориентира для поведения в конкретной ситуации. Референтные группы формируют стандарты (нормы) и ценности, детерминирующие перспективу мышления и поведения человека.

Второй вопрос требует рассмотрения таких феноменов, как социальная фасилитация и социальная лень. **Социальная фасилита-**

ция – феномен, существующий в группе. Определяется в двух значениях: а) тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других; б) усиление доминантных реакций в присутствии других.

Социальная лень – тенденция людей прилагать меньше усилий в том случае, когда они объединяют свои усилия ради общей цели, нежели в случае индивидуальной ответственности.

Основными феноменами взаимодействия в малой группе являются групповое давление, конформизм.

При рассмотрении третьего вопроса теоретического занятия следует обратить внимание на дифференциацию понятий конформизм и нонконформизм. **Конформизм** – изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы (по Дэвиду Майерсу). **Конформность** – некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается (по Г.В. Бороздиной). Конформность – податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляется в изменении его поведения и установок первоначально не разделявшейся им позицией большинства (психологический словарь).

Конформность проявляется в результате когнитивного диссонанса, т.е. ощущения конфликта между собственным мнением и мнением группы.

Также существует 2 разновидности конформизма: 1) *уступчивость* – конформизм, при котором внешние действия хотя и соответствуют давлению группы, однако присутствует личное несогласие. Мы уступаем для того, чтобы заслужить поощрение, уважение или избежать наказания, порицания. Например, мужчина надевает галстук на деловую встречу, хотя ему это не нравится.

2) *Одобрение* – конформизм, который включает действия и убеждения в соответствии с социальным давлением. Когда мы искренне верим в то, что вынуждает нас делать группа. Мы можем присоединиться к пьющим молоко миллионам, т.к. уверены, что молоко полезно. Такой внутренний, искренний конформизм называется одобрением.

Конформизм как социальное явление глубоко сидит в личности каждого человека и предопределяется пластичностью его психики, гибкостью мышления, механизмами социализации, воспитания и обучения. **Нонконформизм (негативизм)** – стремление поступать наперекор позиции господствующего большинства, отстаивание собственной точки зрения. Альтернатива конформности и негативизму – неза-

висимость – самостоятельная выработка и отстаивание собственной позиции; она не исключает солидарности личности с группой, но не в силу давления, а на основе сознательного согласия с ней.

При подготовке четвертого вопроса необходимо раскрыть категории лидерства и руководства. Лидерство – одно из измерений структуры малой группы. **Лидер** – член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами этой группы, готовыми следовать за ним. **Лидерство** – это динамический процесс, посредством которого люди с идеями способны давать желаемое направление деятельности других людей. Лидеры знают, что они хотят и почему они хотят этого, и они способны передать это другим и добиться их сотрудничества.

Различия между лидером и руководителем (менеджером)

Лидер	Руководитель (менеджер)
Элемент микросреды	Элемент макросреды
Регулирует межличностные отношения в группе	Регулирует официальные отношения
Не имеет санкций	Обладает системой санкций
Принимает непосредственные решения	Решения сложны и опосредованы обстоятельствами
Полагается на людей, доверяет, использует эмоции	Полагается на систему, контролирует, использует доводы
Превращает решения в реальность, вдохновляет	Принимает решения, поручает выполнять решения
Энтузиаст, инноватор	Профессионал, администратор

В отличие от лидера, менеджер – это тот, кто в качестве управляющего экономической сферой маневрирует действиями, объектами и ситуациями, преобразуя их в деньги. Менеджмент – это процесс, благодаря которому предприятие реализует свои цели, организуя усилия своих работников.

Чтобы быть эффективным руководителем, человек должен обладать соразмерностью в 4-х сферах:

- 1) индивидуальной личной;
- 2) семейной, аффективной;
- 3) сфере сотрудников;
- 4) социальной.

Типология лидерства:

1. По содержанию деятельности:

- А) лидер-вдохновитель, предлагающий программу поведения;

Б) лидер-исполнитель, организатор выполнения уже заданной программы;

В) лидер, являющийся одновременно вдохновителем и исполнителем.

2. По характеру деятельности:

А) универсальный, постоянно проявляющий свои качества лидера;

Б) ситуативный, проявляющий качества лидера лишь в определенных ситуациях.

3. По стилю руководства:

А) авторитарный;

Б) демократический;

В) либеральный (анархический).

Выделяют 2 типа лидеров:

- эмоциональный (его функция – психологический климат в группе. Забота об урегулировании межличностных отношений (чаще женщины);

- инструментальный – сосредоточен на решении задачи, координирует общие усилия на видах деятельности (чаще мужчины).

Основные функции лидера в деятельности:

- экспертно-консультативная;

- стратегическая;

- коммуникативно-регулирующая;

- функция представительства группы во внешней среде;

- дисциплинарно-воспитательная;

- психотерапевтическая.

При раскрытии пятого вопроса, следует обратить внимание на классические стили руководства, выделяемые отечественной и зарубежной психологией, а также отметить достоинства и недостатки каждого стиля. **Авторитарный (автократический) стиль** наиболее приемлем для менеджера, который ценит единоначалие. При таком стиле человек резок, всегда что-нибудь приказывает, распоряжается, наставляет, но никогда не просит. Основное содержание его деятельности – это приказы, команды, жесткий постоянный контроль над выполнением решений с угрозой наказания (максимум контроля, минимум демократии), отсутствие интереса к работнику как к личности. Для автократа характерны догматизм и стереотипность мышления. **Демократический стиль** предпочитают менеджеры, управляющие по принципу: «Моя точка зрения – одна из возможных». Характеристики данного стиля: управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений сотрудников (максимум демократии), выпол-

нение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками (максимум контроля), руководитель проявляет интерес и доброжелательное отношение к личности сотрудников, к учету их интересов, потребностей. В общении с подчиненными демократический менеджер доброжелателен, вежлив, находится с ними в постоянном контакте, часть управленческих функций делегирует другим специалистам, доверяет людям. Он требователен, но справедлив. **Либеральный стиль** подходит лишь для сплоченного коллектива единомышленников. Вместо самостоятельности способствует безответственности и уверенности, что «работа не волк». Он характеризуется: максимумом демократии (все могут высказать свои позиции, но реального учета, согласования позиций не стремятся достичь) и минимумом контроля (даже принятые решения не выполняются, все пущено на самотек). Использование данного стиля приносит низкие результаты. Либерал обычно вежлив, готов отменить принятое им ранее решение, если это угрожает его популярности, средствами воздействия на коллектив являясь просьбы и уговоры. Он боится конфликтов, часто соглашается с мнением подчиненных, предоставляет работникам полную самостоятельность. В результате сотрудники не удовлетворены своей работой и руководителем.

Более частыми разновидностями указанных стилей является непоследовательный (алогичный) стиль, авральный, деловой, компромиссный.

Непоследовательный (алогичный) стиль проявляется в непредсказуемом переходе руководителем от одного стиля к другому.

Авральный стиль подходит только для исключительной ситуации. «Давай-давай, потом разберемся» - девиз авральщика. Став системой, такой стиль дезорганизует нормальную работу, ведет к конфликтам и недовольству в коллективе.

Деловой стиль противоположен авральному. Он предполагает работу по рассчитанным и оптимальным схемам. Такой стиль может быть предпочтительным, если только работа позволяет это, не содержит неожиданных сюрпризов и поддается прогнозу.

Компромиссный стиль основывается на способности руководителя, уступая людям с различными интересами, добиваться своих целей. Но если компромиссы войдут в привычку и заменят принципиальность соглашательством, то хорошего от такого лидера ждать не приходится.

Рекомендуемая литература.

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
2. Майерс Д. Социальная психология. СПб, 1997.
3. Менегетти А. Психология лидера. М., 2002.
4. Петровский А.В., Шпалинский В.В. Социальная психология коллектива. М., 1978.
5. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Ростов н/Д., 2008.
6. Самыгин С.И. Деловое общение. М., 2010.
7. Столяренко Л.Д., Ревин И.А., Буланова-Топоркова М.В., Духавнева А.В., Сучков Г.В., Самыгин С.И. и др. Психология и педагогика Высшей школы. Ростов н/Д., 2014.
8. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов-н/Д., 2005.
9. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2011.
10. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. М., 1999.
11. Кули Ч. Первичные группы // Американская социологическая мысль: тексты. М., 2004.

Лекция 4. Социально-психологическая компетентность и психологическая культура специалиста

План лекции.

- 1. Понятие компетентности в социальной психологии.*
- 2. Психологическая компетентность специалиста.*
- 3. Коммуникативная компетентность.*
- 4. Психологическая культура личности и ее компоненты.*
- 5. Психологически значимые аспекты сервисной деятельности.*

При рассмотрении первого вопроса следует дать характеристику компетентности как предпосылки профессионального успеха. **Компетентность** – обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо; компетентность включает знания, умения, навыки, а также способы выполнения деятельности. Компетентность складывается из пяти главных компонентов:

- глубокого понимания существа выполняемых задач;
- знания опыта, имеющегося в данной области, активного овладения лучшими достижениями;
- умения выбирать средства и способы действия, адекватные конкретным обстоятельствам места и времени;
- чувства ответственности за достигнутые результаты;
- способности учиться на ошибках и вносить коррективы в процессе достижения целей.

Структура компетентности имеет 3 подструктуры:

- *деятельностная* (знания, умения, навыки и способы осуществления профессиональной деятельности);
- *коммуникативная* (знания, умения, навыки и способы осуществления делового общения);
- *личностная.*

При анализе второго и третьего вопросов необходимо развести два понятия: психологическая и коммуникативная компетентность. *Психологическая компетентность дает возможность установить контакт с человеком, в случае необходимости оказывать на него воздействие, способное принести пользу.* Психологическая компетентность – основа профессионального успеха любого человека. Разновидности компетентности:

- специальная (знание своего дела);
- технологическая;
- профессиональная (осведомленность в мире профессий);
- правовая;

- экономическая;
- рефлексивная;
- культурная (способность к усвоению культурных норм, принятых в данном обществе как эталоны для развития личности);
- коммуникативная;
- психологическая – умение изучать другого человека;
- аутопсихологическая – умение изучать себя.

Компетентность социально-психологическая – способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе отношений межличностных. Формируется в ходе освоения индивидом систем общения и включения в совместную деятельность. В ее состав входят:

- 1) умение ориентироваться в социальных ситуациях;
- 2) умение правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей;
- 3) умение выбирать адекватные способы деятельности.

Психологическая компетентность специалиста сферы сервиса складывается из совокупности личных качеств и профессиональных психологических знаний и навыков.

Необходимые личные качества работника сферы услуг:

- 1) энтузиазм – гордость своей профессией;
- 2) уверенность в себе – вера в себя, в свои профессиональные умения;
- 3) сильный характер – умение проявлять упорство и выполнять намеченные планы;
- 4) порядочность, которая проявляется в продаже только той услуги, которая действительно выгодна клиенту;
- 5) искренность – честность с самим собой и клиентами;
- 6) доброжелательность – умение увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях;
- 7) инициатива – принятие на себя персональной ответственности за свои настроения и действия;
- 8) оптимизм – понимание важности позитивного мышления и позитивных убеждений;
- 9) аффилиация – потребность в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми.

Коммуникативная компетенция – совокупность знаний, умений и навыков в области вербальных и невербальных средств для адекватного восприятия и отражения действительности в различных ситуациях общения.

Коммуникативная компетентность – качество человека, выражающееся в его умениях и способностях понимать контекст ситуации общения, уметь адекватно и бесконфликтно выражать свои мнения, намерения, просьбы, требования, умения добиваться своих целей в общении, не причиняя вреда или неудобства партнерам по общению.

Уровни коммуникативной компетентности:

- неосознанная некомпетентность;
- осознанная некомпетентность;
- осознанная компетентность;
- неосознанная компетентность

При подготовке четвертого вопроса следует проанализировать понятие психологической культуры личности и основные компоненты, составляющие сущность психологической культуры. **Культура** – совокупность материальных и духовных ценностей, созданных обществом и характеризующих определенный уровень его развития.

Психологическая культура – особый уровень развития некоторых личностных качеств, позволяющий повысить эффективность познавательной деятельности, поведения и общения человека за счет учета и оптимального применения психологических закономерностей этих процессов.

Компоненты психологической культуры личности (по К. Романову):

- *Когнитивный*: включает в себя систему психологических знаний и психологическое мышление;
- *Практический* (поведенческий) – система соответствующих умений и навыков, обеспечивающих возможность использования психологически грамотных алгоритмов и технологий в деятельности, мышлении и общении, развитые способности к психологическому анализу социально-психологических явлений;
- *Аффективный* (ценностно-смысловой) – развитую систему ценностно-смысловых отношений к себе, окружающим и жизни в целом, характеризующуюся развитостью, устойчивостью, гуманистической направленностью.

При освещении пятого вопроса следует обозначить **психологически значимые аспекты сервисной деятельности**:

- необходимость понимания содержания различных жизненных и профессиональных ситуаций, действий, поступков и других проявлений личности;
- прогнозирование возможных способов поведения людей в контексте тех или иных жизненных и профессиональных ситуаций;

- проектирование эффективных способов общения с клиентами в контексте профессиональных ситуаций;
- реализация эффективных способов общения с людьми;
- адекватное понимание себя;
- реализация собственного личностного и профессионального потенциала.

К числу профессиональных психологических знаний и навыков специалиста сферы сервиса стоит отнести способности:

- удовлетворить потребность клиента;
- находить мотивы к приобретению услуги;
- понимать интересы, выслушивать;
- убеждать, вести переговоры;
- уметь аргументировано отвечать на возражения;
- использовать выразительные средства речи;
- знать, как принимать клиента и завязывать контакт;
- внимательно следить за развитием отношений.

Рекомендуемая литература.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2002.
2. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. М., 2005.
3. Крылов А.А. Психология. М., 1998.
4. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов-н/Д., 2008.
5. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 1996.
6. Столяренко Л.Д. Психология и этика делового общения. Ростов-н/Д., 2013.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013.
8. Руденко А.М., Самыгин С.И. Психология социальной работы / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013.
9. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013.
10. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2011.
11. Самыгин С.И. Социология и психология управления / учебное пособие. М., 2012.

Лекция 5. Коммуникативная совместимость. Конфликт и основные методы его разрешения

План лекции.

1. *Понятие психологической совместимости.*
2. *Сущность конфликта, его структура*
3. *Характеристика и причины конфликта.*
4. *Типология конфликта.*
5. *Основные стилевые методы разрешения конфликта.*

При рассмотрении первого вопроса – *понятия психологической совместимости*, необходимо дать трактовку межличностной совместимости и обозначить уровни совместимости. Межличностная совместимость – это принятие партнеров по общению в совместной деятельности. Принятие основано на оптимальном сочетании значимых для межличностного взаимодействия *индивидуально-психологических характеристик* партнеров по общению (ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов и т.п.). Индивидуально-психологические характеристики не существуют сами по себе, они проявляются в поведении и поступках человека.

Межличностная совместимость сопровождается положительными эмоциями: возникновением взаимной симпатии, уважением, уверенностью в благополучном исходе будущих контактов, переговоров между партнерами.

Различают 4 уровня совместимости:

- 1) *Психофизиологический уровень* совместимости основывается на взаимодействии темпераментов, потребностей и других психофизиологических характеристик.
- 2) *Психологический уровень* включает сочетаемость характеров и стереотипов поведения.
- 3) *Социально-психологический* уровень совместимости предполагает согласование функционально-ролевых ожиданий и действий.
- 4) *Социологический* уровень предполагает совпадение или сходство интересов, ценностных ориентаций партнеров в совместной деятельности.

Социально-психологическая совместимость в деловой коммуникации определяется доминирующей установкой на совместное решение деловых задач при условии взаимного принятия людей, согласования их интересов и мотиваций, а также функционально-ролевых ожиданий: человек должен соответствовать тому, что от него ожидают в соответствии с его возрастом, полом и квалификацией.

Психологическая совместимость требует: взаимной симпатии, отсутствия эгоцентрических установок, готовности и способности ужиться с другим человеком. В противном случае возникает конфликт.

Готовясь по второму вопросу, особое внимание следует обратить на различные точки зрения и подходы в отношении феномена конфликта, знать основные стадии развития конфликта, а также его положительные и отрицательные функции. **Конфликт** – (от лат. столкновение) – столкновение, противоборство противоположно направленных, не совместимых друг с другом сил, тенденций; противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами. В основе конфликтов лежит отсутствие согласия. Надо сказать, что противоречие и конфликт – нетождественные понятия, т.к. не всегда развитие противоречий оборачивается конфликтом. В основе конфликта как социального феномена лежат противоречия между индивидами, группами, партиями, государствами, но для возникновения конфликта нужно, чтобы *оппонирующие стороны осознали противоположность своих целей и интересов, стали противодействовать достижению целей и интересов друг друга*. Такое противоборство, ведущееся путем спора, компроматации, угрозы применения или использования силы и иными подобными способами, считается конфликтом.

Социально-психологический конфликт – это вид социально-психологического процесса, характеризующийся резким противоборством, столкновением разнонаправленных социально-психологических сил, которое обусловлено противоположностью (несовместимостью) их социально-политических целей, взглядов, ценностей, интересов. К понятию социально-политического конфликта близки такие явления, как соревнование (состязание) и конкуренция (соперничество). Как и в конфликте, в соревновании и конкурентной борьбе есть противоборство сторон, однако обычно оно не является обострением до степени враждебности. Каждый действует в рамках принятых, установленных правил, в условиях соревнования и конкуренции победа или поражение являются следствием, результатом «борьбы по правилам», это честная победа или поражение в честной борьбе. Как правило, действие сторон в соревнованиях и конкуренции положительны – они стремятся к собственному максимальному успеху, а нанесение вреда сопернику не является самоцелью. Конечно, бывает и так, что конкурирующие стороны прибегают к использованию незаконных методов, но это уже явля-

ется признаком того, что конкуренты выходят за рамки правил честной игры и входят в зону конфликта.

Про анализе второго вопроса необходимо подробно рассмотреть структуру конфликта. **Структура конфликта** – это совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих взаимосвязанную систему, которую можно описать такой формулой:

$$K = KC + Ст (Уч) + Инц,$$

где К – конфликт, КС – конфликтная ситуация, Ст (Уч) – стороны (участники) конфликта, Инц – инцидент.

Таким образом, для возникновения конфликта нужны три важных условия:

- 1) соответствующая *конфликтная ситуация (КС)*;
- 2) наличие сторон (Ст), или ее участников (Уч) – *субъектов конфликтных действий*;
- 3) те или иные *обстоятельства или действия одной (двух и более) сторон*, которые направлены на нанесение ущерба в любой форме оппоненту, выступающие в роли «*спускового механизма*» конфликта (Инц).

Рассмотрим каждое из условий, составляющих в целом структуру всякого конфликта.

Конфликтная ситуация составляет *объективную основу* конфликта, фиксирующую возникновение и наличие противоречий в интересах, целях, ценностях сторон.

Для понимания *сути конфликтной ситуации* важно знать два момента.

Во-первых, в конфликтной ситуации выделяется *объект конфликта*, являющийся «яблоком раздора» конфликтующих сторон. Объектом конфликта может быть любая ценность (материальная, духовная, интеллектуальная; социальная или политическая позиция, ресурс), воспринимаемая сторонами неделимой, такой, в отношении которой каждая сторона претендует на владение, контроль ею. *Перечень объектов (источников) социально-политических конфликтов*, согласно **Л. Козеру**, включает следующие притязания: а) на перераспределение власти; б) перераспределение доходов (благ), ресурсов; в) изменение статуса; г) борьбу за те или иные ценности.

Во-вторых, для описания конфликтной ситуации недостаточно указать на ресурсы, статус, власть, ценности, т.е. объекты конфликтных отношений. Конфликтная ситуация является таким *сочетанием обстоятельств, предшествующих конфликту*, которые ставят участников отношений на позиции соперников, т.е. потенциально формиру-

ется возможность развития конфликта, поскольку в конфликтной ситуации проявляется несовместимость (противоположность) целей, интересов участников взаимодействий.

В общем плане конфликтная ситуация включает: а) *объект конфликтного взаимодействия*; б) *стороны начинающего развиваться конфликта*; в) *сферу (область) пересечения интересов сторон*.

Конфликтная ситуация показывает, что для сторон социальных отношений фактически некоторые объекты-ценности при сложившихся обстоятельствах представляются как бы *неделимыми*. Каждая сторона претендует на их единоличное обладание. Это принуждает стороны к действиям по реализации и защите своих интересов в противовес интересам другой стороны. Таким образом, конфликтная ситуация выступает объективной основой конфликта.

Стороны (участники конфликта) – это субъекты социально-политических взаимоотношений, находящиеся в состоянии противодействия, а также явно (или неявно) поддерживающие конфликт либо стремящиеся к его урегулированию извне. Участниками социально-политических конфликтов могут быть народы, государства, большие социальные группы (профессиональные, территориальные, этнические, демографические и т.д.), социальные организации, политические движения и партии, отдельные индивиды.

При характеристике *субъектов (сторон) конфликта* выделяют: *позицию участников конфликта*; *их силу*; *конфликтное (неконфликтное поведение) субъектов социально-политических взаимодействий*; *образ конфликтной ситуации*.

1. Позиция участников социально-политического конфликта.

По занимаемой сторонами позиции в конфликте, следуя идеям Р. Дарендорфа, выделяют следующие группы субъектов социально-политических конфликтов:

1) *непосредственные участники* – это те, кто находится в состоянии противоборства, т.е. прямо втянут в борьбу за политические ресурсы, социальные ценности;

2) *опосредованные участники конфликта* – те, кто вовлечен в конфликт косвенно и заинтересован в его разжигании, продолжении, либо в его урегулировании, преодолении.

Аксиомой всякого социально-политического конфликта является присутствие **противоборствующих сторон** – участников конфликта, совершающих действия друг против друга.

При определенных обстоятельствах опосредованные участники социально-политического конфликта могут стать его непосредствен-

ными участниками, но какие бы позиции они не занимали, участники конфликта всегда имеют то или иное отношение к конфликту, имеют и преследуют в нем *свои цели и интересы*.

В области международных отношений выделяются *нейтральные страны*. Государственный нейтралитет провозглашается официальным порядком и означает неучастие этих стран в военно-политических союзах, военных интервенциях, поддержке зарубежных стран-участников военных действий. Позиция нейтралитета не допускает исключений.

2. Сила участников социально-политического конфликта. **Сила** – это способность реализовать свою цель вопреки воле оппонента. Она включает в себя ряд моментов:

- физическую силу, в том числе технические средства ее применения;

- информационную силу – сбор фактов, документов, изучение материалов экспертизы, возможность пользоваться информационными услугами консультантов, информационной поддержкой СМИ и пр.;

- социальный статус, выражающийся в общественно признанных показателях (уровне власти, доходах (богатстве), престиже), а также в наличии влиятельных связей, возможности использования в конфликте ресурсов третьих лиц;

- иные ресурсы – государственная территория, финансы, лимит времени, количество политических сторонников и др.

3. Конфликтное (неконфликтное поведение) субъектов социально-политических взаимодействий. Наличие конфликтной ситуации еще не означает возникновение конфликта, поэтому большое значение для его развития имеет поведение, действия сторон в конфликтной ситуации. Известно, что многие люди, сталкиваясь со сложными проблемами социального, психологического или политического характера, не стремятся выяснять отношения, поскольку имеют жизненную установку «худой мир лучше хорошей ссоры».

Под **конфликтным поведением** понимают действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение оппонентом его целей интересов или устранить, уничтожить его. При отсутствии конфликтного поведения конфликтная ситуация в открытый конфликт не перерастает.

4. Образ конфликтной ситуации. Для трансформации конфликтной ситуации в конфликт особое значение имеет *субъективное* видение сторонами проблемной жизненной ситуации. Конфликту предшествует соответствующий *конфликтный образ причин и обстоятельств* сложившейся проблемной ситуации, а также *образ про-*

тивника в лице оппонента. Под **конфликтным образом** проблемной ситуации подразумевается:

1) осознаваемое сторонами расхождение их интересов, представление о том, что их стремления несовместимы, т.к. не могут быть реализованы одновременно;

2) желание решить проблему посредством блокады интересов, целей оппонента или его устранения.

Видение ситуации обуславливает поведение, поэтому содержание образа конфликтной ситуации влияет на возможность не только перерастания проблемной ситуации в конфликт, но и на ее прекращение.

Конфликт возникает с *предконфликтной ситуацией*, т.е. с *роста напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта вследствие определенных противоречий*. Также для предконфликтной ситуации характерен рост недоверия, предъявление претензий, уменьшение контактов, накопление обид. В дальнейшем может произойти разрушение прежних структур взаимодействия, переход от взаимных обвинений к угрозам, рост агрессивности, формирование «образа врага» и установка на борьбу с ним. *Предконфликтная ситуация переходит в открытый конфликт, но для этого нужен инцидент.*

Инцидент – это пусковой механизм для конфликта. Инцидентом может стать грубая фраза, игнорирование вопроса коллеги или пациента, отсутствие тепла в палате и т.д. Инцидент может быть случайным, закономерным или спровоцированным одной из сторон. Инцидент определяется:

а) как *повод* для конфликта, т.е. случай, происшествие, стечение обстоятельств, затрагивающее интересы сторон и используемое ими для развязывания конфликтных действий;

б) как впервые осуществленные *внешние действия* (действие) участников конфликтной ситуации, резко обостряющие противоречия между ними. Суть инцидента в том, что он переводит конфликт из скрытой стадии в стадию открытой борьбы сторон за свои интересы и цели. Инцидент – это начало действий, направленных на блокирование реализации интересов и целей другой стороны во имя обеспечения собственного успеха. Такие действия могут иметь характер:

- *физический* (нанесение ущерба);
- *психолого-моральный* (компрометация другой стороны в СМИ);
- *рациональный* (сфера конкуренции в зоне осознанных интересов, например, борьба за власть, ресурсы);

- эмоциональный (перенос борьбы на «личности», переход на формирование негативных стереотипов оппонента);
- непосредственный (прямой);
- непосредственный (использование третьих лиц и их ресурсов).

Виды и формы проявления конфликта.

Надо сказать, что на сегодняшний день не существует общепринятой классификации конфликтов, поэтому их виды выделяются по разным основаниям:

***По сферам проявления:** социально-экономические, политические, трудовые, социально-бытовые, организационные, управленческие, юридические, духовно-идеологические и др.*

***По степени напряженности:** острые и слабовыраженные.*

***По признаку открытости:** явные (открытые) и латентные (скрытые).*

***По продолжительности существования:** скоротечные и затяжные, быстроразрешаемые и разрешаемые в обозримой или далекой перспективе.*

***По субъектам:** внутриличностные, межличностные, групповые; внутри- и межгрупповые; внутри- и межнациональные; международные (межгосударственные), межкультурные, глобальные.*

***По объектам:** реалистичные (объектные) и нереалистичные (безобъектные, ложные); властно-должностные (конфликты полномочий, статусных позиций).*

***По масштабам:** межгосударственные, региональные и локальные конфликты.*

***По последствиям:** конструктивные и деструктивные.*

К основным видам социального конфликта относят:

1) ***конфликт интересов*** (вызванный столкновением социально-политических и социально-экономических целей);

2) ***конфликт ценностей*** (связанный с противоборством различных идеологических течений, социально-политических ценностей и ориентаций);

3) ***конфликт идентичности*** (обусловленный процессом отождествления, идентификации индивидами или социальными группами своей принадлежности к той или иной общности).

Конфликт имеет свои стадии развития, среди которых можно выделить три основные:

1) ***Предконфликтная стадия*** (этап зарождения социально-политического конфликта), когда возникают и накапливаются противоречия, расхождения в интересах и ценностях, целях субъектов соци-

ально-политических взаимодействий. Формируется готовность к конфликтным действиям, разрабатывается их «идеологическое» обоснование как допустимых и правомерных, например, необходимость применения «жестких» действий аргументируется отсутствием иного выбора при сложившихся обстоятельствах. Если первый этап не завершается неконфликтным путем и перерастает в конфликт, то в таком случае у сторон, во-первых, уже сформирована готовность к противоборству; и, во-вторых, создан негативный образ оппонента как противника, врага; сформулированы аргументы для оправдания собственных «твердых» действий.

Первый этап представляет собой скрытую (латентную) фазу развития конфликта.

2) Стадия непосредственного противоборства (конфликтный этап), который начинается с инцидента – события или действия участника конфликта, которые резко обостряют накопившиеся противоречия между сторонами. *Инцидент переводит конфликт из латентной формы в открытую.* Вторая стадия может развиваться по двум вариантам:

- *Первый вариант связан с тенденцией усиления, эскалацией конфликта*, которая в своих крайних проявлениях может привести к гибели, уничтожению его участников, к полной деструкции социальных связей или тупиковой ситуации. Эскалация означает: применение одной или несколькими сторонами конфликта все более жестких тактик и усиление напряженности в целом. Эскалация характеризуется применением против оппонента-противника всех возможных ресурсов. Цель их использования – победа над враждебной стороной.

- *Второй вариант развития связан с назревающим переломом в конфликте.* Условно его называют *стадией переоценки ценностей.* Ход конфликта заставляет стороны изменить представление о себе и друг друге, которое сложилось до начала конфликтных действий. Связано это может быть с тем, что конфликтующие стороны (либо одна сторона) исчерпали свои ресурсы во взаимном противоборстве. Стадия переоценки ценностей является также *стадией нового выбора.* Здесь возможны три программы действий: а) стороны могут признать неизменность прежней линии поведения, т.е. стремиться к победе над противником; б) стороны могут снизить уровень напряженности с целью: создания условий для переговоров по урегулированию конфликта или перегруппировки сил и восстановления ресурсов для дальнейшей борьбы; в) стороны могут найти пути выхода, преодоления разрешения конфликта.

