

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ

**«Владивостокский морской рыбопромышленный колледж»
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования**

**«Дальневосточный государственный технический
рыбохозяйственный университет»**

(«ВМРК» ФГБОУ ВО «ДАЛЬРЫБВТУЗ»)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

38.02.01

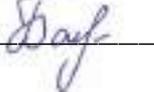
Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Владивосток
2022

ОДОБРЕНЫ

Цикловой комиссией
общегуманитарных и
социально-экономических
дисциплин

Председатель:

 Т.Ю.Багрова

Протокол №1 от 01.09. 2022 г

преподаватель «ВМРК» ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»



Ершова Л.А.

Методические указания по проведению практических работ составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ, утвержденной зам. начальника колледжа по УВР 01.09.22 г.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Теоретическая часть курса предполагает чтение лекций и работу с учебными пособиями. Лекции необходимо конспектировать. В конспекте каждой лекции обязательно должно быть отражены: темы, план лекции, рекомендуемая литература, методические советы лектора, основное содержание лекции. Важнейшей задачей слушания лекций является понимание существа излагаемого и осмысленная запись лишь главного. В процессе слушания лекций, возникшие вопросы можно разрешать на лекции или на консультации у преподавателя.

Изучаемую литературу, так же как и лекции, целесообразно конспектировать так как, выделяя главное и формулируя его своими словами, конспектирующий глубже и полнее осмысливает материал, а так же по записям учебный материал проще и легче восстановить в памяти. Для более глубокого, осмысленного и прочного усвоения изучаемой литературы определения тех или иных понятий, примеры и положения одного источника следует сравнивать, сопоставлять с тем, как они даются в других источниках, в том числе и в конспектах лекций.

Конспектирование литературы зависит от характера изучаемого материала и назначения конспекта. Вместе с тем с полной определенностью можно утверждать, что конспект сжатый, как правило, ценней пространного; им удобнее пользоваться, особенно если он написан разборчиво, а сама форма записи раскрывает группировку и соподчинение материала. Для этого выделяют главное, второстепенное, примеры. Достигается это путем подчеркивания (в том числе и цветными пастами) отдельных слов или предложений, выделением абзацев и т. п. Конспект особо ценен, если он является как бы сводом различных точек зрения, в том числе и точки зрения автора, если разнообразный материал сведен по возможности в таблицы, схемы, графики. Если конспектируется глава из книги, то надо:

- просмотреть оглавление, определить, какое место занимает данная глава, параграф в общем материале первоисточника;
- прочитать параграф или главу полностью, выделяя по ходу чтения основное, а так же части главы, мысленно составляя план;
- сделать записи на основе составленного плана.

Важнейшие пособия по дисциплине Психология общения должны быть в личной библиотеке студента. Для облегчения нахождения и использования литературного материала в книгах из личной библиотеки могут делаться закладки, заметки на полях книги, а в конспектах даваться ссылки на страницы книги с указанием лишь общего содержания без выписки цитат или других фактических данных.

При подготовке докладов и рефератов, предлагаемых преподавателем, необходимо пользоваться рекомендованными источниками (списками основной и дополнительной литературы по темам). При составлении доклада или реферата студент должен предварительно ознакомиться с рекомендованной литерату-

рой, составить структуру-план (состоящий из вступительного раздела, в котором обосновывается важность и актуальность выбранной темы, основного раздела, раскрывающего тему доклада, заключительного раздела, отмечающего пути дальнейших выступлений).

Реферат - это краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемнотематический характер. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Подготовка информационного сообщения

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером - сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами.

Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения - до 5 мин.

Этапы подготовки сообщения:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно (если требуется).

Раздел 1 Теоретические основы психологии общения

Тема 1 Понятие и общие характеристики общения

Самостоятельная работа № 1. Социальная психология личности (1 час)

Совместная деятельность людей происходит в разнообразных группах, участвуя в которых человек демонстрирует свою индивидуальность и выражает свою сущность. К социальным группам, где закладываются основы личности человека, относятся: семья, дружеские компании, учебные группы, спортивные команды, класс, объединения по интересам, трудовой коллектив.

Под *группой* (от ит. *дгирро* — связка) понимается совокупность людей, которая базируется на общих взаимосвязях: люди имеют совместные цели, подчиняются общим правилам и нормам, осуществляют взаимодействие.

Каждая группа, независимо от степени ее формальности, при формировании проходит несколько стадий развития. Рассмотрим их подробнее.

1-я стадия — *формирование первичной группы*. Это стадия неуверенности (ориентации и зависимости). На этой стадии устанавливаются необходимые взаимоотношения, вырабатываются нормы и распределяются целевые роли, необходимые для существования группы: лидер, судья, миротворец и некоторые другие. Во время протекания этой фазы участники часто отказываются от личностного самовыражения.

2-я стадия — *приобретение навыков*. Стадия активизации (конфликта и протеста). На этой стадии происходит определение форм деятельности и окончательное распределение ролей. Она начинается примерно с того момента, когда группе поручают достаточно сложную работу, требующую общего решения. При этом индивидуальные мнения особого значения не имеют, так как важно групповое решение.

3-я стадия — *упрочение*. Структурирование группы (развитие связей и сотрудничества). Роли определены, выработаны собственные приемы групповой работы и ее характер (методический, творческий, спонтанный). Будучи пока закрытой для внешнего мира, внутри себя группа, как правило, открыта, но эта открытость регулируется жесткими нормами: сотрудничество, активность и ответственность. Основная проблема группы — компромисс между индивидуальностью и свободой, с одной стороны, и принадлежностью к группе и ее нормам — с другой, для каждого члена группы. Методы нормализации отношений — психологические и интерактивные технологии.