3) *Стадия разрешения конфликта* наступает, если выбрана третья программа действий. *Разрешение конфликта может быть полным или частичным.*

Под **полным (по существу) разрешением конфликта** понимается способ разрешения конфликта, когда:

- сторонами урегулирована проблема, приведшая к конфликту;
- сняты социально-психологические негативные оценки друг друга;

- конфронтация заменена сотрудничеством;
- между сторонами заключен *договор (соглашение)*.

В случае **частичного разрешения конфликта** нельзя говорить, что все аспекты урегулирования конфликта нашли свое решение. Примерами частичного разрешения конфликта выступают прекращение действий, ведущих к эскалации, «перемирие», отказ от информационных и социально-психологических войн между сторонами, достижение временного соглашения, «замораживание ситуаций» и т.п. Частичный вариант не разрешает конфликт по существу, но вполне может рассматриваться в качестве первого шага к его полному урегулированию.

Всякий конфликт либо завершается гибелью одной (обеих) сторон – силовой вариант разрешения конфликта; либо приостанавливается «до лучших времен»; либо прекращается с потерей его актуальности, как бы сам собой; либо представляет вариант «ухода» стороны из зоны конфликта; либо получает то или иное конструктивное разрешение.

Рассмотрим каждый из указанных вариантов.

Конфликты, решаемые силовыми методами, ведущие к гибели участников (например, войны между государствами, гражданская война, терроризм) в ряде случаев могут привести к их полному разрешению.

Приостановление конфликта на некоторое время нельзя считать его завершением по существу; это вариант частичного решения конфликта. Но в данном случае конфликт как открытое противоборство все же прекращается и напряженность ослабевает.

Разрешение конфликта в силу потери его актуальности для участников. (например, застарелые конфликты). Но это не может быть общим правилом. Надеяться на то, что конфликты всегда могут найти свое решение без усилий со стороны участников, не стоит.

Стратегия ухода (выхода) из конфликта может быть *добровольной*, по собственному желанию (это конструктивный способ разрешения конфликта) или *вынужденной* вследствие применения силы или ее угрозы. Такой уход – скорее признание своего поражения.

Причины конфликтов:

1. *Противоречивость потребностей, желаний, интересов, целей или ценностей отдельных личностей.*

2. *Взаимосвязь обязанностей.* Когда 1 человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы, всегда есть вероятность конфликта.

3. *Неудовлетворительная коммуникация.* Плохая передача информации: не услышал, тихо сказал и т.д.

4. *Слабая эргономичность рабочих мест.* Эта причина вызывает конфликт, когда должностная функция не подкреплена в полной мере нужными средствами для ее выполнения: нет необходимой техники, недостаточное количество пространства теснота, шум, жара, холод. Вследствие этого повышается утомляемость, раздражительность, возникают головные боли, стресс, агрессия.

5. *Различия в манере поведения и жизненном опыте.*

6. *Недостаточный уровень профессионализма.*

Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью. Но это явление имеет и положительные функции: полностью или частично устраняет противоречия; уменьшает степень слепой покорности; способствует становлению групповой солидарности; высвечивает слабые места и нерешенные вопросы; позволяет ослабить эмоциональную напряженность; проявляет психологическую устойчивость к стрессам; служит одним из средств самоутверждения личности. Отрицательные функции конфликта: может приводить к заболеваниям; может сопровождаться стрессом или насилием; часто разрушает систему межличностных отношений; формирует образ «врага», предвзятость; может ухудшить качество работы/учебы; подрывает доверие; ведет к меньшей степени сотрудничества в будущем.

Динамика конфликта включает в себя следующие стадии: 1) предконфликтная ситуация; 2) конфликтное взаимодействие; 3) разрешение конфликта.

Можно условно выделить несколько уровней проявления конфликта в сфере сервисных услуг:

- 1) между клиентом и менеджером;
- 2) между сотрудниками учреждения;
- 3) между клиентами.

При рассмотрении третьего вопроса следует рассмотреть различные классификации конфликтов.

Конструктивные конфликты, не разрушительные, имеющие положительные стороны и функции, повышающие деятельность.

Деструктивные – приводящие к разрушительным действиям, резкому снижению эффективности деятельности.

Вариант конструктивного разрешения конфликта или **стратегия достижения соглашения (согласия)**.

Одним из важных условий конструктивного решения спорных вопросов является активность и желание сторон достичь обоюдного соглашения на основе **компромисса** или **консенсуса**.

Компромисс – это такой способ достижения соглашения и разрешения конфликта, при котором стороны реализуют свои цели посредством взаимных уступок, координации интересов. Иными словами, компромисс – это *взаимосогласованный баланс интересов*. Выделяют добровольный и вынужденный виды социально-политического компромисса.

Консенсус – соглашение иного рода. Это способ разрешения социально-политического конфликта, основаны на достижении принципиального согласия между основными общественно-политическими силами относительно принципов политической организации, распределения власти и политических ресурсов в обществе. Он выражает *общее согласие сторон по спорным вопросам* и достигается *единством мнений* всех заинтересованных участников.

Конфликты: скрытые и явные.

Существуют *4 основных типа конфликта*:

Межличностный – столкновение людей с различными интересами, ценностями, темпераментом, характером, манерами поведения.

Конфликт между личностью и группой возникает, если личность займет позицию, отличную от позиции группы или норм группового поведения.

Межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт возникает, если к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы или требования, не согласующиеся с его личными ценностями.

Внутриличностные конфликты проявляются в кризисах – событиях с неопределенным исходом и опасностью потерь. **Кризис** – внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой, с его точки зрения, ситуации. Существуют основные типы кризиса: *кризисы развития*, требующие поддержки и специальных способов разрешения; *кризис лишения* относится к утрате человека;

Раскрывая пятый вопрос, касающийся методов разрешения конфликта, важно отразить все многообразие способов разрешения кон-

фликтов и конфликтных ситуаций. Существует 5 основных стилей разрешения конфликта – по системе Томаса-Килменна. Эта система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликтной ситуации. Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

1. Стиль конкуренции. Человек, использующий конкуренцию (соперничество) весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и способен на волевые решения. В стиле конкуренции человек старается удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других людей.

Этот стиль эффективен, когда:

- вы обладаете определенной властью, авторитетом для принятия решения;

- вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них;

- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;

- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять.

Стиль неэффективен:

- в личных и семейных отношениях;

- вы хотите ладить с людьми.

2. Стиль уклонения реализуется, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем или просто уклоняетесь от разрешения конфликта, Вы не делаете попыток удовлетворить свои или чьи-то интересы. Вы игнорируете проблему, перекладывая ответственность за ее решение на другого человека.

Стиль эффективен, если:

- затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить на нее силы;

- когда чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;

- чувствуете себя неправым;

- оппонент обладает большей властью, с ним нельзя спорить;

- вы не владеете информацией в полной мере;

- вы хотите получить отсрочку для решения проблемы, хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-то поддержкой;

- эмоциональная напряженность очень высока, и вы чувствуете, что нельзя подливать «масла в огонь».

Стиль неэффективен когда:

- необходимо удовлетворять свои интересы или интересы других людей;

- не хотите уходить от ответственности и «убегать» от проблемы.

3. Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Стиль немного схож со стилем уклонения, но основное отличие в том, что вы действуете, участвуете в ситуации и соглашаетесь с тем, чего хочет другой. В уклонении же вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека.

Стиль рекомендуется, если:

- исход очень важен для другого, но не существенен для вас;

- вы не можете одержать верх, т.к. другой обладает большей властью;

- хотите сохранить хорошие отношения;

- понимаете, что правда не на вашей стороне;

- вы хотите дать кому-то полезный урок, считая, что он ошибается.

Стиль неэффективен:

- не хотите приспосабливаться к кому-то;

- чувствуете, что другой человек не собирается потом уступить вам, не оценит вашей жертвы;

- исход очень важен для вас.

4. Стиль сотрудничества. Вы активно участвуете в разрешении проблемы и отстаиваете свои интересы, принимая интересы другого человека. Этот стиль требует длительной работы по сравнению с другими подходами к конфликтам, т.к. вы открыто «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их.

Стиль эффективен, если:

- стороны имеют скрытые нужды;

- в семейных отношениях существует недопонимание;

- решение проблемы важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраниваться;

- есть время и желание поработать над возникшей проблемой;

- оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Стиль сотрудничества является наиболее трудным, но он позволяет выработать удовлетворяющее обе стороны решение в сложных ситуациях конфликта.

5. Стиль компромисса характеризуется тем, что вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. Т.е. вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и взвешивая все для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоим. Отличие от сотрудничества: компромисс достигается на более поверхностном уровне; вы уступаете и другой уступает в чем-то, и, в результате, вы можете прийти к общему решению; вы не ищете скрытые нужды и интересы, говорите только о желаниях.

Стиль эффективен, когда:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас устраивает временное решение;
- вы хотите решить что-то быстро, у вас нет времени для сотрудничества;
- другие подходы оказались неэффективными;
- компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Рекомендуемая литература.

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2002.
3. Гафиатулина Н.Х. Моделирование социально-политических процессов в условиях неопределенности: учебное пособие. Ростов н/Д., 2013. 164 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2000.
5. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриченко. М., 2004.
6. Рамендик Д.М. Управленческая психология. М., 2006.
7. Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. Киев, 1999.
8. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013.
9. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015.
10. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. М., 2015.

Лекция 6. Социально-психологический тренинг в профилактике конфликтов

План лекции.

1. Характеристика социально-психологического тренинга (СПТ).
2. Принципы проведения тренинга.
3. Этапы и фазы социально-психологического тренинга.
4. Разновидности тренинговых процедур.

При подготовке к раскрытию первого вопроса целесообразным является рассмотрение истории становления и понятия социально-психологического тренинга. В самом широком смысле под **социально-психологическим тренингом (СПТ)** понимается *практика психологического воздействия, основанная на активных методах групповой работы. При этом подразумевают использование своеобразных форм обучения знаниям, умениям и техникам в сфере общения, деятельности, собственного развития и коррекции.*

Первые тренинговые группы, направленные на повышение компетентности в общении, были проведены учениками К. Левина в США и получили название Т-групп. В их основе лежала идея: большинство людей живут и работают в группах, но чаще всего они не отдают себе отчета в том, как они в них участвуют, какими их видят другие люди, каковы реакции, которые вызывает их поведение у других людей. К. Левин утверждал, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте. И для того, чтобы обнаружить и изменить свои установки, выработать новые формы поведения, человеку необходимо научиться видеть себя так, как его видят другие.

В последнее время СПТ находит все более широкое применение в тех областях человеческой практики, где успех деятельности в значительной мере зависит от умения общаться.

СПТ направлен на овладение определенными социально-психологическими знаниями, развитие коммуникативных способностей персонала, рефлексивных навыков (способности анализировать ситуацию, поведение и состояние в этой ситуации как членов группы, так и свои собственные), умений адекватно воспринимать себя и окружающих. При этом вырабатываются и корректируются нормы личностного поведения и межличностного взаимодействия, а также развивается способность гибко реагировать на ситуацию, быстро перестраиваться в различных условиях и разных группах. Тренинг проводится как со специально подобранными для этой цели группами, так и с ре-

альными трудовыми и иными коллективами, а также с семьями. Если в первом случае чаще преследуются индивидуальные психокоррекционные цели, то во втором задача заключается в улучшении социально-психологического климата в коллективе. СПТ продуктивен также для повышения управленческой компетентности руководителей (менеджеров), выработки наиболее эффективного стиля руководства. Таким образом, существуют две основные цели тренинга: психокоррекционные и обучающие.

При рассмотрении второго вопроса, важно уяснить, что результат проведения социально-психологического тренинга с клиентами в решающей степени зависит от соблюдения в группе общепринятых принципов. Основные из них: *принцип активности на занятиях; принцип открытой обратной связи; принцип «здесь и сейчас»; принцип доверительности в общении*.

Принцип активности: в тренинге люди вовлекаются в специально разработанные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других по специальной схеме. Принцип активности опирается на идею из области экспериментальной психологии: человек усваивает 10% того, что он слышит, 50% того, что он видит, 70% того, что проговаривает и 90% того, что делает сам.

Принцип активности тесно связан с **принципом обратной связи**. Под обратной связью здесь следует понимать открытое, аргументированное и конструктивное высказывание каждым членом группы тренинга своих соображений о смысле, понимаемых аспектах, способах разрешения различных проблем, собственном стиле деятельности и общения, о сравнительной эффективности тех или иных способов поведения в специально смоделированных игровых ситуациях, об успешности выполнения поставленных на занятиях задач. Именно благодаря активному использованию обратной связи участники тренинга получают уникальную возможность узнать, как воспринимаются глазами других людей их манера общения, стиль ведения индивидуальной беседы, рассуждения и мысли, те или иные индивидуальные поведенческие реакции.

Чтобы обратная связь выполняла названную функцию, к ней предъявляются определенные требования. Прежде всего, она должна носить конструктивный характер, т. е. быть такой, чтобы тот, кому она адресована, мог воспринять ее и найти в ней какие-то позитивные для себя моменты. Для этого надо избегать прямых оценок, категоричности суждений. Важно ориентироваться и опираться на лучшее в человеке.

Следование *принципу «здесь и сейчас»* связано с ограничениями, которые психолог вводит на групповом занятии. Обсуждению подлежат те личностные проявления и характеристики общения участников, которые можно наблюдать в ходе занятия. Действие принципа «здесь и сейчас» исключает психологический уход кого-либо из участников от групповой работы, его отчужденную (отстраненную) позицию по отношению к высказываниям или критике в свой адрес. Отдельные клиенты, настраивающие себя на фантазирование и рассмотрение «случаев» и «историй», свидетелями которых они не были, блокируются группой.

Следующий принцип – *принцип доверительности в общении*. От его соблюдения во многом зависит обучающий эффект тренинга. Лишь доверительная, доброжелательная атмосфера в группе создает возможность для ненормативных и искренних высказываний участников по всем обсуждаемым проблемам. От этого зависит и эффективность работы коррекционной группы. Она здесь не только выступает в качестве коллективного эксперта по отношению к каждому участнику, но и призвана скорректировать общение, личный стиль взаимодействия участников в ходе выполнения упражнений, моделирующих те или иные стороны их профессиональной деятельности.

Следовательно, создание и поддержание в группе климата максимального психологического доверия и открытости – одна из центральных задач руководителя тренинга. Ее решению может способствовать специальная организация группового пространства в ходе проведения занятий. Обычно в работе используется прием кругового расположения участников, лицом друг к другу. Руководитель занятий как равный участник СПТ находится в общем кругу. Цель этого – изменение у членов коррекционной группы стереотипных установок и представлений о том, как должны проводиться и организовываться занятия и какую роль в них должен играть руководитель.

Кроме отмеченных основных принципов, обуславливающих успешность проведения социально-психологического тренинга, важно соблюдать и те, которые отражают особенности участников, взаимосвязи и взаимодействия в процессе совместной работы. К ним можно отнести добровольность и конфиденциальность участия в СПТ, равенство позиций и признание личностных норм каждого человека, безопасность участников и защищенность их от грубости, беспристрастность и осознание личностных блокирующих ролей, одобрение взаимной поддержки участниками и «экологичность» коммуникаций, интеллектуальный и эмоциональный риск, гибкость ролевой тактики и др.

Рассматривая второй вопрос, важно также уяснить, что кроме специфических принципов работы Т-групп, можно говорить и о специфическом *принципе работы тренера, который заключается в постоянной рефлексии всего того, что происходит в группе*. Эта рефлексия осуществляется за счет того, что тренер – приступая к проведению тренинга, планируя работу на день, непосредственно в процессе работы – задает себе три вопроса: 1) Какой цели хочу достичь? 2) Почему хочу достичь этой цели? 3) какими средствами я собираюсь ее достичь? Ответ на второй вопрос дают диагностические исследования тренера во время работы с группой. Объектами диагностики являются: а) содержательный план работы; б) уровень развития и сплоченности группы, характер отношений, складывающихся между ее участниками; в) состояние каждого участника группы, его отношение к себе, к другим, к тренингу.

Приступая к рассмотрению третьего вопроса необходимо понять суть структурного содержания этапов тренинга. Каждое занятие, проведенное методом *социально-психологического тренинга, включает четыре этапа:*

1) создание единого психологического пространства, а также обратная связь «отдельный участник – вся группа», и наоборот;

2) проведение дискуссии, игры, полилога или интервьюирования создания педагогической рефлексии;

3) решение конкретных задач, овладение знаниями, навыками, умениями, а также достижение иных развивающих или корректировочных целей;

4) релаксационно-восстановительные упражнения для снятия логической напряженности и подведение итогов занятия.

Каждый этап, в свою очередь, предполагает соответствующие фазы:

- определение темы, целей дискуссии, характера проблемы, а также ориентация на них участников занятия;

- круговая дискуссия по обсуждаемой проблеме для сбора информации, знаний, суждений, мнений, новых идей, предложений от всех ее участников;

- упорядочение информации (выбор дефиниций), ее обсуждение;

- обоснование альтернатив и совместная их оценка;

- подведение итогов дискуссии, совместное резюмирование;

- сопоставление целей занятия с полученными результатами;

- снятие психологической нагрузки и подведение итогов занятия.

При рассмотрении четвертого вопроса следует изучить разнообразные формы СПТ. Так, в рамках СПТ наиболее распространены: групповая дискуссия, игровой метод, ролевая игра, психодрама, психогимнастика. **Групповая дискуссия** используется в основном в форме анализа конкретных управленческих ситуаций и в форме группового анализа. Все методы СПТ ориентируются на широкое использование обучающего эффекта группового взаимодействия, включение в сценарий занятия элементов сотворческого поиска, широкое применение различных видов моделирования.

Можно выделить блоки методических умений, необходимых вступлению в дискуссию. В первый блок входят умения решить стоящую проблему-задачу (не допустить отклонения обсуждения от темы, частичных итогов по ходу работы). В второй блок входят умения построить и развить отношения с группой участников дискуссии (познакомить их друг с другом, если в этом есть необходимость, поддерживать доброжелательную и деловую атмосферу, не допускать личной конфронтации). И, наконец, третий блок составляют умения входить в продуктивный контакт с каждым отдельным участником дискуссии (выслушивать каждого, активизировать пассивных, отмечать вклад каждого в общий результат).

Основными видами игрового метода для менеджера являются:

- психотехнические игры, цель которых – снятие психической напряженности, развитие внутренних психических сил конкретного человека;

- игровые методы разрешения конфликтов;
- игры-защиты от манипулирования;
- игры для развития педагогической интуиции;
- позиционные игры (игры-коммуникации).

Ролевая игра – разыгрывание или выполнение определенной роли. Участники ролевой игры вместе проигрывают определенную ситуацию, чтобы опробовать новые стили поведения.

Понятием психогимнастика обозначают широкий круг упражнений: письменных и устных, вербальных и невербальных. Они могут выполняться в небольших группах по 2-3 человека или всеми членами группы вместе, быть специализированными и воздействовать на определенную характеристику: память, внимание или могут носить универсальный характер. Например, можно предложить участникам группы описать то или иное состояние вербально, причем по очереди – письменно и устно, потом нарисовать его, выразить в движении. В результате расширяются возможности осознания, появляются новые грани восприятия одной и той же проблемы.

Регулярное выполнение каждым клиентом *психотехнических игровых упражнений* поможет ему правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой. Вся данная работа направлена на достижение успеха в управленческой и иной профессиональной деятельности при сравнительно небольших затратах нервно-психической энергии. Среди основных типов психотехнических игр можно выделить игры-релаксации, адаптационные игры, игры-формулы, игры-освобождение.

Игровые методы разрешения конфликтов основываются на всемерном развитии способности обучаемых к рефлексии, т. е. воспроизведению в сознании мыслей и чувств партнера по общению (хотя бы и конфликтному), а также эмпатии, представляющей из себя технику проникновения во внутренние переживания другого человека.

Для повседневной практики психолога неопределима роль *игр, защищающих от манипулирования и развивающих педагогическую интуицию*. Эти умения, необходимые в повседневной деятельности руководителя, формируются с помощью таких игр, как: «Прозвище», «Откровенность против манипулирования», «Психологический контакт», «Телепатия», «Отгадай» и др.

Эффективно зарекомендовали себя *позиционные игры*, которые проводятся на основе концепции транзактного анализа Э. Берна. В ходе этих игр каждый учится занимать позицию, оптимальную для общения с партнером. При этом заслуживает внимания применение транзактного анализа для совершенствования педагогического общения начальника с подчиненными. На занятии, при участии педагога в процессе позиционной игры, предоставляется возможность изменения Эго-состояния каждого участника. Э. Берн называет такое изменение «свободным перемещением».

Данный анализ позволяет определить, в каком из Эго-состояний находится менеджер, в обязанности которого входит обучение подчиненных, и насколько эти состояния адекватны применяемым формам и методам обучения. Этот социально-психологический принцип можно назвать принципом динамичности педагогической позиции. Суть его состоит в том, что, согласно Берну, обучающий может находиться в состоянии «Я» Ребенка, Взрослого или Родителя и произвольно переходить в каждое из них. В этих же состояниях находятся и обучаемые. Очень часто у педагога превалирует Родительская позиция, а у обучаемых – детская. В такой ситуации педагогическое общение является субъект-объектным и не может быть продуктивным, так как не обеспечивает духовного обогащения обеих сторон – преподавателя и обучаемого.

Подлинное и наиболее продуктивное обогащение возможно, если психолог в любом клиенте видит и признает субъекта. В таком случае он способен строить общение, используя параллельные трансакции (элементарные взаимодействия равных партнеров). Эти трансакции наиболее плодотворны в отличие от трансакций, провоцирующих обучаемых на сопротивление педагогическому воздействию.

В настоящее время получил распространение *видеотренинг* – разновидность СПТ, активно использующий современные средства работы с видеoinформацией в целях повышения эффективности и успешности в общении.

В целях проведения качественного и количественного замера процесса и итогов тренинга могут использоваться:

- самоотчеты участников тренинга — ощущение ими психологического комфорта при решении задач социально-психологического взаимодействия, особенно проблем межличностных взаимоотношений;
- экспертные оценки руководителей СПТ — оценка применимости отдельных методик и тренинга в целом для повышения компетентности управленческого общения руководителей (менеджеров);
- экспертные оценки преподавателей (психологов), осуществлявших супервизорские функции, — анализ релевантности тренинга декларируемым целям.

Общим критерием продуктивности СПТ как средства формирования, развития и коррекции качеств человека следует считать успешную реализацию приобретенных психологических особенностей и освоенных технологий, необходимых для повседневного труда и жизни.

Рекомендуемая литература.

1. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. СПб., 1993.
2. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А., Маничева С.А. СПб., 2007.
3. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., институт психотерапии, 2005.
4. Социальная психология личности в вопросах и ответах. М., 1999.
5. Духанева А.В., Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Сучков Г.В. Педагогика и психология Высшей школы / учебное пособие. Новочеркасск, 2002.

6. Столяренко Л.Д., Ревин И.А., Буланова-Топоркова М.В., Духавнева А.В., Сучков Г.В., Самыгин С.И. и др. Психология и педагогика Высшей школы. Ростов н/Д., 2014.

7. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Психология и педагогика в вопросах и ответах / учебное пособие для студентов вузов. Сер. Учебники, учебные пособия. Ростов н/Д., 2000.

8. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология личности / учебное пособие. Сер. «Высшее образование». Ростов н/Д., 2009.

9. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015.

Лекция 7. Эффективные приемы мышления в профилактике конфликтов

План лекции.

1. *Понятие мышления.*

2. *Характеристика мыслительных операций.*

3. *Самогенное мышление.*

4. *Приемы целеполагания, принятия решений, стимулирования мыслительной деятельности.*

При изучении первого и второго вопросов следует обратиться к общей психологии, к рассмотрению высшего психического процесса – **мышления** – обобщенного и опосредованного отражения действительности в ходе ее анализа и синтеза при обязательном участии речи. *1 важный признак мышления – обобщенность*, результат переработки опыта людей. Чем больше прошлый опыт человека, тем более широкое обобщение действительности. *2 признак мышления – опосредованность* отражения действительности. Это означает, что мышление позволяет выявить, понять и то, что непосредственно не действует на анализаторы и становится доступным сознанию только благодаря косвенным признакам.

Результатом мышления является выделение посредством мыслительных операций в окружающей нас действительности отношений различного уровня сложности. Перенос выделенного отношения на новые ситуации определяет понимание, а широта этого переноса характеризует глубину понимания.

Виды мышления: наглядно-действенное мышление. Основано оно на практической деятельности. Развивается в дошкольном возрасте (до 3-х лет включительно). Ребенок анализирует и синтезирует познаваемые объекты по мере того, как он руками разъединяет, объединяет, соотносит, связывает друг с другом предметы, которые воспринимает в данный момент. **Наглядно-образное** мышление. Возникает у дошкольников (4-7 лет). Связь с практическими действиями еще сохраняется, но не является прямой и непосредственной как ранее. В ходе анализа и синтеза познаваемого объекта ребенок не обязательно и не всегда должен потрогать руками или зубами заинтересовавший его предмет. Но во всех случаях необходимо отчетливо воспринимать и наглядно представлять этот объект. Т.е. дошкольники мыслят еще наглядными образами и еще не владеют понятиями. **Словесно-логическое (понятийное, отвлеченное)**. Формируется на основе практического и наглядно-образного опыта у детей. Отвлеченное мышление – это мышление в форме абстрактных понятий. Овладение понятиями происхо-

дит в ходе усвоения школьниками основ различных наук – математики, физики. В конце школьного периода обучения у детей формируется *система понятий*. Т.е. оперирование и отдельными понятиями и целыми классами понятий. Неразрывная связь мыслительной деятельности с наглядно-чувственным опытом (ощущения, восприятие, представления) имеют большое значение в формировании понятий у учащихся. Не только у детей, но у взрослых постоянно развиваются все виды мыслительной деятельности. Например, у инженеров особенно большого совершенства достигает наглядно-действенное мышление, у писателей – наглядно-образное (наглядно-чувственное) мышление.

Аналитико-синтетическая деятельность мышления обеспечивается логическими формами: понятиями, суждениями и умозаключениями. Основные мыслительные операции:

- анализ – разделение целого на части, мысленное расчленение предмета, явления или ситуации для выделения составляющих элементов. Таким образом, мы отделяем несущественные связи, которые даны в восприятии. Все процессы мышления и воображения состоят в мысленном разложении исходных мыслей и представлений на составные части (анализ) и

- последующем их соединении в новых сочетаниях (синтез) – обратный анализу процесс, который восстанавливает целое, находя существенные связи и отношения. Анализ и синтез в мышлении взаимосвязаны. Анализ без синтеза приводит к механическому сведению целого к сумме частей, также невозможен синтез без анализа, так как он должен восстановить целое из выделенных анализом частей. В складе мышления некоторых людей наблюдается склонность – у одних к анализу, у других к синтезу. Бывают умы аналитические, главная сила которых – в широте синтеза;

- сравнение – мышление сопоставляет вещи, явления и их свойства, выявляя сходства и различия, что приводит к классификации;

- абстрагирование – обеспечивает выделение одних признаков и отвлечение от других выделение одной какой-либо стороны, свойства и отвлечение от остальных. Так, рассматривая предмет, можно выделить его цвет, не замечая формы, либо наоборот, выделить только форму. Начиная с выделения отдельных чувственных свойств, абстракция затем переходит к выделению нечувственных свойств, выраженных в абстрактных понятиях.

Рассматривая третий вопрос – **саногенное мышление**, важно обозначить и его признаки. Саногенное мышление – процесс мышления на основе осознаваемых алгоритмов, способствующий здоровому

функционированию психики, учитывающий психические закономерности восприятия и эмоциональных процессов. Это *мышление*, уменьшающее напряженность, внутренний конфликт, позволяющее контролировать эмоции, потребности и желания и, соответственно, предотвращающее заболевания, порождающее здоровье.

Признаки саногенного мышления:

1. Динамичность связи самосознания с миром, тенденция не к переживанию, а к анализу ситуаций; владение механизмами ассоциации и диссоциации с ситуацией;

2. Умения рассматривать стрессовые ситуации из состояния покоя, ненапряженности;

3. Адекватное представление механизмов развития психических состояний (например, различных эмоций, стресса, конфликтов и т.п.);

4. Стремление к расширению кругозора и внутренней культуры;

5. Развитое произвольное внимание, способность к длительному сосредоточению.

Достижение целей самосовершенствования – гармонии черт, согласия с самим собой, согласия с природным и вещным окружением, устранение плохих привычек, управление своими эмоциями, контроль потребностей, развитие способностей предусматривают определенное изменение мышления, более глубокое осознание самого себя.

При рассмотрении третьего вопроса важно понять: чтобы быть эффективным в своей профессиональной жизнедеятельности, необходимо научиться правильно формулировать цели.

Критерии правильно сформулированной цели:

1. Формулирование цели в позитивных терминах («я хочу быть здоровым, а не «не хочу быть больным»).

2. Необходимо точно знать критерии достигнутого результата («как я узнаю, что достиг цели?»), человек должен понимать, что он будет видеть, чувствовать, слышать в тот момент, когда цель реализуется.

3. Ориентация на свои возможности, адекватность цели.

4. Необходимо сохранение или улучшение положительных сторон текущего состояния.

5. Экологическая чистота цели – реализация цели не должна наносить вреда окружающим или самому себе. Для идентификации цели необходимо ответить на вопросы:

- чего я хочу добиться? (образ результата);

- как я узнаю, что достиг цели? (признаки достижения цели);

- когда не это необходимо? (осознание условий, при которых необходимо достижение цели);

- чего мне необходимо, чтобы сейчас достичь моей цели? (средства для достижения цели);

- что мне мешало достичь этой цели раньше? (осознание ограничивает);

- что произойдет, если я достигну (не достигну) цели? (последствия);

- стоит ли цель моих усилий? (ценность цели).

Модель TOTE состоит из реализации последовательных шагов:

1. Test Т -пробую

2. Operation О -действую

3. Test Т -пробую

4. Exit Е -выхожу

1) Человек четко представляет себе цель;

2) Четкое представление внешних и внутренних признаков достижения цели;

3) Проверка («двигаюсь ли я к цели?»);

4) Выход из процесса достижения цели.

Рассматривая четвертый вопрос, необходимо изучить и уметь использовать на практике различные приемы и технологии **стимуляции мыслительной деятельности**, такие как:

Мозговой штурм, (аналог - «мозговая атака» или *брейнсторминг*) – метод предложенный А. **Осборном** (США), он предназначен для продуцирования идей или решений при работе в группе. Основные правила поведения: группа разбивается на две неравные части: большую – «группу генерации идей» и меньшую – «группу оценки». «Мозговая атака» осуществляется в группе «генерации идей». Руководитель кратко излагает суть проблемы и правила «коллективного мозга» (брейнсторминга).

1. Группа из 7-10 человек, желательно различной профессиональной направленности (для уменьшения стереотипизации подходов), в группе имеются лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме. Желательно, чтобы все члены «группы генерации» были равны по положению: присутствие старших мешает свободному полету фантазии. Не надо бояться высказывать самые фантастические и неожиданные решения – основное правило.

2. «Запрет критики» – чужую идею нельзя прерывать, критиковать, можно лишь похвалить, развить чужую идею или предложить свою (страх показаться смешным сковывает творческую деятельность).

3. Участники должны быть в состоянии релаксации, т. е. состоянии психической и мышечной расслабленности, комфорта. Кресла должны быть расположены по кругу.

4. Все высказываемые идеи фиксируются (на магнитофоне, в стенографических записях) без указания авторства. Если наступает заминка, ведущий сам подает любое, даже невероятное или нелепое предложение.

5. Собранные в результате брейнсторминга идеи передаются группе «оценки» (эксперты) – специалисты, занимающихся данной проблемой, для отбора наиболее ценных идей. Как правило, таких идей оказывается примерно 10%. Участников в состав «жюри экспертов» не включают.

Так, на одном предприятии не могли решить задачу: быстро, просто, но прочно соединять два провода. Один из создателей брейнсторминга американский психолог Осборн, которого пригласили помочь, созвал по этому поводу специальное совещание. Посыпались предложения. «Надо зажать две проволочки зубами» - сказал кто-то в шутку. Именно это шутливое предложение и легло в основу изобретения: новое приспособление представляло собой клещевидный зажим, способный производить холодную сварку проводов.

- **Методы синектики У.Гордона** – для обсуждения проблемы собираются специалисты разных областей и с разным жизненным опытом. Столкновение самых неожиданных мнений, невероятных аналогий приводит к рождению новых идей, которые поначалу кажутся «сумасшедшими», а потом реализуются. При «синектическом штурме» предусмотрено обязательное выполнение четырех специальных приемов, основанных на аналогии: 1) прямой (подумайте, как решаются задачи, похожие на данную); 2) личной, основанной на эмпатии (попробуйте войти в образ данного в задаче объекта и рассуждать с его точки зрения); 3) символической (дайте в двух словах образное определение сути задачи); 4) фантастической (представьте, как бы эту задачу решили сказочные волшебники).

- **Метод фокальных объектов**: его цель – поиск оригинальных идей. Для этого выбирают объект, находящийся в центре внимания (фокальный), а затем несколько случайных объектов, и начинают искать интересные совпадения между их признаками. В результате чего получаются необычные сочетания, позволяющие преодолевать психологическую инерцию и косность. Так, если случайным объектом взят "тигр", а фокальным "карандаш", то получаются сочетания типа "полосатый карандаш", "клыкастый карандаш" и т.д. Рассматривая эти сочетания и развивая их, иногда удается прийти к оригинальным идеям.

Метод морфологического анализа – расчленение задачи на функциональные элементы и последовательное исследование всех

возможных композиций этих элементов во всем разнообразии их параметров. Иными словами, метод заключается в том, что вначале выделяют главные характеристики объекта-оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты-элементы.

Метод контрольных вопросов («Контрольный список») - предусматривает применение для этой цели списка наводящих вопросов, например: «А если сделать наоборот? А если изменить форму объекта? А если взять другой материал? А если уменьшить или увеличить объект?» и т.д.

Все рассмотренные методы активизации творческих мыслительных возможностей предусматривают целенаправленную стимуляцию ассоциативных образов (воображения).

Рекомендуемая литература.

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2010.
2. Общая психология: учебник / под ред. А.В. Карпова. М., 2002.
3. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.
4. Столяренко Л.Д. Основы психологии.- Ростов-н/Д., 2002.
5. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум. Ростов-н/Д., 2002.
6. Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. М., 2009.
7. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013.
8. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015.

Лекция 8. Манипуляция в социальной коммуникации. Метод трансактного анализа

План лекции.

1. Психология манипуляции и манипулятивных игр.

2. Метод манипулятивного общения.

3. Характеристика эго-состояний (по теории Э.Берна).

4. Варианты психологических портретов мужей и жен по теории Э.Берна.

Приступая к рассмотрению первого и второго вопросов необходимо понять суть психологии манипулирования, понять сущность манипулятивных игр. Этимология термина «манипуляция» в метафорическом смысле можно определить как «проделки, махинации», а манипулятора как «циркового артиста, выполняющего фокусы». Применительно к ситуациям реального взаимодействия людей **манипуляция** – это такое психологическое воздействие на человека, в процессе которого он выступает объектом некоторых действий, направленных на то, чтобы «прибрать его к рукам» с помощью махинаций, отвлекающих уловок и приемов.

Человека, который пытается использовать оппонента и его личностные особенности, его слабости как средство для достижения своих корыстных целей психологи называют **манипулятором**. Т.е. манипулятор стремится использовать другого человека как средство для достижения собственных целей или получения личной выгоды. Поэтому он пытается контролировать поведение партнера, опираясь на его мотивы, интересы и т.п., получить над ним власть или преимущество за счет создания такой ситуации, в которой объект манипулирования вынужден вести себя выгодным для манипулятора образом, не имея выбора или не осознавая его. Для достижения данной цели используются разнообразные техники, средства и приемы. С.Л. Братченко выделяет несколько видов манипулирования в зависимости от того, на чем пытается «сыграть» манипулятор:

1) *манипулирование потребностями* (использование желаний, влечений, интересов партнера);

2) *«духовное манипулирование»* (формирование у человека определенных идеалов и ценностей);

3) *интеллектуальное манипулирование* (навязывание человеку мнений, точек зрения, убеждений);

4) *манипулирование чувствами* (использование эмоций, «страстей» партнера);

5) символическое манипулирование (формирование устойчивой реакции на определенные символы).

Со всеми этими видами манипулирования мы постоянно сталкиваемся в реальной жизни, но чтобы разобраться в этом сложном явлении, нужно научиться отличать манипуляции от человеческих игр и тем более от диалога, который является антиподом манипуляции.

1. *Какие характеристики присущи «играм-манипуляциям»?*

Особенность взрослых игр заключается в том, что ее участники стремятся непременно выиграть, что-то получить. Человеческие игры (игры взрослых), как и детские, протекают по определенным законам, состоят из серии ходов, но в отличие от открытой, искренней игры детей содержат ловушку, подвох «подстроенный» с целью выиграть.

Э. Берн указал на существование особого класса игр, которые люди используют для сознательного и несознательного манипулирования поведением друг друга. Такие игры не просто имитируют реальность, так как участники игры не отдают себе отчета в том, что они играют (лицедействуют), участвуют в своеобразном «маскишоу».

Манипуляторские психологические игры людей мешают их честным, доверительным и откровенным взаимоотношениям. Однако люди играют в эти игры, поскольку они помогают сохранить привычный уровень самоуважения, привлечь к себе внимание, подкрепить установившиеся представления о своей жизненной роли.

Психологические игры как способ самозащиты и обеспечения желаемых привилегий практикуются людьми и в сфере делового общения. Основные из этих игр хорошо укладываются в типологию Э. Берна:

Игра «святая простота». Ее приверженцы стараются умышленно рассуждать наивно, беспомощно; при этом у партнера возникает естественное желание поучать, а вслед за этим — решать проблемы такого игрока. Если это женщина, она может, широко используя афоризм «сила женщины — в ее слабости», полностью переложить на «мужественного» партнера свои профессиональные обязанности.

Игра «меня рвут на части». Сторонники этой игры охотно берут поручения, включаются в общественную работу, чтобы иметь возможность сослаться на свою «ужасную» перегруженность. При этом многие из них искренне считают, что они незаменимы и «сгорают ради общего дела».

Игра «казанская сирота». В ней используется целый ряд приемов: 1) сотрудник держится подальше от начальства, чтобы потом иметь возможность пожаловаться, что он «позабыт», позаброшен и его действиями никто не руководит; 2) «казанская сирота» заявляет, что ему никто не хочет помочь; 3) ссылается на отсутствие у него «права голоса»: никто меня слушать не хочет 4) указывает на непосильность задачи для него («я не Господь Бог», «я слабая женщина»); 5) может спровоцировать на грубость или агрессию со стороны других сотрудников, что дает возможность занять позицию незаслуженно обиженного; 6) слыть остолопом, хронически больным — и так вызывать сочувствие.

Другая особенность игр и манипуляций – это искусственность, личностная неискренность, целенаправленная либо неосознаваемая полностью ложь.

Однако не все человеческие игры являются играми-манипуляциями, поскольку большинство коммуникативных актов по своему психологическому содержанию являются игрой.

Первое и главное отличие манипуляции от игры заключается в том, что конечная цель и правила известны только одному игроку – манипулятору и не осознаются его партнером. Игра переходит в манипуляцию тогда, когда другой человек становится объектом, средством достижения выгоды манипулятора, поэтому манипуляцию можно охарактеризовать как одностороннюю игру. Манипулятор осуществляет постоянный контроль, он скрытен, но его партнер при этом может быть вполне искренним и бескорыстным. В этом кроется успех манипуляции. Во всех других случаях будет наблюдаться игра, в которой один из партнеров пытается переиграть другого, воспользовавшись каким-то преимуществом, как, например, в карточной игре, но и в этом случае, если один из партнеров начинает жульничать, игра переходит в манипулирование.

Второе отличие манипуляции от игры следует из первого. В игре партнер обезличивается и представляет интерес лишь как носитель определенной ролевой (или статусной) позиции (подчиненный, покупатель, муж и т.д.), поэтому он может быть легко заменен другим. При манипулировании партнер становится вещью, его индивидуальность уничтожается, а роль может быть использована лишь как одна из характеристик партнера, на которой может «сыграть» манипулятор.

Итак, манипуляции в игре представляют собой особый вид межличностного взаимодействия, предполагающий определенные роли, позиции партнеров, соответствующие правила их исполнения, исключаящие уникальность, ценность партнера.

Манипулирование – сложный способ общения, и для его успешного осуществления манипулятор должен обладать определенными качествами: гибкостью, хорошей адаптивностью, низким уровнем эмпатии, эмоциональной отстраненностью от собеседника и формальным к нему отношением, беспринципностью, аморальностью, цинизмом и прагматизмом.

При подготовке к раскрытию третьего и четвертого вопросов важно хорошо уяснить, какие эго-состояния встречаются, и знать их полную характеристику.

Характеристика эго-состояний Состояние Родителя

Признак	Критическое	Кормящее-заботливое
А. Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное, запрещающее, претендующее на правоту	Доброе, ободряющее, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советуемое, помогающее, утешающее, понимающее, покровительствующее, навязчивое
Б. Формулировки	«Ты должен», «Ты не должен»; «Это тебе нельзя»; «Как ты только можешь!»; «Это следует сделать, этого не надо делать»; «Сколько тебе еще говорить одно и то же!»; «Прекрати сейчас же!»; «Я не позволю так с собой обращаться!»	«Не ломай себе голову»; «не так плохо, как кажется», «Не вешай нос»; «Успокойся сначала»; «Тебе это по силам!»; «Бедняга!»; «Хорошо получилось!»; «Я могу тебя понять!»; «Лучше не делай этого, это может быть опасным»; «Иди, я сделаю за тебя»
В. Интонация (манера говорить)	Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, с нажимом, остро, саркастически	Тепло, успокаивающе, сочувственно

Признак	Критическое	Кормящее-заботливое
Г. Выражение лица	Отчужденное, нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сведенные на переносице или поднятые брови, неодобрительное покачивание головой	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбочное, опасливо-озабоченное, любовно-заинтересованное
Д. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены на груди, ноги широко расставлены	Протянутые руки, поглаживание по голове

Состояние Взрослого

Признак	Характеристика
А. Общее поведение	Раскрепощенное, по-деловому, объективное, внимательное, заинтересованное, прислушивается к собеседнику, без эмоций, собирает и перерабатывает данные, понимая другого по глазам, открыто, выдвигает и выбирает альтернативы независимое
Б. Формулировки: способ их выражения допускает возможность дискуссии)	Все вопросы, начинающиеся со слов: как, что, когда, почему, кто, где, возможно, вероятно, если сравнить с..., по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, я буду
В. Интонация (манера говорить)	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Г. Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, напряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Д. Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, «подлаживаясь» под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть тела слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

Состояние Ребенка

Признак	Естественное	Приспосабливающееся
А. Общее поведение	Спонтанное, игривое, любознательное, творческое, излучающее избыток энергии, воодушевленное, вялое, раскрепощенное, веселое, бесстыдное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, мечтательное, хитрое, злорадное, капризное, своенравное, строптивое, грубое, гневное, непослушное, агрессивное	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное. Обиженное, покорное, скромное, неуверенное, подавленное, предъявляющее повышенные требования, жалующееся
Б. Формулировки	«Я хочу», «Мне хотелось бы», «Прекрасно!», «Шикарно», «Великолепно»; «высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо!», «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»	«Я не верю в свои силы», «Я не смогу этого сделать», «Я боюсь», «Я хотел бы», «Я попробую», «Это моя вина», «Если ты так думаешь...», «Я правильно сделал?», «Я хотел только...», «Почему всегда я?», «Что же мне делать?»
В. Интонация (манера говорить)	Преимущественно громко, быстро, горячо, захлебываясь, печально, гневно, упрямо, угрюмо	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, сокрушенно, нудно, жалуясь, покорно, бравируя, капризно
Г. Выражение лица	Воодушевленное, возбужденное, ошеломленное, хитрое, лукавое, открытый рот, блеск, любопытство в глазах, слезы, печальное, жесткое, упрямое, отсутствующее	Глаза опущены вниз, выражение согласия, губы, подбородок дрожат, глаза слезливые, нервность, потерянный взгляд, с оглядкой на других
Д. Жесты и положение тела	Напряженный или ослабленный корпус, свободные, усталые, взволнованные движения, угрожающая поза	Поднятие руки, если хочет что-то сказать, опущенные плечи, склоненная голова, поза слуги, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, подчеркнутое дружелюбие

Существуют 3 варианта психологических портретов мужей и жен.

Типы мужей	Характеристика	Типы жен	Характеристика
Муж-отец	Внимательный, заботливый, ответственный за благосостояние семьи, стремится опекать каждого члена семьи по любому поводу, брать удары на себя. К жене относится как к ребенку, считает ее слабой, неспособной справляться с трудностями, боится обидеть.	Жена-мать	Заботится, успокаивает, ухаживает, удовлетворена сознанием, что у нее есть дом, семья, за которые она испытывает ответственность, вмешивается в дела учреждений, если ей кажется, что там обижают члена ее семьи.
Муж-мужчина	Энергичный, решительный, властный, деятельный, азартный, деловой. Человек борьбы и риска. Любит модно одеваться.	Жена-женщина	Кокетлива, игрива, любит флирт, интригу, сплетни, создает ситуации любовных треугольников, желает, чтобы ее активно добились. Любит косметику, модную одежду, украшения.
Муж-ребенок	Ласковый, нежный, сентиментальный, малоинициативный, обидчивый, нерешительный, испытывающий потребность в заботе о себе со стороны близких, жены. Жене охотно отдаст бразды правления.	Жена-ребенок	Хрупкое, нежное создание, не умеющее проявлять инициативу и самостоятельность, способна принимать заботу и опеку от мужа, устраняться от домашних дел и обязанностей.

Из сопоставления этих характеристик вытекает, что есть удачно совместимые супружеские пары (муж-отец и жена-ребенок), трудносовместимые (муж-мужчина, жена-ребенок) и несовместимые (муж-ребенок и жена-ребенок).

Не бывает плохих или хороших эго-состояний. Каждое из них имеет свои преимущества и недостатки. Любое из состояний может ситуативно или постоянно преобладать в человеке, и тогда он чувствует, мыслит и действует в рамках соответствующей роли. Он может вдруг начать воспринимать окружающее с точки зрения ребенка («Я милый мальчик, все должны мной восхищаться»); «Я слабый, меня все обижают») или смотреть на мир глазами своих родителей («Нужно по-

могать людям», «Нельзя доверять никому»). Наиболее взвешенно и бесконфликтно общение происходит лишь тогда, когда в нем активно участвует Взрослый. Способность «задействовать» Взрослого в себе – это умение объективно оценивать людей и ситуацию, не поддаваться предрассудкам родителя или иллюзиям Ребенка.

Рекомендуемая литература.

1. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. М., 2010.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Л., 1992.
3. Доценко Е.Л. Манипуляция: психологическое определение понятия // Психологический журнал. 1993. №4. С.132-138.
4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М., 2006.
5. Литвак М.Е. Психологическое айкидо. Ростов-н/Д., 1999.
6. Социальная психология личности в вопросах и ответах. М., 1999.
7. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 2012.
8. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов н/Д., 1997.
9. Самыгин С.И. Деловое общение. М., 2010.
10. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология личности / учебное пособие. Сер. «Высшее образование». Ростов н/Д., 2009.

Лекция 9. Стресс и эмоциональное выгорание как результат конфликтной коммуникации

План лекции.

1. *Характеристика стресса и его признаки.*

2. *Стадии развития стресса.*

3. *Признаки стресса.*

4. *Синдром эмоционально-психологического выгорания специалистов.*

5. *Практикум снятия стресса.*

Освещая первый вопрос, следует обратиться к концепции стресса, основоположником которой является **Ганс Селье**. **Стресс** означает «напряжение», стресс составляет важную часть жизни. *Стресс как состояние психического напряжения*, обусловлен выполнением деятельности в особенно сложных условиях. Переживание стресса и управление им относится к центральным, ключевым явлениям многих человеческих проблем. Стрессор – это любой фактор, необычный по силе и длительности действия на человека. Если стрессор психической природы, то стресс называют психическим или *психоэмоциональным*. Механизмом, запускающим психический стресс, является эмоция. *Биологический стресс* возникает в результате большой физической нагрузки, повышения и понижения температуры, болевых стимулов, затруднения дыхания, сердечных аритмий.

Готовясь ко второму вопросу, следует верно дифференцировать три стадии стресса и понимать, что стресс может иметь положительное и отрицательное значение для организма. *Стадии стресса:*

1. **Реакция тревоги** – мобилизация организма. Это состояние является подготовкой к активному действию. Возбуждается симпатическая нервная система: гипоталамус посылает химический сигнал в гипофиз, заставляя его усилить секрецию АКТГ (адрено-кортикотропный гормон), который с током крови попадает в надпочечники и вызывает секрецию ими кортикостероидов – гормонов, подготавливающих организм к действию и возможной борьбе с повреждающими факторами.

Тревога – это готовность противостоять. У человека повышается артериальное давление, наблюдается тахикардия, мышцы напрягаются. Гормон (адреналин или норадреналин) разносится по телу. Происходит перераспределение крови. Она больше поступает туда, откуда будет ответная реакция (чаще всего в мышцы).

2. – **Сопротивление.** На ней организм мобилизует все свои ресурсы для преодоления стресса. При большинстве болезней или

травм к пораженному участку направляются антитела. При психологических стрессах организм готовится к борьбе или бегству.

Каждый человек проходит через эти 2 стадии множество раз. Когда сопротивление оказывается успешным, организм возвращается к нормальному состоянию. Но если стрессор продолжает действовать ресурсы организма истощаются и наступает 3 стадия – истощение организма. Здесь возникают соматические заболевания. Истощается психика и ухудшается состояние слабого звена в организме. Нарушение психического состояния выражается в хронической усталости, агрессивности, раздражительности либо, наоборот, депрессивности, головной боли или головокружении, нарушении сна, потребности в алкоголе и курении и т. д.

Отрицательные эмоции всегда вызывают нарушение функций органов. Существуют конституциональные отличия в формах поведения и нейроэндокринной перестройки при стрессе. Есть прирожденные бойцы, «львы», имеющие высокую концентрацию норадреналина в головном мозге, а есть «кролики», «адреналиновые особи», более подверженные страху, которые чаще уходят от конфликта или замирают.

Необходимо помнить, что стресс – не всегда результат повреждения. Требования и изменения, порождающие стресс, открывают возможность для адаптации к новым условиям жизни. Стресс, не наносящий ущерб здоровью, называют эустрессом (это 1 и 2 стадии), он организует организм к приспособлению или сопротивлению. А вредоносный стресс (3 стадия), называют дистрессом (с англ. – горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда). Деятельность, связанная со стрессом, может быть и приятной и неприятной. Дистресс всегда неприятен. Болезни адаптации (при дистрессе), связанные с гиперсекрецией гормонов, это: язвенный процесс в пищеварительном тракте, болезни сердца, атеросклероз, сахарный диабет, нарушения овуляции у женщин, иммунодефицитные состояния, замедление роста и др.

Возможность проявления каждого симптома при дистрессе связана с психосоматической конституцией человека. Конституция обуславливает концентрацию различных «стрессорных» гормонов в крови и, следовательно, возможность их повреждающего действия, а также наличие «уязвимых мест». При этом со слабостью определенного тканевого зачатка сочетается склонность к конкретным эмоциям. Так, женщина агрессивная и раздражительная предрасположена к нарушениям в репродуктивной (половой) системе, а человек с постоянно угнетенным настроением – к заболеваниям пищеварительной системы. Склонность к страхам соотносится с нарушением функции почек, к

гневу – печени, к зависти – желчного пузыря, к ревности – щитовидной железы.

Для здорового человека стрессы не будут представлять угрозы, если их количество не превысит его восстановительных способностей. Главная опасность – пытаться стать не тем, кем вы являетесь на самом деле.

При подготовке к третьему вопросу, важно уметь выделять *три категории признаков стресса: физические, эмоциональные и поведенческие*. Физические признаки: бессонница, боли в спине, шее, голове; нарушения в работе пищеварительного тракта: запоры, изжога, тошнота, плохой аппетит; сонливость, сексуальные расстройства; постоянная усталость и слабость. Эмоциональные признаки: излишняя агрессивность, гневливость или депрессия; нарушение памяти и внимания; плохое настроение, раздражительность, чувство беспомощности, слезливость. Поведенческие признаки: усиление вредных привычек (злоупотребление алкоголем и курением), хронические опоздания и откладывания дел на завтра, привычка тереть волосы, кусать и грызть ногти, морщить лоб, скрежетать зубами.

Рассмотрение четвертого вопроса требует обращения к специальной литературе по проблеме синдрома эмоционально-психологического профессионального «выгорания», который возник в зарубежной психологии в 1970-е гг., а в настоящее время эта проблема широко изучается в контексте профессиональных стрессов. Синдром относится к «болезням» общения.

Этот синдром является долговременной стрессовой реакцией, возникающей вследствие продолжительных профессиональных стрессов. Возникает у людей, работа которых связана с *постоянным общением*: коллегами, партнерами, клиентами, учениками, пациентами.

Причины: объективные: эмоционально затрудненные или напряженные отношения между людьми, конфликтные ситуации или неблагоприятный психологический климат в коллективе; субъективные: психологическое, душевное переутомление у профессионалов общения как плата за сочувствие, за эмпатию.

Ярко синдром «выгорания» проявляется в тех случаях, когда профессиональное общение эмоционально насыщено или происходит в сложной ситуации. Вероятность появления синдрома «выгорания» увеличивается по мере возрастания частоты и продолжительности контактов профессионала со своими подчиненными, клиентами, подопечными, особенно контактов разрушительной или раздражительной природы.

Американские исследователи К. Маслач и С. Джексон выделили 3 стадии (компонента) в модели синдрома выгорания:

1) эмоциональное истощение – сниженный эмоциональный фон, равнодушие или эмоциональное перенасыщение. Эмоции при-

глушаются, исчезает острота чувств, сладость переживаний. Человек понимает, что все нормально, но испытывает пустоту и скуку в душе;

2) *деперсонализация* – проявляется в деформации отношений с другими людьми, к появлению повышенной раздражительности к клиенту. В одних случаях – повышается зависимость от других и «выгорающий» человек старается сдерживать себя, скрывать раздражение к клиенту. В других случаях – повышается негативизм, циничность установок и чувств, пренебрежение, неприязнь по отношению к клиентам, подчиненным, коллегам;

3) *редукция личных достижений* – потеря представлений о ценностях жизни – может проявляться в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, занижению служебных достоинств и возможностей, в недооценке собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Такой человек может по привычке иметь апломб, респектабельный вид, но его выдает пустой взгляд, апатия и безразличие.

Выделено *четыре основных фактора*, играющих существенную роль в возникновении синдрома профессионального выгорания педагога – *личностный, ролевой, организационный и психологический*.

Личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционально-психологического «выгорания»: склонность к эмоциональной холодности, интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности.

Ролевой фактор определяется связью между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Кроме того, способствуют развитию психоэмоционального «выгорания» те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, отсутствует интеграция действий, имеется конкуренция.

Организационный фактор связан с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности, в частности, с интенсивным общением, подкрепленным соответствующими эмоциями, интенсивной апперцепцией (восприятием), переработкой и интерпретацией получаемой информации и скоростью принятия решений. Следует отметить, что особую роль в развитии синдрома играет дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе, семье и т.д.

Наличие *психологически* трудного контингента, с которым приходится иметь дело в сфере профессионального общения, является четвертым фактором, обуславливающим синдром «выгорания» (в частности, конфликтные коллеги, «трудные» подростки или взрослые).

Появление синдрома профессионального «выгорания» тем вероятнее, чем ниже мотивация работника, чем меньше его интересует результат и процесс работы. И даже если работа человеку интересна, и он имеет возможность в ней самореализоваться, через 5 лет почти у всех наблюдаются признаки профессионального «выгорания».

Поэтому для сохранения здоровья и эффективности работника желательно предусматривать для него частичную смену деятельности.

Обращение к пятому вопросу требует анализа различных способов устранения стресса. Так, практикум снятия стресса предусматривает:

1) полное устранение конфликта, разногласий, примирение; создание условий для интенсивной мышечной нагрузки: занятия физкультурой (бег, аэробика, теннис, посещение бассейна или сауны, массаж, дыхательные упражнения);

2) общение с близким человеком с целью «излить душу», переключиться на другую тему, совместно отыскать благополучное разрешение проблемы или снизить ее значимость;

3) логические приемы успокоения (поиски путей оправдания обидчика методом «зато», т.е. извлечение пользы из неудачи, методом «могло быть и хуже», сравнение собственных невзгод с чужими, нахождение положительных черт в отрицательном явлении);

4) отвлекающие приемы (чтение интересной книги, просмотр фильма), танцы, прослушивание классической музыки;

5) переключение на занятия любимым делом, хобби.

Рекомендуемая литература.

1. Гафиатулина Н.Х., Роженко А.В. Настольная книга школьного психолога, учителя начальных классов: психологические подсказки. Ростов н/Д., Феникс, 2009.

2. Островский Э.В. Психология управления. М., 2008.

3. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов-н/д., 2008.

4. Солонкина О.В., Рамендик Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2004.

5. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.

6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология личности / учебное пособие. Сер. «Высшее образование». Ростов н/Д., 2009.

7. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология и педагогика / учебное пособие. М., 2012.

8. Самыгин С.И. Социология и психология управления / учебное пособие. М., 2012.

9. Руденко А.М., Самыгин С.И., Дюжиков С.А., Кумыков А.М. Управление человеческими ресурсами / учебное пособие. Ростов н/Д., 2015.

Лекция 10. Простейшие методы саморегуляции как профилактика конфликтной коммуникации

План лекции.

1. *Психологические защиты.*
2. *Совладание и переживание.*
3. *Аутогенная тренировка.*
4. *Релаксация.*
5. *Медитация.*

При подготовке к первому вопросу следует обратиться к работам З.Фрейда, в которых он описывает **защитные механизмы (психологические защиты)** – совокупность бессознательных механизмов, функцией которых является «снижение тревоги», «бегство от реальности». Защитные механизмы начинают работать, когда возникает Внутриличностный конфликт. К основным защитным механизмам относятся:

- **Вытеснение** – удаление из сознания неприемлемых потребностей, мотивов в бессознательное, неосознаваемое.

- **Идентификация** – уподобление себя значимому объекту (личности или группе); бессознательное копирование черт и манер поведения другого.

- **Регрессия** – возврат на более ранний этап развития, использование соответствующих ему способов реагирования.

- **Проекция** – приписывание другому человеку или объекту собственных качеств, желаний, намерений.

- **Реактивное образование** – замена желаемого, но вызывающего тревогу чувства и / или поведения диаметрально противоположным, позволяющим избежать негативной ситуации.

- **Рационализация** – оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами.

- **Отрицание** – неприятие происшедшего события как реального.

- **Сублимация** – перевод сексуальной или агрессивной энергии в культурно приемлемую и общественно полезную деятельность.

- **Замещение** – перенос чувств и действий, вызываемых одним лицом (объектом), на другое (другой) ввиду невозможности или небезопасности их проявления в отношении первого.

- **Компенсация** – преодоление чувства неполноценности в той или иной области путем дополнительных усилий в этой области, целью которых является достижение успеха.

Работа по саморегуляции необходима для людей всех профессий, поскольку человек подвергается стрессам, переутомлению, эмоциональному выгоранию. Она должна затрагивать 4 основные сферы: 1) эмоциональные процессы; 2) interoцепцию – телесные ощущения и процессы; 3) когнитивные процессы и 4) поведенческую сферу.

Анализ второго вопроса целесообразно начать с определения понятий **совладание** и **переживание**. **Совладание** – использование воли человека в ситуации, требующей концентрированности и контроля над собой, своими мыслями, желаниями и чувствами. Совладание дает такое приспособление к действительности, которое позволяет человеку удовлетворить свои жизненные потребности. Совладание может быть *активным* (преодоление) и *пассивным* (приспособление). **Преодоление** – это стратегия преобразования трудных жизненных ситуаций посредством материальных или символических действий (коммуникации, язык) в пространстве внешнего мира с целью привести его в соответствие со своими жизненными потребностями.

Для данной стратегии характерны: активность человека во внешнем мире; разрешение проблемы; ориентация человека на достижение, на успех; практическое изменение трудной ситуации; усилия и затраты энергии; высокий уровень саморегуляции; поиск информации; интенсивные раздумья; вовлечение других людей в орбиту своих действий.

Приспособление представляет собой стратегию совладания, направленную на изменение человеком собственных характеристик или своего отношения к ситуации. Приспособление может быть как основной, так и вспомогательной стратегией совладающего поведения.

Для данной стратегии характерны: пассивность человека; изменение отношения к проблеме; ориентация на избежание неудач; изменение оценки трудной ситуации.

Переживание – особая внутренняя деятельность по преодолению жизненных событий, прерывающих поступательное движение жизни и не разрешаемых с помощью предметно-практических действий. Переживание – особая работа по перестройке внутреннего мира человека. Оно может реализоваться и внешними действиями (перечитывание писем ушедшего человека, установление памятника на могиле умершего т.д.). Общей целью работы переживания является повышение осмысленности жизни, «пересоздание», реконструкция человеком собственного образа мира как мифа о себе, других, мире в целом в пространстве и времени его жизни. Во время переживания происходят изменения в сознании человека.

При подготовке третьего вопроса, следует изучить сущность и основные принципы аутогенной тренировки. Главный психотерапевтический принцип: внутренние изменения происходят с человеком тогда, когда он становится самим собой, а не когда старается быть как другие. Ни от решения «быть лучше», ни от старания измениться, ни от требований начальства или близких никаких изменений не произойдет. Внутренние изменения происходят лишь тогда, когда человек отказывается от погони за тем, чтобы стать таким, каким он хочет (или должен) стать, а просто принимает – и полностью осознает себя таким, каков он есть на самом деле. Одним из самых мощных средств восстановления эмоционального равновесия является **аутотренинг** – особая методика самовнушения на фоне максимального мышечного расслабления. Предложил термин и детально разработал методику аутотренинга (АТ) немецкий профессор-психиатр Шульц. АТ помогает быстро снять излишнюю нервно-мышечную напряженность, волнение, проявление неврозов, головные боли, вялость, раздражительность, неприятные ощущения, позволяет управлять настроением, мобилизовать все душевные и физические силы на достижение поставленной цели, помогает уснуть в любое время суток для кратковременного эффективного отдыха, уменьшить потребность в ночном сне. Освоить АТ может практически любой человек, но более легко он дается людям, способным вызвать в сознании яркие живые образы. Овладение основами АТ требует систематических занятий в течение 2-4 месяцев. Поэтому те, кто ожидает чуда в ближайшие 1-2 недели, будут разочарованы. В период освоения рекомендуется заниматься три раза в день: 10 минут утром (лежа, как только проснулись), 5 минут днем (например, во время обеденного перерыва) и 10 минут перед сном, в постели.

Шульц предполагает последовательно овладеть формулами самовнушения: «правая рука тяжелая», «сердце бьется спокойно и ровно», «правая рука теплая», «дыхание спокойное и ровное», «лоб приятно прохладен». Чтобы внушаемое ощущение реализовалось, необходимо все внимание сосредоточить на соответствующей части тела. Очень важно, чтобы формулы не произносились бессмысленно, автоматически или как грубый приказ телу. Надо стараться ярко, образно представлять себе то, что должно ощущаться: вот рука наливается тяжестью, которая сосредоточивается в кисти и распирает ее, вот она ощущает дуновение теплой струи воздуха, тепло все усиливается... легкие с наслаждением вдыхают чистый ароматный воздух... Формулы следует произносить на выдохе. Каждое занятие следует заканчивать произнесением формулы, снимающей внушенную тяжесть: «Руки на-

прячь. Согнуть. Дышать глубоко. Открыть глаза. Расслабить руки». Когда АТ проводится перед сном, эти фразы не произносятся.

После того как основные формулы будут усвоены, т.е. без особых усилий ощущается то, что внушается, приступают к формулам намерения. Эти формулы разнообразны и должны быть актуальны, кратки, утвердительно, например, «голова свежая, ясная, боль покидает ее», «я справлюсь с этим делом», «я выдержанный, уверенный в себе человек», «я хорошо отдохнул», «я заряжаюсь энергией» и т.п. С самого начала тренировок используется одна форма намерения: «Я совершенно спокоен».

Приемы лечебной АТ. Сесть в кресло (на диван), откинуться на его спинку в свободной позе, руки положить на предплечья или на колени, ноги свободно вытянуть. Проверить удобное положение всех частей тела и устранить мешающие факторы (туго затянутый пояс, плотно прилегающий воротник), затем снова принять удобную, свободную позу. Закрыть глаза и постараться расслабить все мышцы. Мысленно проверить общее расслабление, обратив внимание на мускулатуру лица: слегка разжать челюсти, разгладить складки лба, сделать лицо безвольным, как лицо спящего человека.

Сделать глубокий медленный вдох, еще спокойный, плавный вдох. Дышать спокойно, перестать следить за глубиной вдоха, постепенно все больше расслаблять мышцы лица, шеи, рук, ног, всего тела.

Формулы АТ (общие – подготовительные формулы упражнения)

1. Мое тело расслаблено и расслабляется все больше. Мышцы рук, шеи, лица, ног, всего тела расслаблены. Дыхание ровное, спокойное, плавное, свободное. Сердце бьется ровно, спокойно ритмично. Думаю только о расслаблении и спокойном состоянии. Все больше погружаюсь в приятное состояние покоя и отдыха. Ощущение покоя мне приятно и легко удается. Дыхание ровное, плавное, спокойное. Весь организм отдыхает.

2. Лечебные упражнения (индивидуальные: покой-сон, голова (снятие головной боли, дыхательные упражнения и т.д.). Выполняя их необходимо проветрить помещение, дышать медленно, спокойно. Исключить нетерпение и поспешность при выполнении упражнений.

Голова (головная боль). Избегать фраз, затрагивающих неприятные ощущения в голове, слово «боль». При мысленном произнесении лечебных фраз придать им интонации убежденности, уверенности в положительном результате.

Приготовиться к лечебному сеансу самовнушения. Успокаиваюсь и расслабляюсь. Спокойно плывут мысли, наступает успокоение.

Сосуды головного мозга умеренно расширяются. Сосуды головного мозга еще немного расширились. Улучшается питание клеток головного мозга. Исчезают неприятные ощущения в голове. Наступает успокоение, расслабление. Сосуды головного мозга еще немного расширились. Появляется приятная прохлада в области лба. Усиливается ощущение свежести, покоя. Кожу лба овеивает приятная прохлада. Словно легкий ветерок освежает область лба. Приятная лень и свежесть в голове. Сосуды головного мозга умеренно расширены. Улучшилось питание клеток головного мозга. Голова свежая, ясная, легкая. Наступило успокоение и уверенность в здоровье. Душевный и физический комфорт. Здоровье и уверенность, здоровье и бодрость.

Выход из состояния расслабления.

• Чувствую себя совершенно спокойно. Тренировка укрепляет мою нервную систему. Тренирую свою волю и учусь (уже могу) владеть собой. Чувствую себя спокойно и уверенно.

• Открыть глаза, активно потянуться всем телом и произнести мысленно заключительные формулы: Чувствую себя уверенно, хорошо, спокойно. Буду регулярно заниматься АТ. Убеждаюсь в пользе тренировок. Покой, уверенность, хорошее самочувствие.

При подготовке к четвертому вопросу, важно овладеть психической и физической релаксацией. **Релаксация** – *непроизвольное или произвольное состояние покоя, расслабленности, возникающее вследствие уменьшения мышечного напряжения*, в котором снижен уровень эмоций, особенно тревоги, страха, гнева, печали и т. д. Возникает вследствие снятия напряжения после сильных переживаний или физических усилий. Бывает непроизвольной (расслабленность при отходе ко сну) и произвольной, вызываемой путем принятия спокойной позы, представления состояний, соответствующих покою, расслабления мышц. Различается релаксация: а) *долговременная* – происходящая во время сна, гипноза, при фармакологических воздействиях; б) относительно *кратковременная* – сменяемая напряжением.

Нервно-мышечная релаксация – психотерапевтическая методика, основанная на попеременном напряжении и расслаблении различных мышечных групп – вплоть до достижения состояния релаксации.

Приступая к рассмотрению пятого вопроса, следует различать медитацию, как способ психической саморегуляции, от релаксации, концентрации и других методов саморегуляции. **Медитация** – *размышление (созерцание, концентрация, сосредоточение на мысли, образе, предмете). Это умственное действие, направленное на приведение психики в состояние углубленности и сосредоточенности. Состоя-*

ние, в котором достигается высшая степень концентрации внимания на определенном объекте или наоборот, полное «рассредоточение» внимания. Во время медитации происходит погружение умом в предмет, идею и прочее, достигаемой путем сосредоточения на одном объекте и устранения всех факторов, рассеивающих внимание, как внешних (звук, свет), так и внутренних (физическое, эмоциональное и другое напряжение). Наступает полная остановка процесса мышления, происходит чувственная изоляция человека от внешнего мира. Применяется в гуманистической психотерапии, способствует восстановлению перво-психических функций человека, оставляя ощущение свежести, радости. Главная задача – стать хозяином своей жизни и прийти к личностному росту.

Рекомендуемая литература.

1. Гафиятулина Н.Х., Роженко А.В. Настольная книга школьного психолога, учителя начальных классов: психологические подсказки. Ростов н/Д., 2009.
2. Джордж М. Искусство релаксации. Лондон – Москва, 2008.
3. Психологический практикум / А.М. Руденко. – Ростов-н/Д., 2008.
4. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А., Маничева С.А. СПб., 2007.
5. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.
6. Руденко А.М., Самыгин С.И., Дюжиков С.А., Кумыков А.М. Управление человеческими ресурсами / учебное пособие. Ростов н/Д., 2015.
7. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015.
8. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. М., 2015.

Материалы к семинарским занятиям

Семинарское занятие №1

Характеристика уверенного, неуверенного и агрессивного поведения в процессе коммуникации.

План.

1. Определения уверенности и неуверенности.
2. Характеристики уверенного, неуверенного и агрессивного поведения.
3. Практика формирования уверенности в себе.

Рекомендуемая литература.

1. Лабунская в.А. «От проблемы затрудненного общения к постановке проблемы «субъект затрудненного общения» // Психологический вестник РГУ. Ростов н/Д., 1997. Вып. 2. Ч. 1. С. 24-41.
2. Майерс Д. Социальная психология. СПб, 1997. С. 234, 499-502.
3. Ромек В.Г. Понятие уверенности в себе в современной социальной психологии // Психологический вестник. Ростов н/Д., 1996. Вып. 1. С. 132-138.
4. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. М., 1990. С. 291-307.
5. Социальная психология личности в вопросах и ответах. М., 1999. С. 207-215.
6. Энциклопедия психологической помощи. С. 270-272; 276-278.
7. Социальная психология личности. М., 1999. С. 218 – 224.

Вопрос.1.Определения уверенности и неуверенности.

Люди различаются по степени уверенности в себе. Существует много определений уверенности. **Уверенность** – комплексная характеристика человека, включающая в себя эмоциональные (страх и тревожность), поведенческие и когнитивные компоненты. Ядром уверенности в себе выступает позитивная оценка человеком собственных навыков и способностей как достаточных для достижения значимых для него целей и удовлетворения его потребностей.

Уверенность в себе – способность индивида предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления. Также это способность разрешать

иметь себе запросы и требования (установки по отношению к самому себе), осмеливаться их проявлять и обладать навыками их осуществления.

Неуверенность – состояние, возникающее, когда нарушается привычный или запланированный ход деятельности или что-то происходит непривычным или незапланированным образом. Неуверенность в себе возникает как следствие негативных оценок, «нарушенного образа себя», собственные достижения недооцениваются в сравнении с другими. Также неуверенность характеризуется недостаточно ясными формулировками намерений; неполными планами действий; негативной оценкой результатов действий, приводящих к возникновению «дефектных» или «дефицитных» стереотипов поведения.

Причина неуверенности: 1) преобладание процессов торможения над процессами возбуждения, приводящее к формированию «тормозной» личности, не способной к открытому и спонтанному выражению своих чувств, желаний и потребностей, ограниченной в самореализации и испытывающей вследствие этого затруднения в контактах с другими. 2) Также недостаток способов поведения, которые должны обеспечивать полноценное овладение социальной реальностью, ригидность и неадаптивность небольшого количества поведенческих альтернатив.

В социальной деятельности неуверенная в себе личность стремится избегать любых форм личного самопроявления. Любая форма презентации личных мнений, достижений, потребностей для нее крайне неприятна (вследствие чувства страха, стыда, вины, связанных с самопроявлением). Налицо отказ от активных действий по достижению некоторых целей, и от целей как таковых, отсутствие веры в себя.

Вопрос 2. Различение уверенного, неуверенного и агрессивного поведения

<i>Характеристики поведения</i>	<i>Тип поведения: Неуверенное</i>	<i>Тип поведения: Уверенное</i>	<i>Тип поведения: Агрессивное</i>
<i>Невербальные:</i>			
Контакт глаз.	Отсутствует. Человек избегает контакта глаз, смотрит под ноги, в потолок – куда угодно, но не на собеседника.	Ситуативный. Смотрит в глаза собеседнику в тот момент, когда сам говорит или когда партнер говорит нужные и интересные вещи.	«Сверлящий» взгляд прямо в глаза собеседнику.

<i>Характеристики поведения</i>	<i>Тип поведения: Неуверенное</i>	<i>Тип поведения: Уверенное</i>	<i>Тип поведения: Агрессивное</i>
Дистанция общения.	Больше нормальной. Человек пьтится назад, начинает разговор прямо от двери, отступает, если к нему приближается собеседник.	Нормальная в данной культурной и социальной среде.	Меньше нормы. Дистанция уменьшается так, что это становится неприятно собеседнику. Уменьшение дистанции становится средством давления на партнера.
Тон, громкость голоса. Паузы в разговоре.	Говорит очень тихо, часто сбиваясь. Не выносит пауз в разговоре.	Достаточно громко, чтобы быть услышанным. Умеет держать паузу. Никогда не переходят на крик.	Говорит очень громко, умеет держать паузу. Не стесняясь, перебивает партнера.
Жестикаляция.	Скованная. Дрожь в коленях, нервные движения рук.	Свободная и соответствующая содержанию речи.	Бурная. Сжатые кулаки, стремление бить и рвать все, что попадет под руку.
<i>Вербальные:</i>			
Использование местоимения «Я».	Не используется. Вместо этого: неопределенные формулировки, фразы «от третьего лица», обобщения. Косвенные упреки.	Используется местоимение «Я». Формулировки определенные.	Используется редко. Повелительное наклонение, прямые приказы, угрозы, обвинения.
Выражение чувств, желаний, требований.	Прямо не выражаются.	Выражаются прямо и открыто. Обсуждаются с партнером.	Выражаются прямо в категоричной или приказной форме.
Обоснованность чувств, желаний, требований.	Пространные и затянутые объяснения и оправдания.	Краткое и четкое обоснование, заранее обдуманное.	Отсутствует (либо: «потому что я так сказал»).

Вопрос 3. Практика формирования уверенности в себе.

Для формирования уверенности в себе важен не столько объективный жизненный успех, статус, деньги, сколько субъективная позитивная оценка результатов собственных действий и оценки со стороны значимых людей.

Согласно А. Лазарусу, уверенный в себе человек должен обладать: способностью открыто говорить о своих желаниях и требованиях; способностью сказать «нет»; способностью открыто говорить о своих позитивных и негативных чувствах; способностью устанавливать контакты, начинать и заканчивать разговор.

Выделено *6 характеристик уверенной в себе личности:*

1) Эмоциональность речи, что соответствует *открытому* (уверенный человек называет чувства «своими именами» и не заставляет партнера догадываться, какое именно чувство стоит за его словами); *спонтанному* (уверенный человек выражает чувства спонтанно, т.е. тогда, когда они возникли) и *подлинному* (говорит именно о тех чувствах, которые испытывает) выражению в речи всех испытываемых чувств.

2) Экспрессивность и конгруэнтность поведения и речи, что означает ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением.

3) Умение противостоять и атаковать. Проявляется в прямом и честном выражении собственного мнения, без оглядки на окружающих.

4) Умение не «прятаться» за неопределенными формулировками; чаще, чем другие используют местоимение «Я».

5) Неприятие самоуничижения и недооценки своих сил и качеств, способность без стеснения выслушивать похвалу в свой адрес.

6) Способность к импровизации, т.е. к спонтанному выражению чувств и потребностей.

Существует проблема тонкой грани между уверенностью и агрессивностью. Высокая степень уверенности и агрессивности могут совпадать, если агрессивными действиями человек легко и надежно достигает осуществления своих потребностей и не видит никаких негативных побочных эффектов. В этом случае агрессивность должна пониматься как еще одна индивидуальная черта личности наряду с уверенностью. Точно также могут сосуществовать неуверенность и агрессивность, если в репертуаре поведения человека присутствует лишь агрессивное поведение. Даже если агрессивность ничего не приносит, человек продолжает вести себя агрессивно всегда, когда, преодолевая

неуверенность, он все же решается на что-либо. Но чаще всего уверенные в себе люди крайне редко бывают агрессивны, поскольку для жизни, которая их устраивает, вполне хватает неагрессивных действий.

Как и все социально-психологические качества личности, уверенность в себе формируется в ходе социализации, т.е. взаимодействии с другими людьми и социальным окружением.

Практические задания к семинарскому занятию №1¹.

Тест «Уверены ли вы в себе?»

Инструкция: отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Могут ли несколько последовавших одна за другой неудач заставить вас усомниться в своих способностях?
2. Испытываете ли вы чувство страха, оказавшись в плотной толпе?
3. Следуете ли вы моде?
4. Часто ли смотрите в зеркало?
5. Сутулитесь ли вы?
6. Считаете ли вы, что люди злословят в ваш адрес?
7. Волнуетесь ли вы, когда вам приходится бывать в учреждениях, улаживая какие-либо неприятные вопросы?
8. Возникает ли у вас временами ощущение, будто за вами кто-то следит?
9. Легко ли вы решаетесь провести свой отпуск в новом для вас месте?
10. Чувствуете ли вы себя свободно, оказавшись в незнакомой компании?
11. Снятся ли вам кошмарные сны?
12. Предпочитаете ли вы решать свои проблемы самостоятельно, не обсуждая их с близкими вам людьми?
13. Откладываете ли вы деньги на «черный день»?
14. Уверены ли вы в том, что ваши друзья любят вас?
15. Находите ли вы, что каждый день можно узнавать нечто новое для себя?
16. Установив, что купленная вещь вам не подходит, вернетесь ли вы в магазин, чтобы поменять ее?

¹ См.: 1) Энциклопедия психологической помощи. С. 270-272; 276-278.

2) Социальная психология личности. М., 1999. С. 218 – 224.

17. Терзаетесь ли вы сомнениями насчет того, удастся ли вам осуществить намеченные цели?

18. Часто ли окружающие обращаются к вам за советом?

За каждое совпадение вашего ответа с результатом запишите себе 2 балла:

1 – нет, 2 – нет, 3 – нет, 4 – нет, 5 – нет, 6 – нет, 7 – нет, 8 – нет, 9 – нет, 10 – да, 11 – нет, 12 – да, 13 – да, 14 – да, 15 – да, 16 – нет, 17 – нет, 18 – да.

Суммируйте баллы. Ключ:

26 – 36 баллов. Вам никогда не случалось сомневаться в себе или в своих способностях. Окружающие обращаются к вам за советами. Кое-кто считает, что вы тщеславны и ведете себя надменно.

16 – 24 балла. Вы уверены в себе, хотя иногда проявляете нерешительность. Этот тест дает вам возможность дать себе более точную самооценку.

6 – 14 баллов. Можно утверждать, что вы неуверенны в себе и вам не удастся скрывать это от окружающих. Вы необщительны и стараетесь не попадать в такое положение, которое вынудило бы вас самостоятельно принять важное решение.

0 – 4. Следует обратиться к психотерапевту.

Семинарское занятие №2

Трансактный анализ.

План.

1. Трансактный анализ.
2. Характеристика эго-состояний.
3. Три формы трансакций.
4. Практика рефрейминга.

Рекомендуемая литература.

1. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриченко. М., 2002.
2. Этика деловых отношений / под р. А.Я.Кибанова. М., 2003.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Л., 1992.
4. Бороздина В.Г. Психология делового общения. М., 2002.
5. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 2002.

Вопрос 1. Трансактный анализ.

В 60-е гг. XX в. Эрик Берн, американский психолог, разработал модель эго-состояний (Я-состояний). Согласно этой модели внутри нас

сосуществуют как бы несколько человек, время от времени один из них начинает управлять нашим поведением. Э. Берн назвал их Родитель, Взрослый, Дитя. Так же Берн указал на существование особого класса игр, которые люди используют для сознательного и несознательного манипулирования поведением друг друга. Такие игры не просто имитируют реальность, так как участники игры не отдают себе отчета в том, что они играют (лицедействуют), участвуют в своеобразном «маски-шоу». Э. Берн предложил довольно простую, доступную пониманию неспециалиста концепцию осознания людьми своих скрытых психологических игр и жизненных спектаклей.

Вопрос 2. Характеристика эго-состояний.

Э. Берн назвал эго-состояния: Родитель, Взрослый и Дитя; эти символы расшифровываются следующим образом. Когда мы встречаемся с кем-нибудь, нас оценивают все три человека, живущие в себе: Родитель, Взрослый и Ребенок. Точно так же оцениваем других и мы.

Состояние Родителя. *Это система жизненных стереотипов, воспринятых еще в детстве или сформировавшихся в результате воспитания, - представлений о том, как надо себя вести в определенной ситуации.* Когда человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве, он попадает в состояние Родителя.

Состояние Родителя может проявляться двояким образом:

1. Критическое состояние Родителя. *В общении реализуется через выражение заповедей, запретов, норм и правил.*

Примеры:

Руководитель своему референту: «Когда Вы, наконец, начнете готовить нормальные справки?»

Менеджер фирмы своему коллеге (раздраженно): «Я не могу все время делать за тебя твою работу».

2. Кормяще-заботливое состояние Родителя. *В общении проявляется через выражение одобрения, готовности оказать помощь, навязчивой заботливости.*

Примеры:

Преподаватель на экзамене — студенту: «Не волнуйтесь, вы сейчас обязательно вспомните».

Опытная делопроизводитель — молодой сотруднице (заботливо): «давайте я это сделаю за вас».

Состояние Взрослого. Это сфера знаний, информации, самостоятельного принятия решений, трезвого анализа. Взрослый – это своеобразный «весовщик» между «надо» Родителя и «хочу» Ребенка. Взрослый – это область «возможно, разумно». Когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт, он попадает в состояние Взрослого.

Примеры:

Консультант фирмы — клиенту: «Вас устраивает такое решение вопроса?»

Администратор гостиницы — директору: «Я готова предоставить вам сведения по оборудованию номеров к четвергу».

Состояние Ребенка. Дитя – это сфера желаний, эмоций, юмора, творчества, симпатий, любви и т.д. Очень эмоциональные люди, настроения которых меняется на противоположное в течение считанных минут, – мнительные люди с неконтролируемым состоянием Ребенка. Когда человек действует, говорит и чувствует, как он это делал в детстве, он попадает в состояние Ребенка.

Это состояние может проявлять себя двумя способами:

1. Приспосабливающийся Ребенок. Проявляется в повинности, чувстве вины, замкнутости, «уходе в себя. Такое поведение ориентировано на то, чтобы поступить так, как ожидают другие.

Примеры:

Референт — руководителю (робко): «А как я должен был составить справку?»

Администратор гостиницы — директору (подчеркнуто покорно): «Я полностью согласна с вами».

2. Естественный Ребенок. Проявление чувств (радость, обида, грусть и т.д.) человека в состоянии естественного Ребенка не зависит от того, что хотят от него другие.

Примеры:

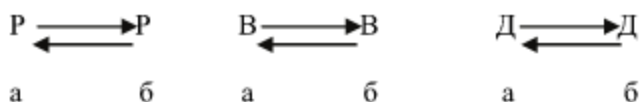
Коллега — коллеге: «Ну, старик, ты гений!»

Менеджер турфирмы — клиенту: «Это будет прекраснейшая поездка!»

Вопрос 3. Три формы транзакций.

Э. Берн различает 3 формы транзакта (взаимодействий): параллельный(дополнительный), перекрестный, скрытый.

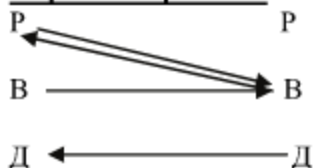
Параллельный транзакт



Перекрестный транзакт



Скрытый транзакт



Коммуникация будет эффективной, если она ведется в рамках параллельного транзакта, т.е. когда Родитель разговаривает с Родителем, Ребенок с Ребенком, а Взрослый со Взрослым. В других случаях возможны сложности и непонимание.

Максимальных успехов в общении добивается тот, кто умеет расположить к себе живущего внутри собеседника Родителя и — особенно! — сделать своим другом его Ребенка. Не случайно *главный вывод из теории Э. Берна* — *«Ради Бога не бейте Ребенка!»*.

Учитывая этот вывод, основное правило успешного делового общения можно сформулировать так: **делайте «подарки» Ребенку и не дразните Родителя своего партнера.**

В идеале человек должен стремиться к равновесию всех трех состояний (Р, В, Д), что обеспечивает ему гибкость в отношениях с другими людьми. Задача инициатора делового общения состоит в том, чтобы разобраться в преобладающих состояниях партнера и специфике его скрытых психологических игр.

Вопрос 4. Практика рефрейминга.

Рефрейминг (лат. re – приставка обозначающая противоположное действие + англ. frame – создавать, конструировать, формулировать и др.) – понятие нейролингвистического программирования (НЛП), обозначающее особую поведенческую модель установления контакта с определенной частью личности, которая порождает одно поведение и блокирует другое. После установления такого контакта у психотерапевта появляется возможность намеренного замещения негативного или патологического симптома приемлемым другим симптомом или поведением, что устраняет «неразрешимую» ранее для человека проблему и позволяют ему более эффективно функционировать. Технология рефрейминга была разработана Ричардом Бендлером и Джоном Гриндером в 80-х гг. XX века.

Практические задания к семинарскому занятию №2

Задание 1 Примерная тематика рефератов и письменных работ:

1. Трансакционный анализ Э.Берна.
2. Манипулятивные игры (Э. Берн)
3. Практика рефрейминга.

Задание №2. Письменно в тетради для семинаров:

1. Описать ситуации из собственной жизни, когда вы выступаете в роли Родителя, Взрослого и Ребенка.
2. Привести примеры трех форм трансакций.

Задание № Упражнение «Отпор».

Объединитесь в группы по 4-5 человек. Игра идет по кругу. Группа придумывает отрицательные качества человека (не обязательно существующие в действительности), а тот отвечает фразой, начинающейся с «зато...» (рефрейминг контекста). После «зато» идет сообщение о том, что полезного это качество ему дает. Причем он находит другое слово, обозначающее то же качество, но с положительной оценкой (рефрейминг значения). Даются примерно по 4-5 предложений каждому.

- Ты вспыльчивая.– Зато мужчинам нравятся страстные женщины.
- У тебя косоглазие.– Зато легкая раскосость придает мне особый шарм.

Здесь ваша задача просто потренироваться в спонтанном умении переформировывать негатив со стороны других, то есть поддерживать личную экологию. Если вы нашли подходящие рефрейминги в 3 случаях – это уже хороший результат.

Семинарское занятие №3

Слушание в деловой коммуникации.

План

1. Слушание в ситуации делового общения.
2. Правила эффективного слушания.
3. Модели конструктивной критики: «Я-высказывания».

Рекомендуемая литература.

1. Бороздина В.Г. Психология делового общения. М.,2002 (вопрос 1, С. 85-88).
2. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 2002 (вопросы 1, 2; С.414-421).
3. Гойхман О.Н., Надеина Т.М. Речевая Коммуникация. М. 2006. (вопросы 1, 2).
4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов-н/Д., 2003 (вопрос 1, 2 С.73-80; вопрос 4 С. 72-73).

Вопрос 1. Слушание в деловой коммуникации.

Умение слушать – одно из основных умений, необходимое для эффективной коммуникации. В ходе исследований установлено, что человек в среднем тратит 29,5% времени на слушание, 21,5% - на говорение, 10% - на письмо.

Ученые обнаружили разрыв между говорящим (оратором, лектором) и аудиторией. Установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает только 25%-го уровня эффективности за 10 мин. Даже в неофициальных беседах слушатель усваивает не более 60-70% того, что говорит собеседник. Этот разрыв объясняется тем, что процесс слушания понимается неправильно. Это можно проиллюстрировать с помощью теста «Что такое слушание?» (см. Практические задания к семинарскому занятию №3. задание №2)

Слушание (аудирование) – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи. Этот процесс складывается из 2 этапов:

- 1) *первичный анализ речевого сигнала и его механическая обработка;*
- 2) *интерпретация*

В соответствии с этим в процессе слушания различают 2 аспекта:

1) **слух** как физиологическую характеристику и 2) **слушание** как процесс осознанного познавательного действия, ведущего к интерпретации и пониманию. Неслучайно существуют 2 глагола: слышать и слушать (hear - listen). Слышать, т.е. обладать слуховой способностью, еще не означает умения слушать.

Для большинства людей характерны недостатки традиционного слушания:

1. бездумное слушание; 2. обрывочное восприятие; 3. аналитическая узость восприятия (см. Практические задания к семинарскому занятию №3. задание №3).

Эффективность слухового восприятия зависит от объективных и субъективных факторов.

Объективные факторы: 1) шумы и помехи; 2) акустические характеристики помещения; 3) микроклимат в помещении (температура, влажность).

Субъективные факторы:

1) пол слушателя (считается, что мужчины более внимательные слушатели);

2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые сангвиники и флегматики – более внимательны, чем холерики и меланхолики);

3) интеллектуальные способности, которые делятся на 3 группы:
- основные (слуховая способность, способность к вероятностно-прогнозированию);

- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания);

- вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Для чего необходимо слушать? Чтобы научиться слушать эффективно, нужно оценить то полезное, что можно извлечь для себя при прослушивании устного выступления, т.е. **определить цели**, в соответствии с которыми рекомендуется его слушать.

1. *Получение информации.*

2. *Развлечение.*

3. *Воодушевление.*

4. *Улучшение собственной речи.*

1) **Принципы эффективного слушания** основываются на знаниях и умении использовать факторы, определяющие его эффективность.

Основные умения, повышающие эффективность слухового восприятия:

- 1) умение концентрироваться;
- 2) умение анализировать содержание;
- 3) умение слушать критически;
- 4) владение техническими средствами (умение конспектировать).

(см. Практические задания к семинарскому занятию №3. задание №4).

И. Атватер предлагает различать типы слушателей, проявляющиеся в ситуации делового общения:

1) **категоричный слушатель** – судит о явлениях безапелляционно: «Это - хорошо» или «Это - плохо»;

2) **сочувствующий слушатель** – быстро соглашается (или выражает сочувствие говорящему), делая, например, такие замечания: «вы абсолютно правы», «Я вам сочувствую»;

3) **рассудительный слушатель** – думает примерно так: «вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы мне это сказали»;

4) **аналитический слушатель** – склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите конкретный пример». Однако эти реакции называют «помехами» общения;

5) **отзывчивый слушатель** – умеет активно слушать, анализировать услышанное, сопереживать говорящему.

Уровни умения слушать собеседника:

- 1) пассивное слушание
- 2) избирательное слушание
- 3) внимательное слушание
- 4) активное слушание

5 механизмов активного слушания:

- 1) открытость;
- 2) уточнение;
- 3) отражение чувств собеседника;
- 4) перефразирование;
- 5) отражающее перефразирование.

Вопрос 2. Существуют правила эффективного слушания.

1) настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность;

2) сядьте удобно, но не расслабляйтесь, т.к. расслабленность отрицательно действует на мозг, мешает внимательно слушать;

3) во время беседы не смотрите на посторонние предметы – это отвлекает, нервнрует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, поэтому чаще смотрите в глаза женщине, слушая ее;

4) слушайте с интересом – это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником;

5) не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возможность высказать свою мысль до конца;

6) слушая, выделяйте главные мысли говорящего и постарайтесь правильно понять их;

7) быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной, и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора;

8) за время беседы постарайтесь 2-3 раза мысленно обобщить услышанное (во время пауз в разговоре);

9) по ходу беседы старайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных положений беседы;

10) не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте все полностью, а затем оценивайте.

Вопрос 3. Я-высказывания в практике в деловой коммуникации.

Высказывание, начатое с местоимения - ты, - вы - звучит, как обвинение. Такие высказывания конфликтогенны, они называются «ты-высказывания», например: «Ты никогда не слушаешь, что тебе говорят», или «Вы регулярно отмалчиваетесь...». Такие фразы заставляют собеседника занять *защитную или агрессивную позицию*, не способствуют конструктивному общению. Необходимо излагать «Ты-утверждения» в более нейтральной форме, используя форму «Я-обращения», это поможет установить положительный продуктивный контакт. Я-высказывание – это способ выражения своих мыслей, намерений, чувств, пожеланий и даже требований в открытой неагрессивной форме. Такие высказывания позволяют сообщить партнеру о своих чувствах в связи с его действиями и приглашают его к обсуждению общей проблемы, но не обвиняют. Я-высказывание, позволяет партнеру понять, что вы разделяете с ним ответственность за происходящее, и в то же время ясно понимаете свои права, и выражаете недвусмысленное намерение их отстаивать. Таким образом, Я-высказывание – наиболее эффективная, бесконфликтная, уверенная форма деловой речи.

Как построить Я-высказывание?

Схема Я –высказывания (см. Практические задания к семинарскому занятию №3, задание №5).

1. **Указать конкретную ситуацию:** «когда вы» (необвинительное описание поведения, поступка другого человека);

2. **Сказать о своих чувствах в этой ситуации:** «Я чувствую» (ваши ощущения или эмоции в связи с этим поведением);

3. **Объяснение своих чувств:** «потому что» (почему это поведение составляет для вас проблему или как оно действует на вас);

4. **Высказать свои пожелания (требования):** «я бы хотел» (описание вашего желания);

5. **Высказать возможные санкции** (необязательная часть Я-высказывания): «в противном случае я буду вынужден прибегнуть...».

Вы-утверждения (обвиняя):	Я-утверждения (выражая чувства, интересы и ориентируя на результат):
«Если что-то нужно сделать, то Вы не звоните мне до последней минуты»	«Когда Вы в последнюю минуту звоните мне и просите о чем-то, Я не всегда бываю свободным для работы с вами. Иногда мне бывает обидно, что вы не звоните мне так долго. Я был бы вам признателен, если бы в будущем вы предупреждали меня чуть раньше»
«Почему Вы всегда не слушаете и перебиваете меня?»	«Когда вы пытаетесь сказать мне что-то, когда говорю Я, то Я не могу уделить внимание тому, что вы мне говорите, т.к. сосредоточен на своих мыслях. Я был бы вам очень благодарен, если бы вы потерпели, пока Я не договорю»
«Вы не уважаете меня, Вы никогда не вспоминаете о моем дне рождения»	«Когда вы не вспоминаете о моем дне рождения, мне кажется, что Я вам безразличен. Мне бы хотелось думать, что это не так»
«Вы докучаете мне вашими вопросами»	«Если вы спрашиваете меня о чем-то, когда я занят другим, Я чувствую раздражение, т.к. не готов уделить вам внимание. Я был бы признателен вам, если бы вы задавали мне вопросы в другое время» (указать время)
«вы никогда не делаете то, чего хочу я; Вы всегда поступаете по-своему»	«Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, Я чувствую обиду, и МНЕ кажется, что вас не интересует моя точка зрения. Давайте совместно обсуждать вопросы, чтобы были учтены желания нас обоих»

Согласно данной модели «Я-обращений» фраза начинается с нейтрального необвинительного описания поведения другого человека, которое вас не удовлетворяет. Затем, следует описание ваших рацию-

нальных и эмоциональных реакций на это поведение. В вежливых неагрессивных реакциях нужно описать то, что бы вы желали, используя обороты: «мне бы хотелось», «я был бы вам признателен», «я предпочел бы».

Практические задания к семинарскому занятию №3

Задание 1 Примерная тематика рефератов и письменных работ:

- 1 Виды, техники и способы эффективного слушания.
- 2 Совершенствование навыков слушания.
- 3 Типы слушателей.
- 4 «Я-высказывания» в практике делового общения.

Задание №2. Тест «Что такое слушание?»

Согласитесь или опровергните следующие утверждения.

1. Умение слушать развивается постепенно.
2. Когда человек учится говорить, он одновременно учится слушать.
3. Способность слышать определяет способность слушать.
4. Говорение – более важная часть процесса коммуникации, чем слушание.
5. Слушание требует небольших затрат энергии, оно легче других видов речевой деятельности.
6. Слушание – это автоматический произвольный процесс.
7. Люди слушают ежедневно. Эта практика устраняет нужду в специальных упражнениях на слушание.
8. Слушание – это только понимание слов говорящего.
9. Успех коммуникации больше зависит от оратора.
10. Оратор может контролировать процесс слушания в аудитории.

Ключ: Если вы согласны хотя бы с одним утверждением, то необходимо изучить навыки слушания, т.к. все утверждения – ложные.

Задание №3. Тест «Проверьте свою способность слушать и анализировать»

Прослушайте текст 1 раз и быстро оцените утверждения как истинные или ложные.

Текст.

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.

2. Грабитель не требовал денег.

3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.

4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.

5. Грабитель потребовал деньги торговца.

6. В событиях принимали участие 3 человека: владелец магазина, грабитель и полицейский.

Ответы на тест

1. ложно, т.к. торговец не обязательно владелец магазина;

2. истинно, т.к. не сказано, что человек, потребовавший денег и грабитель, который поспешно скрылся, - одно и то же лицо;

3. ложно, т.к. не сказано, кто именно собрал содержимое кассы;

4. ложно, т.к. содержимое – не обязательно деньги;

5. ложно, т.к. торговец не обязательно владелец магазина;

6. ложно, т.к. полицейский был извещен после грабежа.

Задание №4 Тест «Умение слушать»

Ответьте на вопросы, выбрав один из вариантов ответов (и оцените по шкале):

- всегда – 4 балла;

- часто – 3 балла;

- иногда – 2 балла;

- никогда - 1 балл.

1) Даете ли вы собеседнику возможность высказаться?

2) Обращаете ли внимание на подтекст высказывания?

3) Стараетесь ли вы запомнить услышанное?

4) Обращаете ли вы внимание на главное в сообщении?

5) Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?

6) Обращаете ли вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?

7) Подавляете ли вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?

8) Сдерживаете ли вы раздражение, когда слышите противоположную точку зрения?

9) Стараетесь ли удерживать внимание на словах собеседника?

10) охотно ли беседуют с вами?

Результаты:

Если набрали 32 балла и более – умение слушать отличное;

27 – 31 балл – хороший слушатель;

22 – 26 баллов – посредственный слушатель;
менее 22 баллов – плохой слушатель, необходимо тренировать навыки слушания.

Задание №5: Придумать «Вы-утверждения» и заменить их на «Я-утверждения».

Семинарское занятие №4

Эффективные приемы мышления как профилактика конфликтов.

План

1. Основные способы активизации мышления.
2. Технология организации «мозгового штурма».
3. Правила проведения «мозгового штурма»

Рекомендуемая литература:

1. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.
2. Столяренко Л.Д. Основы психологии.- Ростов-н/Д., 2002 (вопрос 3. С.186-187).
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум. Ростов-н/Д., 2002.
4. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2005. (вопрос №3 С. 235-236).
5. Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. М., 2004.

Вопрос 1. Способы активации мышления.

Деловые встречи, как правило, лимитированы во времени и не могут длиться бесконечно, они имеют свою линию спадов и подъемов. Поэтому на стадии спада, (или расслабления участников) рекомендуется техника их активизации.

Условиями успешного решения деловых задач являются преодоление сложившихся стереотипов, умение идти на риск, ориентация мышления на новые подходы. Большое значение имеют стремление человека к развитию своего интеллекта и готовность активно его использовать.

Американский психолог Дж. Менделл считает, что успех может быть «подхлестнут» переносом идей в отдаленные области знания с помощью **сознательно выработанных приемов**:

1. *Свежий взгляд в необычных обстоятельствах*: если представить данный объект в самой неожиданной обстановке, легче обнаружить его, не бросающиеся в глаза свойства, и тем самым преодолеть «инерционный эффект» мышления.

2. *Установление принудительных взаимоотношений*: попытаться установить смысловую связь между данным объектом и любым другим, взятым наугад.

3. *Вопросы*: необходимо сформулировать как можно больше вопросов, относящихся к данному объекту, и постараться найти ответы на них. Например, «Может ли объект быть больше, меньше шире? Ниже, Выше? Можно ли его к чему-либо добавить, отнять, заменить переместить? Или вопросы другого типа: «Для чего еще это годится? На что похоже?» Из каких частей состоит? Какие проблемы решает, и какие создает?»

Этот прием зачастую используется в клубе знатоков «Что, где, когда?».

4. *Отсрочка*. Если задача не поддается решению, нужно отложить ее и заняться чем-то другим. Спустя некоторое время, вернувшись к задаче, есть большая вероятность увидеть способ ее решения. Полезно возвращаться к трудной задаче (проблеме) каждый раз в новых условиях: в рабочем кабинете, на прогулке, в людном шумном месте, в одиночестве или рядом с близким человеком озвучивая проблему, можно увидеть выход из нее. Поскольку человек не знает, в каких условиях его мозг наиболее продуктивен.

5. *Фиксация*. Важно всегда иметь при себе средство для записи мелькнувшей мысли. Желательно фиксировать каждую идею, как только она придет в голову. К концу недели эти записи рекомендуется переносить в тетрадь, и когда она будет заполнена, интуиция подскажет, что делать с идеями, обилие которых оказывается поразительным.

Важно помнить, что мыслит, думает не само по себе мышление, а человек, конкретный индивид, имеющий цели, интересы, потребности, обладающий определенными способностями. Всякое мышление — это всегда мышление личности во всем богатстве ее взаимоотношений с природой, обществом, с другими людьми. Поэтому развитие мышления тесно связано с мотивацией специалиста, его волей включиться в решение трудных практических и теоретических задач.

Вопрос 2. Технология организации «мозгового штурма».

Для обеспечения работы групп на «Мозговом штурме» необходимо соблюсти ряд условий технического оформления места работы. Лучше всего для каждой группы – отдельный стол, вокруг которого могли бы свободно разместиться все участники. Расстояние между наиболее удаленными друг от друга участниками не должно превышать 2-х метров. Расстояние между отдельными рабочими группами 5-8 метров. На этом расстоянии сохраняется ощущение совместной коллективной работы, и разговор в соседних группах не служит взаимной помехой работы.

Оптимальная численность рабочей группы на «Мозговом штурме» 10-15 человек. Это позволяет включить в обсуждение за столь короткое время почти всех или хотя бы постоянно держать членов группы в поле внимания игротехника, апеллируя к мнению группы. Время начала и окончания «Мозгового штурма», а также подэтапа обобщения проблем лучше всего фиксировать каким-либо нерезким мелодичным сигналом.

По окончании «Мозгового штурма» проводится промежуточная рефлексия его хода командой игротехников (для участников — небольшой перерыв). Вычлняются проблемы общие и наиболее важные для всех групп, производится их наглядное фиксирование на досках в рабочих комнатах (для обеспечения работы групп на III этапе). Определяется общий уровень настроенности аудитории на решение данной проблемы (проблем) и прогнозируются направления дальнейшего обсуждения.

В то же время происходит формирование рабочих групп деловой игры. Здесь необходимо максимально перемещать участников игры заново, чтобы снять возможность подкрепления уже выработавшихся установок участников друг на друга. Группы (16, 25, 36 человек) могут обсуждать одну проблему либо поделить между собой 2—3 наиболее важные, выделенные по итогам работы на этапе «Мозгового штурма».

Вопрос 3. Правила проведения мозгового штурма

В основу «мозгового штурма» положены следующие правила:

- Группа состоит из 7-10 человек, среди которых лишь некоторые сведущи в обсуждаемой проблеме, а остальные – люди другой профессиональной направленности.
- Любая критика запрещена.
- Запрещено также прерывать говорящего.

- Можно лишь хвалить и развивать идею оппонента и предлагать свою.

- Участники должны находиться в состоянии физической и психической расслабленности, кресла располагаются по кругу. Все высказанные идеи фиксируются посредством магнитофона (без указания их авторства).

Собранные таким образом идеи рассматриваются группой экспертов, которые отбирают среди них наиболее ценные.

Практические задания к семинарскому занятию №4

Задание № 1 Придумать проблему для «Мозгового штурма».

Задание №2 Психологические задачи и загадки, способствующие улучшению гибкости мышления.

Задача 1.

Двое подошли к реке. У пустынного берега стояла лодка, в которой мог поместиться только один человек. Оба они переправились через реку на этой лодке и продолжили свой путь. Как они это сделали?

Задача 2.

В автомобильную катастрофу попали отец и сын. Отец скончался, не приходя в сознание, на пороге больницы. Сына привезли в реанимацию и стали готовить к операции. Пришел врач-хирург, посмотрел на больного и сказал, что операцию делать не будет, так как это его сын. Возможно ли это?

Задача 3.

Возможны ли такие ситуации?

• На перроне особа в черном встречает молодого человека и говорит ему: "Вчера вечером ваша мать умерла". Молодой человек – сын особы в черном.

• У двух зрячих один брат слепой, но у этого слепого нет зрячих братьев.

• Она мне соседка, а я ей не соседка.

• Он – мой дед, но я ему не внук.

• Я тебе дочь, но ты мне не мать.

• У меня есть сестра, а у моей сестры нет сестры.

Задача 4

Характеристика процессов обобщения

Прочитав слова каждого ряда, вычеркните «лишнее» слово, указав, что объединяет оставшиеся слова.

1. СОБАКА, КОРОВА, ОВЦА, ЛОСЬ, КОШКА.

СОБАКА, КОРОВА, ОВЦА, ЛОСЬ, ЛОШАДЬ.

2. ФУТБОЛ, ХОККЕЙ, РУЧНОЙ МЯЧ, БАСКЕТБОЛ, ВОДНОЕ ПОЛО.

ФУТБОЛ, ХОККЕЙ, РУЧНОЙ МЯЧ, БАСКЕТБОЛ, БАДМИНТОН.

3. ЕНИСЕЙ, ОБЬ, ПЕЧОРА, ИНДИГИРКА.

ЕНИСЕЙ, ОБЬ, ПЕЧОРА, ЛЕНА, ДОН.

Задача 5

Исключение понятий

Четыре из пяти слов объединены родовым понятием, а пятое не относится к данному понятию. Следует исключить лишнее слово.

1. НЕУДАЧА, ВОЛНЕНИЕ, ПОРАЖЕНИЕ, ПРОВАЛ, КРАХ.

2. ГРАБЕЖ, КРАЖА, ЗЕМЛЕТРЯСЕНИЕ, ПОДЖОГ, СПОКОЙСТВИЕ.

3. ЛИСТ, ПОЧВА, КОРА, ЧЕШУЯ, СУК.

4. СЕКУНДА, ЧАС, ГОД, ВЕЧЕР, НЕДЕЛЯ.

5. ТЕМНЫЙ, СВЕТЛЫЙ, ГОЛУБОЙ, ЯРКИЙ, ТУСКЛЫЙ.

Задача 6

Проводилась перепись населения в доме, который был заселен только супружескими парами с детьми. Человек, проводивший перепись, был шутником и составил такой отчет: «Взрослых в доме больше, чем детей. У каждого мальчика есть сестра. Мальчиков больше, чем девочек. Бездетных семей нет». Этот отчет был неверен. Почему?

Задание №3. Психологические загадки, способствующие улучшению гибкости мышления

Загадка 1. В зоопарке имеются тридцать голов и сто ног. Сколько зверей и сколько птиц живут в зоопарке?

Загадка 2. Летел орел. Большой, большой. Размах крыльев его был более 6 метров. Орел пролетал над долиной, где Мария Ивановна пасла своих коз. Как звали отца Марии Ивановны?

Загадка 3. Вера, Дина, Жанна, Борис, Дима и Толя вместе учились в школе, в институте, и три свадьбы эта шестерка решила отпраздновать вместе. Попробуйте угадать — кто на ком женится, если известно, что Толя — брат Дины. Он старше Димы. Вера — старшая из

девушек. Общий возраст каждой четы одинаков, хотя среди них нет ровесников. Диме и Жанне вместе столько же лет, сколько Боре и Дине.

Ответы:

Задание №2:

Задача №1. Каждый из путников подошел к реке с разных сторон.

Задача №2. Врач-хирург была женщина.

Задача №3 1)Особа в черном - это мужчина; 2)Двое зрячих - это женщины; 3)Сосед; 4)Значит, внучка; 5)Значит, отец; 6)У сестры есть брат.

Задача №4 1) В первом случае «лишнее слово» - «лось», остальные слова обозначают домашних животных; во втором случае- «собака», остальные слова обозначают копытных животных. 2) В первом случае «лишнее слово» - «баскетбол», так как во всех других играх имеется вратарь, во втором случае - «бадминтон», так как в остальных играх играют команды, а в бадминтоне игра идет один против одного. 3)В первом случае «лишнее слово» - «Печора», так как остальные географические объекты находятся в Азии, во втором случае - «Дон», так как остальные реки текут на север.

Задача №5. 1) волнение; 2)спокойствие; 3) чешуя; 4)вечер; 5) голубой.

Задача №6 Поскольку бездетных семей нет, в каждой семье должна быть, по крайней мере, одна девочка, либо как единственный ребенок, либо как сестра мальчика (по второму условию). Таким образом, девочек должно быть, по крайней мере, столько же сколько семей. Но тогда общее число детей должно вдвое превышать число семей, так как по условию мальчиков больше чем девочек. Иначе говоря, детей окажется больше чем взрослых (в каждой семье двое взрослых). Это противоречит первому условию. Значит, отчет составлен неверно.

Задание №3:

Загадка 1. 10 птиц и 20 зверей

Загадка 2. Иван

Загадка 3. Дима женился на Дине, Толя - на Жанне, Боря - на Вере.

Семинарское занятие № 5

Деловая игра и социально-психологический тренинг как методы профилактики конфликтов.

План.

1. Понятие «деловая игра».
2. Технология проведения деловой игры.
3. Этапы проведения деловой игры.
4. Социально-психологический тренинг.

Рекомендуемая литература.

1. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А., Маничева С.А. СПб., 2007.
2. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., институт психотерапии, 2005.
3. Социальная психология личности в вопросах и ответах. М., 1999.

Вопрос 1. Понятие «деловая игра».

Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, характерных для данного вида практики. Проведение деловой игры – это развертывание особой (игровой) деятельности участников на модели имитационной, воссоздающей условия и динамику производства. В зависимости от того, какой тип человеческой практики воссоздается в игре и каковы цели участников, различаются игры: деловые, учебные, исследовательские, управленческие, аттестационные. Истоки деловой игры прослеживаются вплоть до магических обрядов первобытных людей, а ее непосредственный предшественник – игра военная, зародившаяся в 17 веке. Первая управленческая игра «организационно-производственное испытание» была разработана и проведена в СССР в 1932г. Но серьезного развития деловая игра тогда не получила и возродилась лишь в 1957г. в США, где была проведена с помощью компьютера. Сегодня деловые игры широко распространились в связи с задачами совершенствования управления, принятия производственных решений, подготовки и повышения квалификации кадров. *Учебная деловая игра* позволяет задать в обучении предметный и социальный контекст будущей профессиональной деятельности и так смоделиро-

вать более адекватные в сравнении с традиционным обучением условия формирования специалиста. В этих условиях:

- усвоение нового знания накладывается на канву будущей профессиональной деятельности;
- обучение обретает совместный, коллективный характер;
- развитие личности специалиста реализуется в результате подчинения двум типам норм: нормам компетентных предметных действий и нормам социальных отношений коллектива.

Вопрос 2. Технология проведения деловой игры

В технологии игрового процесса использованы известные активные формы обучения. *Цель* технологии – обучение участников оптимальному стилю общения при принятии управленческих решений. Технология предоставляет возможность получения диагностической информации об участниках посредством отслеживания и экспертной оценки стиля поведения в различных ролевых позициях управленческого общения. Технология может быть использована в тренинговой работе с управленческой командой, а также как инструмент группового принятия решения по реальной проблеме профессиональной деятельности.

Схема игры может быть использована при работе с любой аудиторией, в том числе и детской. Причем группа может быть достаточно многочисленной (60-100 человек).

Идея технологии: При обсуждении проблемы, значимой для группы, каждому участнику предоставляется возможность поработать поочередно в микрогруппах своих коллег. Каждый получает возможность высказать свое мнение и услышать индивидуальное мнение максимального количества других членов группы по данной проблеме. Это дает возможность лично ассимилировать приемлемую часть группового опыта. Степень принятия и использования чужого опыта фиксируется по выступлениям в каждой последующей рабочей группе.

В технологии продуктивной деловой игры (ПДИ) заложены две известные формы игрового взаимодействия, а именно «Вертушка общения» и «Мозговой штурм». Принципиальная новизна ПДИ – в ее обучающей и диагностической функции.

Особенности ПДИ как гуманитарной технологии:

- универсальность (применима в учебной, исследовательской, практической деятельности);
- переплетение игрового и реального контекстов (приводит к получению реального продукта — обобщенного отношения участников игры к поставленной проблеме и/или ее коллективному решению);

- повышенная степень личной мотивации участников на самоопределение по отношению к поставленной проблеме, обусловленной практическим опытом работы и уровнем компетенции данного человека как профессионала среди профессионалов;

- гибкость содержания ПДИ относительно условий и состава участников;

- возможность изменения структуры ПДИ в зависимости от темы обсуждения: введение новых структурных элементов, изменение порядка анализа результатов и т. д.

Результаты технологии для целей профессиональной деятельности:

- выявление «банка проблем» профессиональной деятельности участников, а также «банка вариантов» возможных решений, учитывающего опыт реального функционирования учреждения и группы;

- формирование четкой личной позиции каждого участника по отношению к предъявляемым проблемам;

- заимствование участниками игры практического опыта членов группы и адаптация к условиям их практической деятельности;

- возможность обоснованного планирования стратегии управления и определения механизмов внедрения инноваций в конкретную профессиональную группу.

Результаты технологии для целей гуманитарно-технологического развития:

- определение типологических особенностей профессиональной позиции участников игры;

- анализ способности принятия инновационных установок;

- оценка способности учитывать чужое мнение;

- коррекция коммуникативно-управленческих навыков;

- составление психологической карты группы.

«Кадровое» обеспечение технологии.

Ведущий (методолог) – главное лицо в ПДИ, ответственное за ход и итоги технологии.

Игротехники – специалисты-психологи, члены команды методолога, обеспечивают решение содержательных задач технологии, осуществляют включенное наблюдение за участниками, организуют работу в подгруппах на этапах ПДИ, проводят анализ процесса и результатов технологии.

Консультанты – помощники ведущего, обеспечивают готовность рабочих помещений и раздаточных материалов – значков, указателей групп, карточек участников, инструкций и т. д., оказывают помощь в организации технологического процесса.

Информация игротехникам

Условия целеполагания:

Цель 1. Выявление отношения участников игры к поставленной проблеме. Совместный поиск возможных вариантов решения проблемы с подключением опыта практической работы всех, кто задействован в игре.

При постановке цели важно, чтобы проблема была значима для всех участников. Только в этом случае может быть гарантировано максимальное включение их в процесс игрового взаимодействия. В ходе игры ведущий постоянно старается затронуть три наиболее значимых сферы интересов: профессиональные, личностные и социально-групповые.

Цель 2. Обучение участников предлагаемой технологии для использования ее в практической работе с целью оптимизации управления с учетом «веера мнений».

Для достижения данной цели необходимо учесть то, что подобное обучение предполагает итоговую рефлексию игры участниками и игротехниками. Особенно важен в этом случае просмотр вариантов влияния игровой позиции участников на реальную позицию в профессиональной группе. Необходимо также предусмотреть возможность снабжения участников игры методическими материалами как по содержанию обсуждения, так и по самому процессу игры.

3. Этапы проведения деловой игры.

1. Этап предварительной информации

Задачи этапа

- *Для участников игры:* ориентация на игровой процесс, усвоение игровых правил, выход в проблемную плоскость анализа информации.

- *Для игротехников:* ознакомление участников игры с методологическим аспектом обсуждаемой проблемы; нацеливание участников игры на видение и решение именно проблем, а не на фиксацию трудностей, встречающихся в практической работе.

Процесс:

1. *Выступление методолога проблемы*, т. е. человека, глубоко знающего теоретический материал по проблеме и способного его обобщить в проблемных противоречиях. Ознакомление с существующим опытом решения подобных проблем в практике участников. В общей сложности 2-3 выступления перед общей аудиторией по 5-7 минут.

2. *Выступление участников игры с практическим опытом работы*, выходящим на решение проблемы. Оптимальный вариант, когда речь оратора сопровождается какими-то графическими схемами, лучше – создаваемыми тут же, на доске, чтобы подключить к обсуждению группу.

3. *Выступление «ведущего игры».*

Условие:

Соблюдение правила равноценной мотивации всех вариантов решения. Не навязывать аудитории свое однозначное мнение, поскольку это может вызвать спонтанную агрессию части участников, что особенно нежелательно на начальном этапе.

II. Этап формирования «банка проблем»

Задачи этапа:

Для игроков: задача взаимодействия: подключение практического опыта работы для выявления проблем, наиболее характерных для своей профессиональной группы.

Задача психологическая: освоение варианта общения с коллегами без вынесения оценок, особенно негативных, по отношению к тем, кто выдвигает идеи.

Для игротехников: задачи обучения:

- первичное обучение участников игры взаимодействию в «продуцирующих игровых позициях»;
- демонстрация безоценочного руководства обсуждением.

Задача технологическая:

• сопоставление информационного выхода разных рабочих групп и выявление «узлов проблемы» (т. е. отбор положений, наиболее значимых для данной группы людей, которые станут возможными темами обсуждения на III этапе ПДИ).

Задачи психологические:

- первичная оценка готовности аудитории к принятию нового стиля взаимодействия и здесь же планирование стратегии работы с данным контингентом на последующем этапе;
- первичные психодиагностические наблюдения; в основном фиксируются на наиболее часто проецируемом группой стиле взаимодействия.

III. Этап групповой работы по принципу «Вертушки общения»

Задачи этапа:

Для участников: Задачи взаимодействия: определение своего персонального видения проблемы и выбор варианта ее возможного

решения; формирование банка вариантов решения проблемы или обоснование невозможности ее решения на данном этапе.

Задача психологическая: выработка навыка конструктивного межличностного взаимодействия на основе правил организации общения.

Для игротехников: **Задача технологическая:** накопление материала для определения готовности участников к принятию и внедрению инновационных изменений.

Задача психологическая: наблюдение за участниками и анализ специфики восприятия и переработки информации, стиля руководства и уровня коммуникативных умений при взаимодействии с другими участниками.

Процесс:

Работа в нескольких раундах (их число зависит от количества человек в рабочей группе) за разными столами в разных игровых позициях.

Условие:

Ускорение времени от первого до последнего раунда (начиная с 20 минут и кончая 5-7 минутами) и четкое решение организационных вопросов оформления процесса игровой работы.

IV. Этап подведения итогов по принципу «Конференция»

Задачи этапа:

Для участников: подвести итоги проблемного обсуждения, оценить практические и психологические результаты ПДИ.

Для игротехников: оценить готовность группы к решению поставленных проблем, оценить эффективность проведения ПДИ.

Процесс:

Выступление представителей подгрупп с резюме по итогам работы на III этапе. Итоговое выступление методолога.

Условие:

Важно, чтобы обсуждение закончилось на позитивной ноте. Подчеркнуть серьезность проделанной работы и важность вклада каждого. Наметить пути использования полученных результатов в практической деятельности. Определить порядок документального оформления практического выхода технологии (в плане оптимизации профессиональной деятельности).

Практические задания к семинарскому занятию №5

Задание № 1. Провести деловую игру «Представление».

Описание технологии. В начале работы группы участник оформляет карточку-визитку, где указывает свое тренинговое имя. При этом он вправе взять свое собственное имя, имя друга, знакомого, литературного героя и т. д.

Имя пишется достаточно крупно и разборчиво; оно может быть оформлено в виде эмблемы. Творчество и фантазия не ограничиваются.

В дальнейшем участники обращаются друг к другу только по тренинговому имени.

Ведущий дает 3-5 минут для того, чтобы участники сделали свои визитки и подготовились к взаимному представлению. В его ходе они объединяются в пары, и каждый рассказывает о себе своему партнеру. В дальнейшем каждый участник представляет своего партнера группе, стараясь подчеркнуть его индивидуальность.

Задание №2. Список претензий

Предлагается проанализировать наше недовольство окружающими людьми и назвать это «списком претензий». Для этого на листе бумаги составляется список людей из ближнего и отдаленного окружения (родители, жена, дети, друзья, сослуживцы, женщины, человечество и т. д.), и в их адрес излагаются конкретные претензии. На эту неприятную работу отводится 5-7 минут. Затем участники объединяются в микрогруппы по 4-5 человек и обсуждают эти претензии, обращая внимание на сходства и различия. Обсуждение занимает до 15 минут.

Задание №3. Провести деловую игру «Комплимент».

Цель: *развитие умения видеть в любом человеке положительное.* Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, т. е. сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход и сделать комплимент после других.

Задание №4. Подготовить доклады на темы:

1. Социально-психологический тренинг как фактор формирования, развития и совершенствования личности.
2. Продуктивная деловая игра «Управленческое решение».

Семинарское занятие №6

Метод деловых переговоров.

План

1. Правила проведения деловых переговоров
2. Методы ведения переговоров.
3. Национальные стили ведения переговоров.
4. Публичная (ораторская) речь.

Рекомендуемая литература.

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2004.
2. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриченко. М., 2002.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов-н/Д., 2003.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2002.

Вопрос 1. Правила проведения деловых переговоров.

Как конструктивно и эффективно провести переговоры. Настойчиво добивайтесь намеченной цели, убедительно аргументируйте свои предложения, но не будьте слишком упрямы и глухи мнению партнера: на переговорах, как известно, приказов не отдают.

- Будьте активны.
- Достаточно представляйте свои интересы, вносите предложения по решению обсуждаемой на переговорах проблемы.
- Стремитесь достичь таких соглашений, которые бы отвечали не только вашим интересам, но и других людей.
- При возникновении тех или иных трудностей (например, если настаивать на своем мнении) затроньте новые аспекты предмета переговоров. Попробуйте подойти к проблеме с другой стороны, но не упускайте из виду стоящую перед вами цель.
- Помните, что важнейшими субъективными условиями успешного ведения переговоров являются:
 - профессиональная компетентность и сознательность;
 - реалистичный подход и заинтересованность в деловом общении; сила воображения и дар комбинирования;
 - умение вести переговоры.
- Не следует полагать, что собеседника можно перехитрить с помощью разных уловок и трюков или силовым путем заставить его пой-

ти на чрезмерные уступки. На любых переговорах не обойтись без терпеливой, целенаправленной аргументации.

- Следует помнить, что ваш партнер по переговорам (как и вы) хорошо подготовился к переговорам (предмет обсуждения, партнеры, цели, знание противоположной стороны и т.д.) и может логично аргументировать свои высказывания, не поддается на уловки, тщательно обдумывает все положительные и отрицательные стороны предложения собеседника.

- Примите за правило точно анализировать соотношение собственных интересов и интересов партнера. Это особенно важно при определении цели переговоров, путей, средств ее достижения. Поэтому не приступайте к переговорам без тщательного поэтапного плана.

- Реальный анализ соотношения интересов позволит эффективно подготовиться к переговорам, лучше учесть «болевые» точки:

- на что следует обратить внимание в процессе аргументации;

- какие аспекты можно не учитывать;

- каких аргументов следует ожидать от партнера.

- Будьте реалистом: на переговорах могут возникнуть временная напряженность, разлад, помехи и трудности. Для преодоления «щекотливых» моментов выдвигайте конструктивные предложения по решению проблемы.

- Оставайтесь активным, не теряйте самообладания, если все протекает не так, как бы хотелось.

- Не теряйте обзора поля деятельности: снова и снова переходите в наступление, ищите шансы достичь успеха, выбирайте для этого подходящие средства.

- Если вам не удается добиться намеченного прорыва на переговорах, осторожно выражайте свои эмоции: подавляйте в себе желание оказать воздействие на партнера при одной только мысли о необходимости компромисса.

- Помните, что вы ищете пути к достижению цели. Спасая главное, в мелочах можно и уступать.

- При изложении своей позиции на соответствующей фазе переговоров важно ясно и четко передавать партнеру необходимую информацию, а не читать ему нравоучение «свысока». Аргументируйте свои высказывания по-деловому, с учетом цели и подготовки партнера: придерживайтесь в речи того же уровня, что и ваш собеседник.

- Ведите переговоры убедительно, пользуйтесь эффективными аргументами, воздержитесь от заверений, пустых обещаний, проявите

необходимое (но не бесконечное!) терпение, выражайте мысли кратко и точно: ни в коем случае не тратьте попусту время.

- Не подрывайте авторитета партнера невольными унижительными формулировками типа: «Хотя вы и не разбираетесь в этом, я все же попробую объяснить вам суть дела».

- Вряд ли переговоры будут успешными, если один из партнеров считает, что применение негативных приемов в общении с равноправным собеседником (например, намеренное выведение собеседника из состояния равновесия путем затягивания времени переговоров) поможет ему быстрее достичь своей цели.

Вопрос 2. Методы ведения переговоров.

Вариационный метод. При подготовке к сложным переговорам продумайте и выясните следующие вопросы:

- В чем заключается идеальное (не зависимое от условий реализации) решение поставленной проблемы в комплексе?

- От каких аспектов идеального решения (с учетом всей проблемы в комплексе, предположительной реакции партнера) можно отказаться?

- В чем следует видеть оптимальное (высокая степень вероятности реализации) решение проблемы при дифференцированном подходе к ожидаемым последствиям, трудностям, помехам?

- Какими аргументами вы будете отвечать на ожидаемое предположение партнера о несовпадении ваших интересов и об их одностороннем осуществлении (сужение или соответственно расширение предложения для обеспечения взаимной выгоды, новые аспекты материального, финансового, юридического характера и т.д.)?

- Какое вынужденное решение можно принять на переговорах на ограниченный срок?

- Какие экстремальные предложения партнера следует отклонить, и с помощью каких аргументов?

Такие рассуждения выходят за рамки чисто альтернативного рассмотрения предмета переговоров. Они требуют обзора всего предмета деятельности, живости мышления и реалистических оценок.

Метод интеграции. Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающей отсюда потребности развития кооперации. Применение этого метода, конечно же, не гарантирует достижения соглашения в деталях; пользоваться им следует в тех случаях, когда, например, партнер игнорирует общественные взаи-

мосвязи и подходит к осуществлению интересов с узковедомственных позиций.

Метод уравнивания. При использовании этого метода учитывайте приведенные ниже рекомендации.

- Обязательно продумайте, какие доказательства и аргументы (факты, результаты расчетов, статистические данные, цифры и т.д.) целесообразно учесть, чтобы побудить партнера принять ваше решение.

- Вы должны на некоторое время мысленно встать на место партнера, т.е. посмотреть на вещи его глазами. Обдумайте также возможные контраргументы партнера, соответственно «настройтесь» на них и приготовьтесь использовать их в процессе аргументации.

Компромиссный метод. Участники переговоров должны обна- руживать готовность к компромиссам: в случае несовпадения интересов партнеров следует добиваться соглашения поэтапно, придерживаясь следующего принципа: склоняйтесь постепенно, но не соглашай- тесь сразу!

При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой, с учетом новых соображений, частично отходят от своих требований. Они от чего-то отказываются, выдвигают новые предложения.

Может случиться, что предложенное компромиссное решение превышает вашу компетенцию. В интересах сохранения контракта с партнером вы можете пойти на так называемое *условное соглашение* (например, сослаться на принципиальное соглашение компетентного руководителя).

Переговоры, однако, должны вести люди, имеющие полномочия принимать необходимые решения. Трудно быстро прийти к согласию путем приемлемых для обеих сторон уступок (например, в отличие от полного отказа одного из партнеров от своих требований); партнеры по инерции будут упорствовать в своем мнении. Здесь необходимы терпение, соответствующая мотивация и умение «поколебать» партнера с помощью новых аргументов и способа рассмотрения проблемы при использовании всех вытекающих из переговоров возможностей. Соглашение на основе компромиссов заключается в тех случаях, когда необходимо достичь общей цели, а срыв переговоров будет иметь для партнеров неблагоприятные последствия.

Вопрос 3. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Каждый народ имеет свои обычаи, традиции, культуру, политическое и государственное устройство. Все это сказывается на особенностях деловых отношений и принятых правилах поведения. В процессе подготовки и ведения деловых переговоров национальные особенности проявляются в характере формирования делегации, механизме и степени самостоятельности в принятии решений на переговорах, ценностной ориентации участников, особенностях восприятия и мышления, наиболее характерных тактических приемах.

Вопрос 4. Публичная (ораторская) речь

Знание правил и обладание навыками риторики, т. е. теории построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах, позволяют смоделировать его ход, спрогнозировать возможную реакцию слушателей, а также наметить способы использования стилистических форм повышения выразительности речи, основных правил культуры дискуссии.

Подготовка к публичному выступлению включает три основные группы правил, которые можно условно разделить по хронологическому принципу: *предварительная отработка навыков риторики; непосредственная подготовка к публичному выступлению; изучение навыков поведения во время выступления.*

Практические задания к семинарскому занятию №6

Задание №1. Примерная тематика рефератов и письменных работ:

1. Американский стиль ведения переговоров.
2. Французский стиль ведения переговоров.
3. Китайский стиль ведения переговоров.
4. Японский стиль ведения переговоров.
5. Стили ведения переговоров стран Европы.
6. Стили ведения переговоров азиатских стран.
7. Условия эффективного проведения деловых переговоров.
8. Правила подготовки публичного выступления.
9. Как завоевать и удержать внимание аудитории.

Задание № 2. Тест «Моя тактика ведения переговоров»

Выберите ответы «а» или «б»:

1. *а.* Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. *а.* Я пытаюсь избежать неприятностей.
б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. *а.* Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
б. Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. *а.* Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.
б. Разногласия всегда волнуют меня.
5. *а.* Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. *а.* Всегда следует искать общие точки зрения.
б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. *а.* Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.
б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. *а.* Я обычно пытаюсь убедить других людей.
б. Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. *а.* Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. *а.* Я отстаиваю свою позицию до конца.
б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка ответов

Определите совпадения:

П (противоборство): 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

С (сотрудничество): 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Оцените, что преобладает в вашем поведении (С или П), а также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое (тактика противоборства, конкуренции, конфронтации) или на стремление к совместному решению проблемы (это ориентация на дело, сотрудничество, кооперацию). Естественно, вторая тактика предпочтительнее.

Задание №3. Составить на выбор:

- конспект по теме «Общение как социально-психологическая проблема» по источнику: Г.В. Бороздина «Психология делового общения». М., 2002;

- конспект по теме «Психологические аспекты переговорного процесса» по источнику: Г.В. Бороздина «Психология делового общения». М., 2002;

- конспект по теме «Психологические особенности публичного выступления» по источнику: Г.В. Бороздина «Психология делового общения». М., 2002.

Задание №4. Социально-психологический тренинг.

Описать метод социально-психологического тренинга (СПТ) как обучающей технологии в соответствии с планом:

- сущность метода;

- цели и задачи;

- сравнение его эффективности с традиционными обучающими методами (лекция, семинар, практическое занятие);

- организационные аспекты тренинговой группы (сколько членов, режим работы, правила работы, требования к тренеру);

- примеры наиболее известных тренинговых программ.

Семинарское занятие № 7

Основные методы саморегуляции.

План

2. Понятие саморегуляции

3. Аутогенная тренировка

4. Релаксация

5. Ребефинг.

6. Музыкалотерапия и танцетерапия.

Рекомендуемая литература.

1. Джордж М. Искусство релаксации. Лондон – Москва, 1998.

2. Психологический практикум / А.М. Руденко.- Ростов-н/Д., 2008.(С.231-308).

3. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А., Маничева С.А. СПб., 2007.

4. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.

Вопрос 1. Понятие саморегуляции. Организм – система целостная, единая, все уровни регуляции взаимосвязаны. Одно произвольное изменение (например, задержка или ускорение дыхания) обязательно вызовет изменение во всей системе, приводя организм в иное, новое состояние. Таким образом, человек может влиять и на те функции, которые прямо не подвластны сознательным усилиям. *Сознательное управление своим состоянием и есть саморегуляция.*

Вопрос 2. Аутогенная тренировка (от греч. *autos* — сам и *gen-nao* — рождаю) — психотерапевтический метод самовнушения, разработанный немецким психотерапевтом Иоганнесом Генрихом Шульцем (1884-1970) в 1932 году и используемый для лечения заболеваний как функционального, так и органического характера.

Можно выделить *пять основных источников аутогенной тренировки:*

1. Практика использования самовнушения.
2. Эмпирические находки древнеиндийской системы йогов.
3. Исследования ощущений людей при гипнотическом внушении.
4. Психофизиологические исследования нервно-мышечного компонента эмоций.
5. Рациональная психотерапия.

На протяжении всей истории медицины в мышлении врачей и пациентов укоренилась мысль, что болезнь — это результат преимущественно внешних воздействий. Сегодня доказано, что многие физиологические процессы подвержены выраженному психологическому влиянию, но механизмы этого воздействия пока еще гипотетичны.

Положительные стороны аутогенной тренировки:

- простота лечебных приемов;
- выраженная эффективность психологического воздействия;
- помощь в нормализации высшей нервной деятельности;
- помощь в коррекции отклонений в эмоциональной сфере;
- помощь в коррекции отклонений в вегето-сосудистой сфере;
- повышение эффективности лечения;
- возможность включения в психотерапию при полном сохранении самоконтроля и инициативы личности;
- активный характер аутогенной тренировки выгодно отличает ее от гипноза, в котором пациент пассивен, а лечебный эффект часто сопровождается чувством зависимости от врача.

Тренировку можно проводить в любое время дня. Перед началом упражнений тренирующемуся в доступной форме объясняют физиологические основы метода и ожидаемый эффект.

Первые сеансы проводят в теплом тихом помещении, при неярком свете, в дальнейшем занимающийся в состоянии не обращать внимания на эти факторы и может проводить сеансы даже в автобусе, хорошо владея методикой. Важно принять удобное положение, исключить мышечное напряжение. Тренировку проводят либо сидя, либо полусидя, либо лежа. Для большей сосредоточенности следует закрыть глаза.

Классическая методика И. Шульца включает следующие упражнения:

1. *Упражнение на вызывание ощущения тяжести:* 3-4 раза в день следует повторять: «Моя правая рука очень тяжела», - по 5-6 повторений, и 1 раз: «Я совсем спокоен». Когда ощущение возникает легко и проявляется отчетливо, упражнение усвоено.

2. *Упражнение на вызывание ощущения тепла:* сначала следует вызвать ощущение тяжести, потом 5-6 раз сказать: «Моя правая рука теплая» и 1 раз: «Я совсем спокоен».

3. *Управление ритмом сердечной деятельности:* необходимо мысленно научиться считать пульс. Вначале – лежа, правую руку приложить к левой лучевой артерии или к сердцу. Под локоть подложить подушки. Сначала вызвать ощущение тяжести и тепла. Затем 5-6 раз повторить: «Сердце бьется спокойно и ровно» и 1 раз: «Я совсем спокоен».

4. *Овладение регуляцией ритма дыхания:* предварительно выполняют 1, 2, 3 упражнения, считают частоту дыхательных движений, затем 5-6 раз повторяют: «Дышу спокойно и ровно» и 1 раз «Я совсем спокоен».

Упражнение на вызывание тепла в эпигастральной области: сначала 1-4 упражнения, затем 5-6 раз сказать: «Мое солнечное сплетение излучает тепло» и 1 раз: «Я совсем спокоен».

6. *Упражнение, направленное на вызывание ощущения прохлады в области лба:* сначала 1-5 упражнения, затем 5-6 раз повторить: «Мой лоб прохладен» и 1 раз: «Я совсем спокоен».

Когда эти упражнения хорошо освоены, некоторые формулы можно заменять: «Спокойствие...», «Тепло...», «Тяжесть...», «Сердце и дыхание спокойны», «Лоб прохладен», «Солнечное сплетение теплое». В конце сеанса – руки сгибают и разгибают в локтевом суставе 3 раза, сопровождая это глубоким вдохом-выдохом, следует широко открыть глаза. Каждое новое упражнение тренинга повторяют для усвоения в

течение 2 недель по 3-4 раза ежедневно. На освоение всей методики требуется 12 недель.

Все это элементарные упражнения. К высшей ступени аутогенной тренировки относится научение ярко визуализировать представления и погружать себя в «нирвану». Для этого рекомендуется:

1. Упражнения, при которых предлагается закрыть глаза, отводить глазные яблоки вверх и смотреть, не открывая глаз, в точку, расположенную в средней части лба.

2. Упражнение на визуализацию представлений, цвета, образов.

3. Вызывание громоподобного состояния интенсивного погружения, во время которого абстрактные понятия вызывали бы соответствующие зрительные образы.

4. Вызывание состояния сновидного расщепления сознания, во время которого человек сам себе задает вопросы и получает ответы в виде зрительных сновидных образов.

Вопрос 3. Релаксация

Релаксация – облегчение, расслабление, общее состояние покоя, расслабленности при отходе ко сну, после сильных переживаний или физических усилий, а также полное или частичное мышечное расслабление, наступающее в результате произвольных усилий, например, аутогенной тренировки.

Релаксация основана на сознательном расслаблении мышц. А поскольку человек – единое целое и психическое напряжение ведет к повышенному мышечному напряжению, то справедливо и обратное. Если удастся понизить мускульное напряжение, вместе с ним понижается и нервное, так что состояние расслабленности уже само по себе обладает психогигиеническим эффектом. Техники релаксации помогают человеку, физиологически приспособленному к выживанию в дремучем лесу, прожить лучшую жизнь в условиях цивилизации.

Расслабление помогает: уменьшить внутреннее беспокойство; улучшить внимание; оценить ситуацию и сосредоточиться; успокоить тело и душу; создать благоприятные условия для работы.

Пример упражнения на последовательное мышечное расслабление:

1. Сядьте на стул удобно, не скрещивая ног, ступни на полу.

2. Расстегните слишком тугую одежду и не напрягайте ног.

3. Вытяните кончики ног с пальцами вперед, напрягая мышцы стоп и икр. Сохраняйте такое положение 10 сек, затем мгновенно расслабьтесь. Внезапное пассивное движение освободившейся ноги позволяет почувствовать снятие напряжения. Во время напряжения

мышц важно не ослаблять усилия, потом, сбросив напряжение, вы должны ощутить прилив крови к мышцам и тепло.

4. Опираясь пятками на пол, отгибаете пальцы ног вверх.

5. Снова напрягите мышцы ступней и голеней. Выдержите так 10 сек, затем на 10 сек расслабьтесь. При выполнении этих действий вы должны чувствовать, как ваши мышцы сначала напрягаются, а затем согреваются. Испытайте приятное чувство расслабления после снятия напряжения.

6. Поднимите ноги параллельно полу, отгибая пальцы ног к себе (как это делали с пятками на полу). Теперь будет включена новая группа мышц – мышцы бедер. Оставайтесь в таком положении 10 сек, а затем расслабьтесь, позволяя ногам внезапно упасть. Ваши ступни, голени и бедра должны согреться, и вы будете испытывать приятное чувство.

7. Поднимите ноги параллельно полу, отгибая пальцы от себя. Напрягайте ноги в течение 10 сек, а затем расслабьте. На этой стадии работают мышцы нижней части корпуса. Далее следуют упражнения и для его верхней части.

8. Поднимите руки параллельно полу. Сожмите кулаки и с усилием напрягайте всю руку. Делайте это в течение 10 сек, затем расслабьте, открывая ладони и растопыривая пальцы; после 10 сек расслабьте руки.

9. Вытяните губы вперед в виде буквы «О» и раскройте широко глаза, как в пантомиме карикатурно изображают удивление. Не хмурьте брови, выдержите 10 сек, затем расслабьтесь. Мышцы лица и шеи будут вам за это очень «признательны».

10. Улыбнитесь как можно шире и оставайтесь так 10 сек, затем расслабьтесь.

Вопрос 4. Ребефинг и медитация

Ребефинг (второе рождение) — дыхательная методика психотерапии и психокоррекции, самоисследования и духовной трансформации, разработанная Л. Орром и С. Рэй (1977г.). Методика ориентирована на самоисследование и духовную трансформацию при помощи специальных дыхательных упражнений: состояние измененного сознания достигается с помощью интенсивного дыхания и «отключения» сознания под действием специальной музыки. В ходе терапии сначала выполняются упражнения с интенсивным дыханием (делается глубокое, частое дыхание без пауз между вдохом и выдохом; вдох делается с мышечным усилием, выдох – с расслаблением); затем начинается внутренняя работа с утверждениями, производится поиск проблемной ситуации, ее рациональное рассмотрение.

Ребефинг применяется для устранения негативных последствий родовой травмы; для активизации различных травматических событий, хранящихся в бессознательном; для повторного переживания событий жизни, обуславливающих наличие стресса, психологических проблем, заболеваний. Метод ребефинга вскрывает и устраняет скрытые очаги подавленных переживаний, переводит негативный контекст в позитивный, освобождает психическую энергию, давая заряд активности, энергии, радости и хорошего самочувствия. Для овладения методом ребефинга, надо несколько сеансов пройти под контролем опытного специалиста (ребефера), а затем человек может заниматься ребефингом самостоятельно.

Главными элементами процедуры ребефинга являются:

- связанное и циклическое дыхание без пауз между вдохом и выдохом;
- полное расслабление;
- полное внимание к тем ощущениям, которые приходят к вам от тела в данный настоящий момент времени;
- интеграция в радости, гибкость контекста (связное дыхание обладает способностью автоматической смены контекста (способа восприятия реальности));
- абсолютное доверие к процессу ребефинга, к своим ощущениям, к пользе, которую они принесут здоровью и жизни человека.

В процессе ребефинга используются 4 типа свободного дыхания:

1. глубокое и медленное дыхание;
2. глубокое и частое дыхание
3. быстрое и поверхностное дыхание
4. поверхностное и медленное дыхание

Применение всех типов дыхания в процессе ребефинга позволит достигать «интеграции», психологического облегчения и удовольствия.

Вопрос 5. Музыкакотерапия и танцетерапия.

Музыкакотерапия - психотерапевтический метод, использующий музыку в качестве лечебного средства.

Можно выделить две основные формы музыкалотерапии: активную и пассивную.

Активная музыкалотерапия – терапевтически ориентированная активная музыкальная деятельность, проявляющаяся в виде:

- сочинения музыки (фантазирования);
- воспроизведения музыки;

- импровизации с помощью голоса;
- импровизации с помощью музыкального инструмента.

Пассивная музыкотерапия – терапевтически ориентированный процесс восприятия музыки, проявляющийся в виде:

- музыкальной коммуникации (совместного прослушивания музыки);
- музыкального реагирования (направленного на достижение катарсиса);
- музыкальной регуляции (снижающей нервно-психическое напряжение).

Механизмы лечебного действия музыкотерапии.

• **Катарсис** (от греч. очищение)- душевная разрядка, испытываемая зрителем или слушателем в процессе эмоционального потрясения и сопереживания;

- Эмоциональная разрядка;
- Регулирование эмоционального состояния;
- Облегчение осознания собственных переживаний;
- Конфронтация с жизненными проблемами;
- Повышение социальной активности.

Танцевально-двигательная терапия – психотерапевтический метод, использующий танец в качестве лечебного средства. Ее основная задача – обретение чувствования и осознанности собственного «Я».

• Танцевальной терапией можно заниматься как в специальной группе, так и самостоятельно, дома. Со всех сторон рассмотрите каждую черточку своего лица и тела как в движении, так и покое. Помните, что перед вами сидит дорогой и близкий человек. Это позволит вам почувствовать умиротворение и обеспечить безусловное принятие себя, научиться любить себя.

• Прислушиваясь к своим телесным ощущениям, напрягите все мышцы лица, а затем расслабьте их. Повторите то же самое с другими частями тела. Все это можно повторять в любых ситуациях, когда вы чувствуете, что сильно напряжены.

• Встаньте и начните медленно танцевать, постепенно наращивая темп, прислушиваясь к своему телу. Тонизирующий эффект непременно настанет.

Практические задания к семинарскому занятию №7

Задание №1. Примерная тематика рефератов и письменных работ:

1. Аутогенная тренировка как средство саморегуляции.
2. Искусство релаксации.
3. Медитативные практики.
4. Гипнотерапия.
5. Практика музыкотерапии и танцевальной терапии.

Задание №2.

Из источника А.М. Руденко Психологический практикум. Ростов-н/Д., (С.280-298) проведите музыкально-медитативные упражнения.

Задание №3. Законспектируйте по выбору одну из психотерапевтических методик:

- авersive терапия;
- игровая терапия;
- семейная терапия;
- телесно-ориентированная психотерапия;
- модификация поведения.

Семинарское занятие № 8

Практикум социальной помощи и самопомощи в экстремальных ситуациях.

План

1. Определение и классификация экстремальных ситуаций.
2. Правила экстренной психологической помощи.
3. Практикум психологического дебрифинга.
4. Практикум психологической самопомощи в трудных жизненных ситуациях.
5. Практикум психологической самопомощи в различных экстремальных ситуациях техногенного характера.

Рекомендуемая литература.

1. Психологический практикум/ А.М. Руденко. Ростов-н/Д: Феникс, 2008.
2. Осухова Н.Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. М.,2005.
3. Гостюшин А.В. Человек в экстремальной ситуации. М.,2001.

Вопрос 1. Определение и классификация экстремальных ситуаций.

На пути к успеху работника сферы сервиса, как и любого другого человека, подстерегает множество опасностей и преград. Особенную трудность и опасность представляют экстремальные ситуации. Это ситуации, возникшие в определенное время и в определенном месте в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей (Руденко А.М. Психологический практикум.- Ростов-н/Д.,: Феникс, 2008 С. 109).

Вопрос 2. Правила экстренной социально-психологической помощи.

Экстренная психологическая помощь заключается в краткосрочных практических мероприятиях, которые оказываются пострадавшим в экстремальной ситуации или в ближайшее время после нее.

Немецкие психологи Б. Гаш и Ф. Ласога в книге «Первая психологическая помощь при несчастных случаях» разработали *12 правил первой психологической помощи*

- В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Это нормально. Оптимальным является средний уровень возбуждения.

- Сразу скажите пациенту, что вы ожидаете от терапии и как скоро можно ожидать успеха. Надежда на успех лучше, чем страх неуспеха.

- Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (помимо психологической) требуется, кто из пострадавших в наибольшей степени нуждается в помощи. Уделите этому секунд 30 при одном пострадавшем, около пяти минут при нескольких пострадавших.

- Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Скажите пострадавшим, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.

- Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Не поворачивайтесь к пострадавшему спиной.

- Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае.

- Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о вашей квалификации и опыте.

- Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте этот факт, чтобы убедить его в его собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля.

- Скажите, что вы останетесь с ним. При расставании найдите себе заместителя и проинструктируйте его о том, что нужно делать с пострадавшим, дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его активно,

- Привлекайте людей из ближайшего окружения пострадавшего для оказания помощи. Инструктируйте их и давайте им простые поручения. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины.

- Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Давайте любопытным конкретные задания.

- Если стресс является тем, с чем постоянно работает психолог, то он может негативно сказаться и на нем. Возникающее в ходе такой работы напряжение имеет смысл снимать с помощью релаксационных упражнений и профессиональной супервизии. Группы супервизии должен вести профессионально подготовленный модератор.

Вопрос 3. Практикум социально-психологического дебрифинга.

Психологический дебрифинг представляет собой специальный групповой метод работы с травмой, позволяющий минимизировать последствия экстремальных ситуаций. Техника дебрифинга была разработана Дж.Мишелом (США) и А. Дивегровым (Норвегия).

Вопрос 4. Практикум социально-психологической самопомощи в трудных жизненных ситуациях.

К трудным жизненным ситуациям можно отнести безответную любовь, измену, увольнение с работы, безработицу, финансовые трудности, лень, неудачу и др. Рассмотрим некоторые из них.

Безответная любовь:

- *Даже при счастливой взаимности оставляйте пространство для «правильной дистанции». У каждого должен оставаться и собственный круг общения.*

• *Заставьте психику заниматься различными проблемами.* Многие сильные люди заваливали себя работой, спасаясь от горя, но и этого мало: нужно найти и новый круг людей, и новое занятие (курсы вождения, дельтапланеризм или йога – почти все равно) и продумать свой отпуск и выходные, чтобы не сидеть без дела. Занимайтесь чьей-то проблемой, помогайте.

• *Жизнь духа надо лечить переменами в жизни тела.* Полезны массаж, баня, обливание холодной водой, морские и воздушные ванны — больше действия и ни минуты покоя. Полезно сменить рацион.

• *Энергия любви может быть направлена не на саморазрушение, а на созидание.* В истории немало примеров, когда, спасаясь делом, отверженный влюбленный в конце концов просто поднимался выше своих переживаний и человека, который их вызвал.

• *Нужно развенчать свой идол.* Любят всегда одновременно и человека, и идеальный образ, созданный на его основе.

• *Не замыкайтесь в себе.* Вы можете рассказать все близкому человеку: спрашивая совета, прикрываясь чужим именем или откровенно говоря о своей беде – не имеет значения. Психология называет это «отрегулировать эмоции».

Увольнение с работы. Это одна из тех ситуаций, которой необходимо выйти навстречу, акцентируя внимание на следующих аспектах:

• *Экономическая самооборона.* С того дня, как вы решили уйти, важнейшая задача – накопление страховой суммы.

• *Поиск работы.* Обратитесь сразу на биржу труда. Встречаясь с коллегами и бывшими однокурсниками, используйте профессиональное общение для поиска новой работы.

• *Расширение круга деятельности.* Будьте готовы устроиться на курсы, попробовать себя в новом деле. Увольнение – хороший повод «сменить пластинку», если вы не влюблены в свое дело. Рональд Рейган вряд ли стал бы президентом США, если бы его в свое время не уволили из киностудии «Уорнер Бразерс».

• *Психологическая защита.* Следите за своей пассивностью и ленью как за грабителями, ищите закономерность в их поведении и опережайте их. Привыкните к мысли, что придется отказаться от большой доли экономического и душевного комфорта и амбиций: это не навсегда. Защитите свою психику от «синдрома увольняемых» — растерянности, усталости, интриг, ожиданий и сплетен.

Лень. Прежде чем бороться со своей ленью, надо уточнить ее суть, проанализировав собранные о себе факты по следующим пунктам:

- лень выполнять определенную работу;

- лень действовать вообще;
- лень действовать в определенное время (дня, месяца, года) или в определенном месте.

Первая ситуация самая распространенная. Из нее у вас есть два выхода: отказаться от нелюбимой работы или сделать ее приятной. Человечество придумало для этого множество механизмов, и все они помогают договориться со своей ленью:

- придумать себе систему небольших поощрений и, сделав очередную часть работы, выпить чашку кофе, наградить себя конфетой, почитать любимую книжку и т. д.;
- устроить соревнование с коллегами, даже если они об этом не подозревают;
- однообразную часть работы довести до автоматизма (вот как раз мытье посуды), тогда она словно проскакивает мимо психики;
- психологически отстраниться: представить, что вы актер, вживающийся в образ, или сыщик, занимающийся промышленным шпионажем (этот прием особенно эффективен на рутинных работах);
- держать в памяти конечные стимулы – заработок, признательность, профессиональный рост, в конце концов, окончание неприятной работы – и удовлетворение от стимулов постепенно переносить на сам процесс работы.

Вторая ситуация существования лени обычно бывает по двум причинам – физической и душевной. Лень очень часто напрямую связана с жизнью тела.

Третья ситуация – если у вашей лени есть определенный режим – можно считать это везением, потому что режим легко исправляется режимом. Составьте хронограмму своего дня: как используются первые, «золотые» часы работы, какие часы самые тяжелые, соблюдаются ли резервы и уходят ли они именно на отдых. Исправьте режим и на тяжелые, ленивые часы перенесите самые простые дела.

Вопрос 5. Практикум самопомощи в различных экстремальных ситуациях:

А) техногенного характера. К экстремальным ситуациям техногенного характера можно отнести авиакатастрофы, автомобильные и железнодорожные аварии, кораблекрушение, взрыв на улице, опасность газового отравления, пожар в доме и др.;

Б) природного происхождения. К экстремальным ситуациям природного происхождения можно отнести: гололед, землетрясение,

лавину, лесной пожар, молнию, наводнение, смерч, ураган, шаровая молния;

В) биолого-социального характера. К экстремальным ситуациям биолого-социального характера относятся: азартная игра, алкоголизм, арест и поведение в камере, уличная перестрелка, драка, заблудиться в лесу, захват самолета, злая собака, изнасилование, карманная кража, квартирная кража, нападение в лифте, мошенничество, наркомания, ограбление квартиры, опьянение, рэкет, толпа, тонущий человек, угон автомобиля, угрозы по телефону.

Практические задания к семинарскому занятию №8

Задание № 1. Методика проведения практического занятия по теме «Психологический практикум помощи и самопомощи в экстремальных ситуациях»

Сформируйте одинаковые карточки с названиями (на одной стороне) разных критических и экстремальных ситуаций (40—50 карточек). Одна ситуация (например, автокатастрофа) в одной карточке. Перемешайте карточки и положите их вместе обратной стороной.

Пригласите каждого студента к столу, чтобы он выбрал (наугад) себе любую карточку. После этого предложите каждому студенту по желанию выступить с тем, чтобы рассказать алгоритм предотвращения ситуации и действий человека в той или иной экстремальной ситуации. Пусть будут высказаны любые, даже нелепые решения. Дайте возможность высказаться всем желающим. При необходимости запишите варианты на доске, чтобы предотвратить возможные повторы. Поощряются примеры из личного опыта, или опыта друзей, близких, знакомых.

После того как все варианты будут высказаны, сделайте свои собственные комментарии, а также приведите рекомендации.

Преимущество данного подхода в том, что у студентов рассеивается иллюзия, что им известно, как поступать в той или иной ситуации. К примеру, если начать просто рассказывать о возможных действиях в случае авиакатастрофы, то это не всегда вызовет интерес студентов. В случае, когда студенты сначала сами покажут и увидят сами свой ограниченный резерв знаний по данному вопросу, они будут воспринимать информацию с удвоенным вниманием.

Возможны игровые ситуации, в зависимости от количества участников и степени подготовленности группы.

Задание № 2. Методика определения главных жизненных целей как средство против лени

Среди открытий академика И.П. Павлова есть и рефлекс цели – внутренняя потребность каждого человека к действию и движению вперед. Если рефлекс цели у человека не работает, то естественнее всего предположить, что цели нет, точнее, человек ее не слышит.

Исправить эту ситуацию можно одним из приемов, изложенных Аланом Лакейном (США).

На первом листке бумаги написать: «Каковы мои жизненные планы?» — и за две минуты написать ответы, какими бы абсурдными они вам ни казались. Еще две минуты можно потратить на исправления и добавления. Цели можно формулировать и в общем виде — «личное счастье», и конкретно — «стать хорошим альпинистом».]

На втором листке бумаги ответьте на вопрос: «Как бы я хотел провести следующие три года?» Две минуты на ответ, две – на добавления.

На третьем листке надо за такое же время ответить на вопрос: «Если бы я знал, что меня поразит насмерть молния ровно через шесть месяцев, как бы я тогда жил?» Получив ответы, в каждом из трех списков выделите три главные цели: (на каждый список – минуту) и из оставшихся девяти целей выберите три самые главные.

Чтобы ответ был точнее, эту операцию надо проводить несколько раз в течение двух недель. Когда вы сформулируете главные жизненные цели, вы, возможно, с удивлением обнаружите, что они и близко не подходят к тому, чем вы занимаетесь весь день. Вот это и есть доказанный диагноз вашей лени, но одновременно и рецепт от нее.

Семинарское занятие № 9

Социально-психологический практикум обслуживания клиентов.

План

1. Прием клиента и установление первоначального контакта.
2. Выявление потребностей клиента и презентации услуг.
3. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.
4. Практикум общения по телефону и через Интернет.
5. Эмоциональное выгорание или зависимость от работы.

Рекомендуемая литература.

1. Психологический практикум / А.М. Руденко.- Ростов-н/Д., 2008 С. 364-410.
2. Гафиатулина Н.Х., Рожено А.В. Настольная книга школьного психолога, учителя начальных классов: психологические подсказки/ Ростов н/Д., 2009. С. 250-267.
3. Доброторский И.Л. Тренинг профессиональных продаж. Синтез и соединение лучших идей, методов и приемов продажи. М., 2003.
4. Этика деловых отношений: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. М., 2003.
5. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриченко. М., 2002.
6. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. М., 2001.
7. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 2000.
8. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М., 2002.
9. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Ростов-н/Д., 2003. С.142-171.

Вопрос 1. Прием клиента и установление первоначального контакта.

Под *обслуживанием* понимается система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства.

На сегодняшний день, одним из основных видов конкуренции становится качество сервиса. Обслуживание клиента в офисе начинается с приема, установление контакта и выявления его потребностей. Для этого нужно знать и применять элементарные психологические формулы *приветствия и представления*, уметь создавать *благоприятный психологический климат*. Одним из решающих факторов, влияющих на эффективность сервисной деятельности, является способность менеджера *создать о себе хорошее впечатление*. Для этого рекомендуется:

- Избавиться от напряжения и скованности или, наоборот, от фамильярности и развязности.
- Проявлять интерес к личности клиента.

- Указывать на моменты сходства с клиентом.
- Использовать «формулы поглаживания».
- Использовать комплименты.

Важным моментом в процессе обслуживания является *доверие клиента*. Основой для построения доверия является состояние раппорта с клиентом (от фр. – взаимосвязь, взаимопонимание). *Раппорт* – это психологическое состояние между людьми, для которого характерно наличие единения, настроенности на одну волну, взаимной симпатии, непринужденности, взаимопонимания и доверия. Наиболее действенным средством для создания раппорта является *пейсинг* (отражение чувств) – стремление показать клиенту, что его чувства понимают. Для того чтобы добиться успеха в процессе обслуживания, важно четко представлять себе *психологический тип клиента*. Типология в основу которой положены два параметра поведения (активность и эмоциональная отзывчивость), выделяет следующие типы клиентов:

- «Аналитик»- пассивный и неотзывчивый;
- «энтузиаст»- активный и отзывчивый;
- «активист»- активный и неотзывчивый;
- «добряк»- пассивный и отзывчивый.

Умение правильно определить тип клиента поможет менеджеру в успешной работе с ним.

Вопрос 2. Выявление потребностей клиента и презентации услуг.

Важным элементом стадии выявления потребности клиента является *слушание, правильное конструирование вопросов, правильная аргументация, знание техники внушения.*

Конструирование вопросов.

Психолог И.Л. Добротворский в книге «Тренинг профессиональных продаж» разработал целую технологию конструирования вопросов:

вопрос-мнение; вопрос о фактах; наводящий вопрос; обоснованный вопрос (вторичный вопрос о фактах); вопрос о презентации (вопрос о согласии слушать); вопрос-объяснение; суммирующий вопрос – мнение; вопрос, нацеленный на поиск ориентиров; вопрос-заявление; вопрос о скрытых причинах.

Умение грамотно задавать вопросы и правильно реагировать на ответы, гибко меняя линию поведения в зависимости от получаемой информации, – психологическое ядро обслуживания клиентов. Не менее важной психологической составляющей работы специалиста сферы

сервиса является умение произвести *эффективную презентацию услуги*. Специалист сферы сервиса должен знать несколько ключевых аргументов, с помощью которых можно повлиять на клиента:

Соображения безопасности, экономия средств, новизна и оригинальность услуги, комфортность, престижность, популярность услуги и верность традициям.

Всякая презентация связана с внушением. *Внушение* - это метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации. Некоторые техники внушения:

- Создавайте яркие картины предстоящего потребления услуги.
- При создании ярких картин используйте длинные фразы.
- Внушайте клиенту мысль об идеальности его выбора.

Существуют различные методы презентации услуг:

- Использование сравнений.
- Использование метафор и эпитетов.
- Использование специальных терминов.
- Использование цифр и фактов.

Эффективные приемы, с помощью которых можно привлечь внимание и заинтересовать клиента, предложил Н. Рысев. Кратко рассмотрим и охарактеризуем каждый из этих приемов:

1. *«Особенности клиента»*. Начиная разговор с клиентом с подчеркивания его особенности, специфичности, его индивидуальности, менеджер тем самым подогревает интерес к дальнейшей беседе.

2. *«Особенности фирмы»*. Каждая фирма отличается от других (например, ассортиментом, качеством услуг и т.п.). Однако не каждая из этих особенностей заметна потенциальному клиенту. Потому не помешает сообщить ему хотя бы некоторые свои достоинства.

3. *«Очевидные факты»*. Отмечая такие факты, с которыми невозможно поспорить, менеджеру легче будет установить контакт с клиентом.

4. *«Ссылки на авторитетных людей»*. Если менеджер фирмы имеет возможность сослаться на человека, которого знает клиент, это машинально привлечет его внимание.

5. *«Если... то...»* Используя речевую конструкцию «если...то...», менеджер сосредоточивает внимание клиента на тех преимуществах, которые предоставляет клиентское предприятие.

6. *«Новинки»*. Когда клиент приходит в фирму впервые, менеджеру желательно рассказать ему о тех новинках, которые у него есть. Слово «новое» буквально завораживает некоторых людей.

Способы привлечения внимания предлагает И.Л. Добротворский:

- *Периодическая «побудка» клиента.* Для того чтобы дольше удерживать внимание клиента, рекомендуется: изменить позу, громкость речи, сделать движение рукой, сменить интонацию, переменить тему разговора.

- *Перефокусировка внимания клиента на его внутреннее состояние.* У клиента могут возникать состояния, в какой-то степени схожие с трансом. В трансе доминирующей ценностью становится что-то внутреннее. Решающим фактором совершения покупки становятся собственные желания.

- *Вовлечение в процесс.* Потенциального клиента необходимо вовлечь в некоторый процесс – тогда его внимание будет привлечено до тех пор, пока этот процесс не завершится.

- *Эффект незавершенного действия.* Например, менеджер обращается к клиенту: «У нас для Вас есть три очень выгодных предложения. Давайте начнем с первого».

- *Создание ожиданий.* Еще один способ сфокусировать внимание потребителя — создать у него позитивные ожидания.

- *Использование слов повышенной эмоциональной значимости.* К таким словам относятся имя клиента, слова «выгода», «польза», «скидка», а также фразы типа: «Это даст Вам возможность...», «Это Вам позволит...».

- *Смещение фокуса внимания.* Можно сместить внимание клиента с качества продаваемого продукта на выгодность покупки, скажем, с точки зрения периода скидок.

Таким образом, внимание играет одну из главных ролей в процессе обслуживания. Поэтому управление вниманием – это один из мощнейших механизмов психологии продаж.

Вопрос 3. Преодоление возражений клиента и завершение сделки

Опытный менеджер знает много способов устранения возражения, например, техника «бумеранга». Предугадывая возражения клиента, менеджер может высказывать их первым. Нужно подчеркивать положительные стороны предложения, но и не умалчивать недостатки, если они стали очевидны клиенту.

Чтобы ускорить процесс реализации услуги, необходимо вывести клиента из состояния нерешительности и неопределенности. Для этого: внушается мысль о необходимости срочного решения; исполь-

зуются предположения о вероятности решения клиента; используется речевая конструкция, в которой предложение услуги и получаемая выгода слиты воедино.

Главной целью обслуживания клиентов в офисе выступает непосредственная реализация услуги и получение прибыли. Исключительное значение при этом имеет умение менеджера почувствовать момент готовности клиента к приобретению услуги. Логическим завершением обслуживания является *последующий контракт с клиентом*.

Вопрос 4. Практикум коммуникации по телефону и через Интернет.

Грамотно выстроенный телефонный разговор с клиентом – залог успеха. Самыми распространенными ошибками специалистов сферы сервиса являются:

- Безличный ответ в снятую трубку типа «Алло», «Да»;
- Неумение ясно и четко, лаконично и в тоже время емко выразить свои мысли;
- Излишняя эмоциональность;
- Нечеткость речи.

Основным способом делового общения в Интернете является электронная почта. Существуют *правила*, которые необходимо соблюдать:

- не прибегайте к спаму;
- опасайтесь быть неправильно понятым;
- не посылайте конфиденциальную информацию;
- регулируйте присвоение электронных адресов;
- не посылайте больших сообщений;
- заполняйте все поля электронного сообщения;
- отвечайте компетентно, но оперативно;
- не используйте в письме и его теме исключительно большие буквы;
- не превозносите себя и не унижайте конкурентов.

Вопрос 5. Эмоциональное выгорание как результат конфликтной коммуникации.

Работа в сфере сервиса относится к системе «человек-человек», которая требует особого внимания к целям и потребностям клиента. При такой работе нужно «проникаться» чужими проблемами. Эта работа наиболее опасна для развития зависимости, или появления «*синдрома профессионального сгорания (выгорания)*». Этот синдром явля-

ется долговременной стрессовой реакцией, возникающей вследствие продолжительных профессиональных стрессов. Возникает у людей, работа которых связана с постоянным общением с коллегами, подчиненными, клиентами, учениками, пациентами. Те люди, которые в силу каких-либо причин занимаются работой, которая не соответствует их призванию и интересам, рискуют быстро попасть в зависимость. Работодатели весьма благосклонно относятся к работникам, у которых зависимость только начала формироваться. Поскольку такие работники все время и силы отдают работе, то они считаются полезными, правильными людьми. Чем дольше существует зависимость, тем менее выгоден работник. Износившийся трудоголик уже не в состоянии работать, и отбрасывается как использованный материал, шлак. При этом причиной «изнашивания», неудач на работе называют самого человека, его неправильное отношение к работе, к клиентам, к коллегам, начальству, да и просто низкий профессиональный уровень. Наиболее подвержены развитию зависимости преданные, упрямые, тревожные, излишне требовательные, совестливые, идеальные исполнители, выполняющие работу с напряжением, отдающие себя детям. Они испытывают чувство вины за неудачи и чувство обиды за недостаточно положительную оценку их труда.

Итак, избавиться от трудовой зависимости или не приобрести ее можно только самому.

Признаки зависимости от работы. Физический дискомфорт. Зависимость – психологическая проблема. А психологические проблемы человек пытается отрицать как можно дольше. Поэтому зависимость начинает заявлять о себе при помощи физического дискомфорта.

- Дискомфорт в области головы – боли, часто начинающиеся в области шеи и распространяющиеся на голову, мигрень.
- Дискомфорт в области шеи и спины – чувство комка в горле, «перехватывание» голоса, боли в шее и нижней части спины.
- Дискомфорт в области сердца – боли, ощущения, что сердце бьется сильно, нерегулярно или часто.
- Скачкообразное повышение артериального давления с ощущением прилива жара.
- Дискомфорт в области живота – спазматические, резкие боли, вздутие, понос, запор.
- Дискомфорт в области таза – частое мочеиспускание, разнообразные сексуальные проблемы.
- Мышечный дискомфорт – напряжение, ломота в мышцах.
- Кожный дискомфорт – ощущение покалывания, сыпи.

- Дискомфорт, связанный с аппетитом, – от полного отвращения к еде до приступов «волчьего» голода.

- Дискомфорт, связанный со сном, – трудности с наступлением сна и пробуждением, неприятные сновидения.

- Повышенная восприимчивость к инфекционным заболеваниям.

Эмоциональный дискомфорт:

- Эмоциональное истощение, чувство усталости и невозможность сосредоточить внимание.

- Чувство личной несостоятельности.

- Беспокойство, беспочвенные опасения по поводу маловероятных событий, которые, возможно, никогда не произойдут.

- Чрезмерно сильные и быстрые смены настроения.

- Пассивность, апатия.

- Беспочвенная раздражительность и конфликтность.

- Утрата чувства юмора.

- Чувство вины, обиды, страха и стыда.

- Равнодушие к себе и детям людям.

- ***Умственный дискомфорт:***

- Невозможность концентрировать внимание.

- Сомнения в необходимости и полезности своей работы.

- Стереотипное мышление, сопротивляющееся изменениям.

- Низкая самооценка.

- Подозрительность и недоверчивость.

- Постоянные мысли о работе.

Поступки зависимого от работы:

- Формальное исполнение своих обязанностей.

- Пренебрежение исполнением своих обязанностей,

- «Увиливание» от работы, желание снизить объем работы.

- Уклонение от ответственности и нерешительность.

- Злоупотребление психостимуляторами (табак, кофе, алкоголь, лекарства).

- Замедленное выздоровление после травм и заболеваний.

Практические задания к семинарскому занятию №9

Задание № 1. Изучение коммуникативного контроля в общении.

Оцените каждое из предложений, отмечая согласие знаком «+», несогласие – знаком «—».

1. Мне кажется трудным искусство подражать другим людям.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я глубоко убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых внутренне не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Суммируйте баллы, пользуясь таблицей:

Номер вопроса	Вариант ответов	
	+	-
1	0	1
2	1	0
3	1	0
4	1	0
5	0	1
6	1	0
7	0	1
8	1	0
9	1	0
10	1	0

Ключ:

• 0—3 балла свидетельствует о низком коммуникативном контроле общения. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменять его в зависимости от ситуации.

• 4—6 баллов свидетельствуют о среднем коммуникативном контроле. Вы сдержанны, считаетесь с окружающими.

• 7—0 баллов — показатель высокого коммуникативного контроля общения. Вы легко входите в любую роль и в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Задание № 2. Изучение умения влиять на людей

Каждый из нас поддается влиянию других людей, а иногда и сам влияет на них в разных целях. Политики, педагоги, врачи, актеры или специалисты сферы сервиса делают это в рамках своих профессиональных интересов. Если у вас есть желание или профессиональная необходимость влиять на людей, то вам необходимо оценить, насколько это удастся. Отвечайте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Выбрали бы вы профессию актера или политика?
2. Раздражают ли вас экстравагантно одевающиеся люди?
3. Позволяете ли вы посторонним разговаривать на тему своих интимных отношений?
4. Быстро ли вы реагируете, если чувствуете себя оскорбленным?
5. Ощущаете ли вы себя неуютно, если ваш коллега добился больших успехов по службе, чем вы?
6. Вы бы взяли за очень трудную работу только для того, чтобы доказать, что вы можете это сделать?
7. Всегда ли принцип «цель оправдывает средства» верен для вас?
8. Любите ли вы часто бывать в кругу друзей?
9. Есть ли у вас график на весь день?
10. Любите ли вы переставлять мебель в квартире?
11. Нравится ли вам каждый раз пользоваться разными средствами для достижения одной и той же цели?
12. Иронизируете ли вы над человеком, если видите, что он слишком самоуверен?
13. Любите ли вы уличать свое начальство в том, что у него дутый авторитет?

Подсчитайте количество баллов за каждый вариант ответа, следуя схеме:

- 1 вопрос: да – 5, нет – 2;
- 2 вопрос: да – 0, нет – 5;
- 3 вопрос: да – 5, нет – 0;
- 4 вопрос: да – 5, нет – 0;
- 5 вопрос: да – 5, нет – 6;
- 6 вопрос: да – 5, нет – 0;
- 7 вопрос: да – 5, нет – 0;
- 8 вопрос: да – 0, нет – 5;
- 9 вопрос: да – 0, нет – 5;
- 10 вопрос: да – 5, нет – 0;

11 вопрос: да – 5, нет – 0;

12 вопрос: да – 5, нет – 0;

13 вопрос: да – 5, нет – 0.

Ключ:

Если вы набрали 65-35 баллов, то вы обладаете уникальными способностями влиять на других, изменять их, вы можете их чему-то научить, вам легко работать с людьми, советовать им, помогать им обрести душевное равновесие в трудных ситуациях, поддержать их. Но если вы слишком уверены в своих убеждениях, вы можете стать тираном.

Если вы набрали 30-0 баллов, к сожалению, вас трудно убедить. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь других людей должна быть строго расписана, предусмотрена заранее. Иногда вы можете быть преувеличенно нерешительным, что зачастую мешает вам достигать своих целей, оказывать нужное влияние на окружающих людей.

Задание №3. Шанс остаться в живых (Диагностика эмоционального «выгорания»)

Для вас главное – четко определите цель, которую вы достигаете при помощи работы, и то, насколько ваша работа ограничивает ваш выбор или, наоборот, помогает вам выбрать необходимое. Для этого вам предлагается специальный *тест для выявления зависимости от работы*.

Инструкция: отвечайте на вопросы «Да» или «Нет».

На работе я делаю только то, что соответствует моим целям.

То, что я делаю, — это мое призвание.

В том, что я делаю, меня привлекает, прежде всего, оплата и система льгот.

Моя работа — вынужденная необходимость.

Можно сказать, что моя работа — мое самовыражение.

То, что я делаю, можно выразить в виде инструкции.

Если работа препятствует моим целям, я отказываюсь от работы.

Мне приходится, так или иначе подстраиваться под начальство.

9. То, что я делаю, нужно, чтобы вносить порядок в мою жизнь.

10. Я испытываю постоянный «зуд» «делать хоть что-нибудь».

11. Мне стыдно, когда я ничего не делаю.

12. Каждый человек должен где-то работать.

13. Я трачу свои силы и время на работу, поэтому у меня нет возможности делать то, что я хочу.

14. Под занятиями по желанию я понимаю хобби и прочие увлечения в свободное от работы время.

15. Не работать — плохо, аморально.

16. Только работа приводит к успеху.

17. Лучше хоть что-то делать, чем бездельничать.

18. Условия, в которых я работаю, зависят не от меня.

19. Когда я прошу то, что мне необходимо, и принимаю это, то чувствую себя должным.

20. Когда я прошу то, что мне необходимо, то чувствую неудобство.

21. Я тревожусь, когда вынужден бездействовать.

Подсчитайте результаты. Для этого суммируйте количество ответов «да» на вопросы 3, 4, 6, 8, 9, 11—21. Это число «А». Затем суммируйте ответы «Да» на вопросы 1, 2, 5, 7, 10. Это число «В». Вычтите из «А» число «В». Чем больше полученный результат, тем вероятнее, что цель вашей работы не верна, и вы предрасположены к зависимости. Желательно, чтобы полученное число было не более 5.

Задание №5 Диагностика зависимости от работы

Следующий *тест* помогает определить, есть ли у вас зависимость от той работы, которой вы занимаетесь сейчас. Подсчитывайте, сколько раз вы ответили «Да».

1. Я постоянно слежу за тем, когда закончится рабочий день.

2. Я потерял желание вкладывать свою душу в работу.

3. В последнее время работа все чаще вызывает у меня чувство обескураженности и равнодушия.

4. Говорят, что я утратил чувство юмора.

5. Я работаю все старательнее и дольше, а мои достижения становятся все меньше.

6. Поскольку мой труд оценивают недостаточно, я использую имущество моей организации в собственных целях.

7. Чтобы снять последствия работы или получить допинг для ее выполнения, я вынужден употреблять вещества, действующие на психику (кофе, никотин, алкоголь, наркотики).

8. Я стал плохо спать.

9. Я потерял способность развлекаться и отдыхать после работы.

10. Особенности моей работы стали вызывать во мне гнев, чувство обиды и горечи.

11. Из-за работы я стал более раздражительным человеком.

12. При первой возможности я переношу работу на поздние сроки.

13. На работе все ко мне придираются.

14. В последнее время меня больше волнует, как избавиться от усталости, а не как сделать работу лучше, совершеннее.

15. Я не хочу никаких изменений на работе.

16. Я вынужден быть подозрительным и недоверчивым к коллегам, скрывать свои истинные чувства и переживания.

17. Мне не хочется идти на работу, потому что я не уверен, что справлюсь с ней.

18. Мое отношение к коллегам и клиентам стало циничным, холодным, поскольку только это помогает мне сохранить силы.

19. Я все чаще прихожу к мысли, что меня используют.

20. Я стал чаще болеть.

21. Я испытываю чувство неудачи, вины и самообвинения.

Ключ: Чем больше полученный результат, тем вероятнее, что вы имеете зависимость от работы. Желательно, чтобы полученное число было не более 5.

Методические указания по самостоятельной работе студентов в процессе подготовки к семинарским занятиям

Самостоятельная работа 1.

Анализ профессиональной деятельности специалиста сервиса.

Задание 1. Проанализировать и описать в произвольной форме (7-10 страниц) деятельность любого специалиста сферы сервиса с точки зрения развитости составляющих психологической культуры личности. При описании каждой составляющей приводить конкретные примеры реальных и идеальных ситуаций.

Задание 2. Изучив психологию мышления и восприятия, составьте список знаний, умений, навыков в области мышления и восприятия, необходимых для развития культуры специалиста.

Самостоятельная работа № 2.

Методы саморегуляции.

Задание 1. Применить одну из простейших технологий саморегуляции – релаксацию, проанализировать этот опыт в соответствии с планом: особенности ситуации; первые мысли и чувства, вызванные расслаблением; как удалось переключить внимание на выполнение технологии; что изменилось после выполнения технологии; вывод.

Задание 2. Описать технологии саморегуляции: аутогенную тренировку, визуализацию, медитацию, релаксацию. Акцентировать внимание на различие методов.

Самостоятельная работа № 3.

Составить на выбор:

- конспект основных положений теории трансактного анализа Э. Берна по книге Э. Берна «Игры, в которые играют люди». М., 1998;
- конспект работы А.М. Руденко «Психологический практикум». Ростов, 2009. Описание основных технологий практической психологии;
- конспект учебника Г.В. Бороздиной «Психология делового общения». М., 2002. Характеристика общения как социально-психологической проблемы.

Самостоятельная работа № 4.

Составление словаря базовых понятий по разделам курса.

Самостоятельная работа №5.

1. Написание реферата (составление доклада, сообщения) по темам курса. 2. Работа с научной периодической печатью по основным разделам курса.

Примерные темы рефератов

1. Социальная коммуникация и общение.
2. Многозначность понятия «коммуникация».
3. Методы и функции социальной коммуникации.
4. Постулаты и условия эффективной коммуникации.
5. Методы социально-психологического влияния.
6. Социально-психологические особенности делового общения.
7. Психология конфликта. Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтных ситуаций.
8. Социология конфликта.
9. Основные приемы и виды мышления.
10. Способы активации мышления.
11. Технология организации «мозгового штурма».
12. Социально-психологические тренинги.
13. Агрессивное поведение. Правила управления им.
14. Характеристика метода транскатного анализа и видов трансакций.
15. Психология переговорного процесса.
16. Психология манипулятивного общения.
17. Простейшие методы саморегуляции.
18. Психологические закономерности публичного выступления.
19. Лидерство и руководство в межличностном общении.
20. Деловая игра. Этапы проектирования деловых игр.
21. Стресс в повседневной жизни. Основы его профилактики.
22. Общение, основные виды и уровни общения.
23. Методы конструктивной критики.
24. Метод рефрейминга.
25. Психологическая культура специалиста сервиса.
26. Слушание в ситуации делового общения.
27. Самооценка и Я-концепция.
28. Личностное развитие, самореализация и личностный рост.
29. Методы оптимизации общения. Практикум личного успеха.
30. Психологический практикум обслуживания клиентов.

Учебно-методическое обеспечение курса

Основная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб., 2005. 288 с.
3. Волков Ю.Г., Гулиев М.А., Нечипуренко В.Н., Самыгин С.И. Социология: история и современность. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Ростов-на-Дону, 2007.
4. Волков Ю.Г., Нечипуренко В.Н., Попов А.В., Самыгин С.И. Социология: курс лекций. Издание 2-е, перераб. и допол. Ростов-на-Дону, 2006.
5. Гафиатулина Н.Х., Олишевский Д.П. Социально-политические процессы: вопросы прогнозирования. Хроники объединенного фонда электронных ресурсов Наука и образование 2015. №11 (78). С. 110.
6. Мустафасв Ф.М., Верещагина А.В. Культура межнационального общения в современной России: проблемы и условия регенерации // Гуманитарные и социально-экономические науки. 2015. № 5 (84). С. 69-72.
7. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., институт психотерапии, 2005.
8. Руденко А.М., Психологический практикум. Ростов-н/Д., 2008.
9. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов-н/Д., 2005.
10. Солонкина О.В., Рамендик Д.М. Психодиагностика в Социально-культурном сервисе и туризме. М., 2004.
11. Столяренко Л.Д. Основы психологии (практикум). Р/Д, 2002.
12. Шапарь В.Б. Практическая психология. Инструментарий. Р/Д., 2005.
13. Духанева А.В., Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Сучков Г.В. Педагогика и психология Высшей школы / учебное пособие. Новочеркасск, 2002. 544 с.
14. Самыгин С.И., Верещагина А.В. Глобальные вызовы современности и безопасность цивилизации третьего тысячелетия // European Social Science Journal (Европейский журнал социальных наук). 2014. № 6-2(45). URL: <http://mii-info.ru/data/documents/EZhSN-2014-6-2.pdf> С. 60-66.

15. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов н/Д., 1997. 512 с.
16. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Психология и педагогика в вопросах и ответах/учебное пособие для студентов вузов. Ростов н/Д., 1999. 576 с.
17. Столяренко Л.Д., Ревин И.А., Буланова-Топоркова М.В., Духавнева А.В., Сучков Г.В., Самыгин С.И. и др. Психология и педагогика Высшей школы. Ростов н/Д., 2014. 620 с.
18. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Психология и педагогика в вопросах и ответах / учебное пособие для студентов вузов. Сер. Учебники, учебные пособия. Ростов н/Д., 2000. 576 с.
19. Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н., Самыгин С.И., Елифанцева И.О. Социология и психология управления. Ростов н/Д., 2001. 512 с.
20. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Столяренко В.Е. Психология и педагогика. Ростов н/Д., 2010. 636 с.
21. Волков Ю.Г., Нечипуренко В.Н., Попов А.В., Самыгин С.И. Социология курс лекций. Сер. Учебники, учебные пособия. Ростов н/Д., 1999. 512 с.
22. Гордиенко ЮФ., Обухов Д.В., Самыгин С.И. Управление персоналом / учебное пособие для студентов вузов. Сер. «Высшее образование». . Ростов н/Д., 2004. 312 с.
23. Самыгин С.И. Деловое общение. М., 2010. 436 с.
24. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Ростов н/Д., 2008. 413 с.
25. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология личности / учебное пособие. Сер. «Высшее образование». Ростов н/Д., 2009. 574 с.
26. Самыгин С.И., Руденко А.М., Загутин Д.С. и др. Конфликтология. Конспект лекций. Ростов н/Д, 2016.
27. Самыгин С.И., Коновалов В.Н. Конфликтология в социальной работе. М., 2015. Сер. Учебные издания для бакалавров.
28. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология и педагогика / учебное пособие. М., 2012. 480 с.
29. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2011. 251с.
30. Самыгин С.И. Социология и психология управления / учебное пособие. М., 2012. 256 с.
31. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013. 316 с.
32. Руденко А.М., Самыгин С.И., Дюжиков С.А., Кумыков А.М. Управление человеческими ресурсами / учебное пособие. Ростов н/Д., 2015. 350 с.

33. Руденко А.М., Самыгин С.И. Психология социальной работы / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013. 268 с.
34. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения / учебное пособие. Ростов н/Д., 2013. 317 с.
35. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Столяренко В.Е. Психология для бакалавров-экономистов / учебное пособие. М., 2014. 214 с.
36. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015. 438 с.
37. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология / учебное пособие. М., 2015. 332 с.

Дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2005.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. М., 1992.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2002.
4. Верещагина А.В., Шахбанова М.М. Формирование новых семейных ценностей и отношений в современном российском обществе // Вестник ДНЦ. 2013. № 50. С. 65-71.
5. Верещагина А.В. Трансформация института семьи и демографические процессы в российском обществе. Автореферат дисс. док. соц. Наук. Ростов-на-Дону, 2009.
6. Верещагина А.В., Самыгин С.И. Семья и социальная безопасность // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. № 2. С. 116-120.
7. Верещагина А.В., Самыгин С.И. Информационные аспекты обеспечения национальной безопасности России // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2014. № 4. С. 92-95.
8. Верещагина А.В. Институциональные изменения в семейной сфере и демографические перспективы России: методологическая матрица исследования // Гуманитарий Юга России. 2012. № 4. С. 82-93.
9. Гафиатулина Н.Х., Роженов А.В. Настольная книга школьного психолога, учителя начальных классов: психологические подсказки. Ростов-н/Д., 2009.
10. Гойхман О.Я., Наденна Т.М. Речевая коммуникация. М., 2005.
11. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2000.
12. Деловое общение. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. М., 2004.
13. Джини Грехем Скотт. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 2001.

14. Джордж М. Искусство релаксации. Лондон – Москва, 1998.
15. Доценко Е.Л. Манипуляция: психологическое определение понятия // Психологический журнал. 1993. № 4.
16. Островский Э.В. Психология управления. М., 2008.
17. Петрушин В.И. Валеология. М., 2002.
18. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. М., 2005.
19. Гостюшин А.В. Человек в экстремальной ситуации. М., 2001.
20. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М., 2004.
21. Кузнецов И.Н. деловое общение. Деловой этикет. М., 2004.
22. Крылов А.А. Психология. М., 1998.
23. Курбатов В.И. Стратегия и тактика делового успеха. Ростов-н/Д., 1995.
24. Литвак М.Е. Психологическое айкидо. Ростов-н/Д., 1999.
25. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. СПб., 1993.
26. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
27. Менегетти А. Психология лидера. М., 2002.
28. Морозов А.В. Деловая психология. СПб., 2002.
29. Отто Эрнст. Слово предоставлено вам. М., 1990.
30. Осухова Н.Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. М., 2005.
31. Панасюк А.Ю. Управленческое общение. М., 1990.
32. Петровский А.В., Шпалинский В.В. Социальная психология коллектива. М., 1978.
33. Пиз А. Язык жестов. Воронеж, 1992.
34. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А., Маничева С.А. СПб., 2007.
35. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриченко. М., 2004.
36. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. М., 2005.
37. Рай Лесли. Развитие навыков эффективного общения. СПб., 2002.
38. Рамендик Д.М. Управленческая психология. М., 2006.
39. Романов К.А. Психологическая культура специалистов как фактор профессионального мастерства. Прикладная психология и психоанализ. М., 2003. №1.

40. Руденко А.М, Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов-н/Д., 2005.
41. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. М., 1990.
42. Сонин В.А. Психологический практикум: задачи, этюды, решения. М., 2004.
43. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-н/Д., 1996.
44. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум. Ростов-н/Д., 1996.
45. Столяренко Л.Д. Психология и этика делового общения. Ростов-н/Д., 2003.
46. Социальная психология личности в вопросах и ответах. М., 1999.
47. Селье Ганс. Стресс без дистресса. М., 1990.
48. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. М., 1999.
49. Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой: Искусство менеджера. Минск, 2007.
50. Чалдини Р. Психология влияния. СПб., 2001.
51. Энциклопедия психологической помощи. Ростов н/Д., 2000.

Вопросы к зачету

1. Основные методы социально-психологического воздействия: внушение, убеждение, подражание, заражение.
2. Коммуникация: понятие, уровни и виды.
3. Социально-психологические особенности деловой коммуникации.
4. Конфликты. Виды и уровни конфликтов.
5. Методы разрешения конфликтных ситуаций.
6. Основные приемы и виды мышления как способ профилактики конфликтов.
7. Способы активации мышления: метод синектики, морфологического анализа, контрольных вопросов.
8. Технология организации «мозгового штурма».
9. Роль социально-психологического тренинга в профилактике конфликтов.
10. Метод «Я-высказывания» и их роль в практике деловой коммуникации.
11. Признаки уверенного, неуверенного и агрессивного поведения.
12. Характеристика метода транскатного анализа и видов трансакций.
13. Коммуникативная компетентность специалиста.
14. Методы ведения деловых переговоров.
15. Понятие конформного и неконформного поведения личности.
16. Лидерство и руководство в межличностной коммуникации.
17. Классификация лидерства и руководства.
18. Методы социально-психологической защиты.
19. Приемы привлечения внимания в профессиональной деятельности.
20. Манипуляции в социальной коммуникации.
21. Аутотренинг как способ простейшей саморегуляции.
22. Социально-психологические закономерности публичного выступления.
23. Техника и тактика аргументирования.
24. Стрессы и стрессовые ситуации. Профилактика стрессов.
25. Невербальные сигналы в коммуникации
26. Эффективные приемы публичного выступления.
27. Практика релаксации, концентрации, визуализации, ребефинга.
28. Психологическая культура личности.

29. Коммуникативная совместимость.
30. Деловая игра. Этапы деловых игр.
31. Слушание в ситуации деловой коммуникации.
32. Психологическое совладание и переживание.
33. Прием клиента и установление первоначального контакта.
34. Проблема эмоционального выгорания.
35. Социально-психологический климат и коммуникативная межличностная совместимость.
36. Конфликты в различных сферах человеческой коммуникации.
37. Предупреждение конфликтных взаимоотношений и конфликтной коммуникации.
38. Управление конфликтом.
39. Завершение конфликтов: критерии, формы, факторы.
40. Переговоры как способ завершения конфликта.

Тестовые контрольные задания

по теме: «Конфликты. Методы разрешения конфликтов».

Цель проведения тестирования: текущий контроль знаний

1. Пусковой механизм конфликта:

- а) согласие с доводами партнера
- б) инцидент
- в) прекращение общения
- г) недостаток общения

2. Когда к человеку предъявляются противоречивые требования, возникает конфликт:

- а) скрытый
- б) открытый
- в) межличностный
- г) внутриличностный

3. Источник любого конфликта:

- а) расхождение интересов
- б) общность взглядов
- в) истинные предположения

4. Количество стилей разрешения конфликта:

- а) 6
- б) 5
- в) 4
- г) 3

5. Противодействие людей друг другу – это конфликт:

- а) внутриличностный
- б) явный
- в) межличностный
- г) скрытый

6. Базу конфликта составляют:

- а) только субъекты
- б) только объекты
- в) субъекты и объекты

7. Соперничество людей друг с другом – это стиль:

- а) уклонения
- б) конкуренции
- в) приспособления
- г) сотрудничества

8. Когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает – это стиль:

- а) приспособления
- б) компромисса
- в) уклонения
- г) конкуренции

9. Стиль приспособления рекомендуется в случае:

- а) желания сохранить хорошие взаимоотношения
- б) желания отстаивать свои интересы
- в) потребности соперничества

10. Если решение проблемы важно для обоих партнеров – приемлем стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) уклонения
- г) сотрудничества

11. Стиль разрешения конфликтов, основанный на взаимных уступках:

- а) соперничества
- б) уклонения
- в) компромисса
- г) приспособления

12. При недостатке информации и желании отсрочить решение проблемы

приемлем стиль:

- а) сотрудничества
- б) уклонения
- в) конкуренции
- г) компромисса

13. Индивид действует активно при стиле:

- а) конкуренции
- б) приспособления
- в) уклонения

14. Индивида действует пассивно при стиле:

- а) сотрудничества
- б) конкуренции
- в) компромисса
- г) уклонения

15. Партнеры действуют совместно при стиле:

- а) уклонения

- б) приспособления
- в) сотрудничества

16. Когда человек наделен властью и уверен в своей правоте, приемлем стиль:

- а) приспособления
- б) уклонения
- в) сотрудничества
- г) конкуренции

17. Удовлетворение интересов, скрытых нужд обоих партнеров характеризует стиль:

- а) компромисса
- б) сотрудничества
- в) конкуренции
- г) приспособления

18. Частичное удовлетворение потребностей друг друга характеризует стиль:

- а) сотрудничества
- б) приспособления
- в) компромисса
- г) уклонения

19. Для профилактики конфликтов важно использовать:

- а) «Вы-утверждения»
- б) «Я-высказывания»

20. Немедленное согласие с доводами партнера по общению – амортизация:

- а) профилактическая
- б) опосредованная
- в) непосредственная

Тест на проверку остаточных знаний

1. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных и межгрупповых отношениях, связанных с острыми негативными переживаниями называется...

- 1) *Конфликтом*
- 2) *Характером*
- 3) *Реакцией*
- 4) *Действием*

2. Высокая ориентация на себя, применение силовых методов для реализации своих интересов характерна для _____ как стиля поведения в конфликте.

- 1) *Подчинения*
- 2) *Сочувствия*
- 3) *Ухода*
- 4) *Доминирования*

3. Типом темперамента не является:

- 1) *Сангвиник*
- 2) *Холерик*
- 3) *Аналитик*
- 4) *Флегматик*

4. Собеседник рассматривается личностью лишь как нужный или мешающий объект в _____ общении.

- 1) *Дружеском*
- 2) *Групповом*
- 3) *Доверительном*
- 4) *Манипулятивном*

5. Стиль руководства, характеризующийся властностью лидера, единоличием в принятии решения, называется:

- 1) *Демократическим*
- 2) *Нейтральным*
- 3) *Авторитарным*
- 4) *Либеральным*

6. Для определения совместимости с другими людьми не требуется такое качество характера, как:

- 1) *Терпимость*
- 2) *Способность критично относиться к себе*
- 3) *Доверие к людям*
- 4) *Мечтательность*

7. В социальной психологии социальной группой называют группу людей:

- 1) *Объединенных по территориальному признаку*
- 2) *Со сходными психологическими характеристиками*
- 3) *Взаимодействующих между собой*
- 4) *Объединенных по одному или нескольким признакам*

8. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ:

ХАРАКТЕРИСТИКА СТИЛЕЙ РУКОВОДСТВА:

- 1) Голос руководителя – решающий, запреты без снисхождения, с угрозой
- 2) Лидер в группе не дает указаний, дела в группе идут сами собой
- 3) Инструкции в форме предложений, все разделы работы обсуждаются

СТИЛИ РУКОВОДСТВА

- А) Демократический
Б) Попустительский
В) Авторитарный

ОТВЕТЫ: 1 ___; 2 ___; 3 ___.

9. ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА:

- 1) Сильный, уравновешенный, подвижный
2) Сильный, неуравновешенный, подвижный
3) Слабый, неуравновешенный, инертный
4) Сильный, уравновешенный, инертный

ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ ТЕМПЕРАМЕНТА:

- А) Холерик
Б) Флегматик
В) Сангвиник
Г) Меланхолик

ОТВЕТЫ: 1 ___; 2 ___; 3 ___; 4 ___.

10. Немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном общении и взаимодействии, называется _____ группой.

11. Процесс усвоения индивидом образцов поведения, психологических установок, социальных норм и ценностей, знаний и навыков, позволяющих ему успешно функционировать в данном обществе, называется _____.

12. Человек чувствует себя уверенно, независимо, комфортно, при _____ самооценке.

13. Человека, который пытается использовать оппонента, его способности и слабости как средство для достижения своих корыстных целей, называют _____.

14. Понятие стресс означает:

- А) явление
Б) истощение
В) информация
Г) напряжение

15. Эустрессом называют стресс:

- А) разрушительный
- Б) мобилизующий
- В) болезнетворный
- Г) экстремальный

16. Воздействие на эмоционально-волевую сферу личности – это механизм:

- а) внушения
- б) убеждения
- в) заражения
- г) паники

17. Невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям – это:

- а) убеждение
- б) внушение
- в) заражение
- г) подражание

18. Активная жизненная позиция человека – это механизм:

- а) внушения
- б) подражания
- в) убеждения
- г) заражения

19. Взаимодействие людей друг с другом отражает сторону общения:

- а) коммуникативную
- б) интерактивную
- в) перцептивную

20. Максимальное мышечное и психологическое расслабление составляет сущность метода _____.

Приложение

Приложение 1.

Упражнение «воздушные шары» (релаксация).

Призвано помочь избавиться от стрессовых реакций, научить спокойнее воспринимать ситуации, вызывающие стресс. Оснащение: воздушные шары и фломастер (или все проделывать в воображении).

1. Составьте список типичных факторов стресса: работа, личная жизнь, мысли о старости. Расположите их в порядке убывания.

2. Сосредоточьтесь на самом сильном факторе. Вспомните, как вы на него обычно реагируете. Надуйте шарик, представляя, что вы отдаете ему свои отрицательные эмоции.

3. Возьмите иголку и проткните шарик. Представьте, что ваши плохие эмоции улетучились.

4. Затем начните надувать второй шарик, представляя, что наполняете его положительной энергией. Подберите слово, обозначающее положительную эмоцию, и напишите его на шарике.

5. Какие образы возникают у вас теперь в связи с данной ситуацией? Изобразите их схематически в виде рисунков на шарике. Подбросьте его вверх и, наблюдая за его полетом, попытайтесь закрепить в сознании те образы, которые вы изобразили на нем. Когда вы вновь столкнетесь с подобной ситуацией, вспомните об этом шарике и о том, что было изображено и написано там вашей рукой.

Как снять отрицательные эмоции после конфликтной коммуникации.

Гнев. Когда мы сердимся, у нас невольно сжимаются кулаки. Чтобы справиться с этим чувством, возьмите небольшой твердый предмет (камешек), и со всей силы сожмите его в кулаке. Затем разожмите кулак, держа руку ладонью вверх. Слегка покачивая камень на ладони, представьте, что вы заключили с ним вечный мир.

Печаль. Охваченные горем, мы впадаем в апатию. Поэтому, если вы печальны, отправляйтесь на прогулку, по дороге наблюдайте за тем, что происходит вокруг вас. Активно впитывайте образы, звуки, запахи. Старайтесь радоваться каждому из них. Вы почувствуете, как печаль постепенно улетучивается.

Ревность. Ревность порождает в нас те же реакции, что и страх. Мы готовы вступить в бой с соперником. Чтобы подавить ярость, начните медленно поглаживать ладонью тыльную сторону другой руки. Представьте, что гладите ребенка, успокаивая его. Скоро заметите, как сами успокаиваетесь.

Правила медитативных тренировок.

1. Спокойное уединенное место, изоляция от людей, тишина. Оформление комнаты должно быть уютным, приятным по цвету, расслабляющим.

2. Медитировать лучше натощак или через час после еды утром между 4 и 8 ч. и вечером между 19 и 20 ч.

3. Во время тренировки одеваться теплее, т.к. при медитации кровообращение становится менее интенсивным и увеличивается опасность простудных заболеваний. Не проводить тренировки, если вы чувствуете психическое или физическое перенапряжение или вы нездоровы, перевозбуждены эмоционально. В этом случае с помощью АТ снимите перевозбуждение.

4. Коврик для тренировок должен быть комфортным, ни очень твердым, и не слишком мягким. Во время медитации не сопротивляйтесь мыслям, спонтанно возникающим в сознании. Пусть они исчезнут сами.

5. Тренироваться 3 – 5 р. в неделю, не пропускать.

Чтобы овладеть техникой медитации, нужно научиться заглядывать к себе в душу без страха и стремления приукрасить вещи. Это упражнение имеет своей целью приоткрыть дверь в грандиозный лабиринт нашего подсознания. Нужно пройти по этим коридорам, чтобы научиться ценить и любить себя таким, какой ты есть. Выберите удобный момент (тихая и опрятная комната, отсутствие отвлекающих факторов). Устройтесь удобно и закройте глаза. Инструкцию можно начинать на магнитофон, чтобы не отвлекаться на чтение.

1. Отвлекитесь от всего, что вас окружает, делайте это ненасильственно, путем спокойной концентрации внимания на своем внутреннем опыте. Представьте себе черепаху, которая втянула голову и лапы, превратив свой внешний опыт во внутренний.

2. Сконцентрируйте свое сознание в одной точке. Для этого мысленно сосредоточьте все внимание в центре лба. Попробуйте увидеть там сияющую звездочку. Представьте себе, что из нее исходит положительная энергия, которая благотворно влияет на ваше самочувствие.

3. Подкрепите эту положительную энергию хорошими мыслями и образами, позитивной самооценкой. Скажите себе «моя душа спокойна».

4. Пусть ведущей темой, заполняющей ваши мысли, станут мир и покой. Направьте свою духовную энергию на эти представления. По-

чувствуйте, как из абстрактного представления они представляются в отчетливое чувство.

5. Усиливайте это чувство путем концентрации на нем всего своего внимания. Вы сделали первый шаг к самореализации через медитацию.

Приложение 2.

Варианты проведения тренинговых занятий.

Занятие №1. Эмоциональная поддержка

Один из участников тренинга играет роль человека, испытывающего радость (выиграл крупную сумму денег в лотерее, родился ребенок и т. п.). Остальные молча, невербально поздравляют его. Анализируется, кто более всего вчувствовался.

Вывод. Общение на эмоциональном уровне формирует специфические взаимоотношения, причины которых мало осознаются, а именно симпатию (положительный образ другого, расположенность к нему) или антипатию (отрицательный эмоциональный образ партнера, препятствующий конструктивному общению).

При общении люди часто не понимают друг друга, возникает иллюзия «социального восприятия».

Занятие №2. Умение слушать

Каждый из участников должен в течение одной минуты рассказать автобиографию. При этом, прежде чем начать рассказ, каждый в двух-трех предложениях излагает содержание того, о чем говорил предыдущий выступающий. Обсудить — умеют ли участники слушать друг друга.

Занятие №3. Проективный рисунок

Задача заключается в том, чтобы нарисовать по два рисунка: «Я такой, какой есть», «Я такой, каким хотел бы быть». Рисунки не подписываются. Все участники высказываются по цепочке, в том числе и анонимный автор. По желанию автор в конце называет себя и называет тех, чьи интерпретации ему понравились (реальные).

Цель: развитие перцептивной стороны общения:

- развитие способности к эмпатии;
- групповая оценка личности как средство самосовершенствования.

ния.

Занятие №4. Контакты

Цель: умение устанавливать контакты с незнакомыми людьми. Участники садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг — подвижный (участники по команде ведущего перемещаются по часовой стрелке меняя партнера), внутренний — неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до 3 минут. Возможные ситуации задаст ведущий:

- Первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив.
 - Вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца.
 - Вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании. Представился случай выяснить отношения наедине.
 - Беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины и т.д.
- Обсудить успехи и неудачи.

Занятие №5. Копия

Цель: развитие способностей к невербальному общению. Психолог предлагает 2—3 участникам, вышедшим из помещения, скопировать, изобразить позой, жестами одного из участников группы. Все определяют — кого? Обсудить похожесть.

Занятие №6. Нетрадиционное приветствие

Цель: снятие напряжения, развитие навыков невербального общения.

Ведущий: «Мы привыкли к стереотипам. Они нам помогают в жизни, но иногда и обедняют ее. Давайте попробуем испытать новые эмоции, а заодно освоить нетрадиционные приветствия. Может быть, кто-нибудь предложит вариант? Но для начала предлагаю некоторые варианты:

- тыльной стороной ладоней;
- столами ног (внутренней стороной, но легко, без удара);
- коленями;
- плечами
- лбами.

Теперь ваши варианты. Мы готовы попробовать и их».

Занятие №7. Мафия

Цель: обучение эффективному поведению при решении групповых задач, закрепление навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Каждому члену группы дается карточка, на которой указана его игровая роль:

- комиссар полиции;
- член мафии (до 30% участников);
- пустая карточка, означающая добропорядочного гражданина (дается всем остальным участникам).

Задача состоит в том, чтобы выявить мафиози, которые по «ночам» убивают мирных граждан. Решение о предполагаемой «жертве» принимается большинством голосов в то время, когда граждане спят (сидя с закрытыми глазами). Точно так же большинством голосов принимается решение о «казни» мафиози. В обсуждении участвуют как «законопослушные граждане», так и «преступники». Однако жертвой правосудия может стать и невинный гражданин. В любом случае, как жертва мафии, так и казенный по суду гражданин выходят из игры. Задача комиссара состоит в том, чтобы, когда мафиози уже «уснули» (закрыли глаза), а граждане еще не «проснулись» (еще не открыли глаза), он может принять единоличное решение на «уничтожение» предполагаемого преступника. Но и он может ошибиться.

Победить может и мафия (когда «убиты» все «честные горожане»), и правосудие (если покончено с мафией). За ходом игры следит ведущий, знающий о том, кто из участников играет какую роль.

Занятие №8. Я хочу тебе подарить

Цель: разминка, вхождение в контакт.

Ведущий: «Сегодня, приветствуя друг друга и обмениваясь любезностями, каждый будет дарить друг другу подарок, но не реальный, а гипотетический. Самое главное от души. После вручения получивший подарок должен высказать свое отношение к нему (если понравился — то чем, а если нет — то почему и что в действительности он хотел бы получить)».

Работу можно вести в режиме большого круга: участники по очереди обращаются к партнеру, сидящему справа, и дарят ему свой подарок.

Содержание

Введение	3
Материалы к лекциям	4
Лекция 1. Коммуникация как феномен социальной реальности и предмет изучения.....	4
Лекция 2. Механизмы социально-психологического воздействия в процессе социальной коммуникации	17
Лекция 3. Феномен коммуникации и взаимодействия в малой группе. Характеристика лидерства и руководства	22
Лекция 4. Социально-психологическая компетентность и психологическая культура специалиста	29
Лекция 5. Коммуникативная совместимость. Конфликт и основные методы его разрешения.....	33
Лекция 6. Социально-психологический тренинг в профилактике конфликтов	47
Лекция 7. Эффективные приемы мышления в профилактике конфликтов	55
Лекция 8. Манипуляция в социальной коммуникации. Метод трансактного анализа.....	61
Лекция 9. Стресс и эмоциональное выгорание как результат конфликтной коммуникации	69
Лекция 10. Простейшие методы саморегуляции как профилактика конфликтной коммуникации.....	74
Материалы к семинарским занятиям	80
Методические указания по самостоятельной работе студентов в процессе подготовки к семинарским занятиям	142
Примерные темы рефератов	143
Учебно-методическое обеспечение курса	144
Вопросы к зачету	149
Тестовые контрольные задания	151
Приложение	157