4-я стадия — *разделение на подгруппы*. Целенаправленная деятельность на основе высокой сплоченности группы выступает как единая система. Эта стадия считается самой критической в развитии групповых отношений. Ускоренному прохождению этой стадии обычно способствует открытое обсуждение проблем и поддержание чувства единства, которое подтолкнет людей к необходимости сотрудничать и находить общий язык друг с другом. Иногда, как свидетельствуют специалисты, на этой стадии происходит

разрушение группы или образование нескольких меньших групп с различными внутренними нормами.

5-я стадия — *внутренняя гармония*. Здесь происходит выработка общего согласия на достаточно прочной основе общности интересов и жизненных позиций; появляется признание ценности для группы каждого ее члена как личности, возрастает стабильность группы; окончательно складывается благоприятная атмосфера для сотрудничества и удовлетворенность работой. Основная проблема на этом этапе — самоудовлетворенность группы, ограничение притока новых членов, негибкость. Одно из решений проблем лежит в области повышения содержательности работы для членов группы и взаимоотношений с другими группами.

6-я стадия — *дробление — разрушение группы*. Эта стадия наступает в результате неразрешенных проблем и конфликтов мнений. Если группа эффективна, то для ее восстановления требуется вмешательство лидера с разъяснениями о пользе группы для организации и ее признания. В противоположном случае, как правило, разрушение становится логическим завершением групповых отношений.

Выполните задание

Определите, какие черты, на ваш взгляд, относятся или не относятся к психологическому портрету кого-либо из вашей группы. Составьте его комплексный психологический портрет по следующей схеме.

<i>Негативные черты</i>	<i>Позитивные черты</i>
Иждивенчество	Активность, инициативность!
Самолюбие, эгоцентризм	Умение и желание прийти на помощь,
Неумение управлять собой	Самоконтроль, управление эмоциями
Аморальное поведение, нарушение этики	Наличие духовных ценностей и смысла жизни
Неспособность принимать стратегически важные решения и нести ответственность	Склонность к прогнозируемому риску, к экспериментированию
Пассивность	Умение полагаться только на себя
Супергибкость (конформность)	Мобильность
Зависимость от мнений окружающих	Стремление к сотрудничеству и партнерским отношениям
Лень	Трудолюбие
Мотивация к избеганию неудач	Мотивация на успех

Раздел II Прикладные аспекты психологии общения

Тема 2 Межличностное взаимодействие в общении

Самостоятельная работа № 2. Межличностное взаимодействие в общении (2 часа)

Выполните задание

1) Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми. Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций [в последние годы), в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия.

Опишите себя-манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

А. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно?

Б. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?

В. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?

Г. Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

2) *Интерактивное упражнение*

Для развития умения координировать совместные действия поиграйте в «Групповой коллаж» — коллективное выполнение участниками игры творческой композиции по совместно выбранной теме на склеенных листах бумаги общей площадью 4 — 6 м² с использованием всего комплекса изобразительных материалов. Путем групповой дискуссии выбирается тематика, отражающая актуальные для участников источники межличностных переживаний [например, «Любовь в моей жизни»). Длительность работы 30 — 45 мин. На этот период вводится запрет на обсуждение содержательной стороны создаваемой композиции. Когда коллаж будет готов, сфотографируйте его, чтобы сохранить, затем обсудите полученный результат. По итогам работы каждый участник делает презентацию своего проекта, раскрывает вложенный в него смысл и делится общими впечатлениями от процесса работы и восприятия ее результата.

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?

2. В чем суть компетентного подхода к обучению общению?

3. Чем различаются формальное и неформальное общение?

4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
6. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
7. Каковы модели общения и их предназначение?
8. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
9. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
10. В чем особенности научного стиля общения?
11. В чем особенности делового стиля общения?
12. Какова специфика публицистического стиля общения?
13. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
14. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
15. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

Самостоятельная работа № 3. Место взаимодействия в структуре общения (2 часа)

Чтобы преодолеть фонетический барьер непонимания речи, участникам взаимодействия необходимо как можно больше работать над собой, задумываясь над тем, как произнести слова и фразы, как грамотно расставить акценты, ударения, как выбрать необходимый темп и тембр речи.

Выполните задание

1) Запишите на магнитофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех (назализаций) в своей речи. Прослушайте запись и сравните реальное количество помех со своей оценкой. Насколько она точна? Подождите день или два и попробуйте снова. Отметьте достигнутые улучшения. Выявляйте наиболее часто встречающиеся в вашей речи вокальные помехи, слова-паразиты.

2) Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругательства, вульгаризмы и слова-паразиты? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со временем вашего поступления в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это происходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.). В вашей речи слова-паразиты преобладают, когда вы стоите у

доски? а в межличностном общении? Устраивает ли вас такой стиль коммуникации? Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?

Самостоятельная работа № 4. Искаженное восприятие и его устранение в ходе контролируемого общения. Речь и взаимопонимание. (1 час)

Каждый человек познает не только окружающую действительность, других людей, но и самого себя. От того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, какие при этом возникают у них образы и впечатления, зависят складывающиеся отношения, понимание друг друга и эффективность взаимодействия. Вот почему у одной из важных функций общения является перцептивная функция.

Выполните задание

Попробуйте проверить, каким [какой] вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким (какой) вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в...», «У меня способности к...», «Я много знаю о...», «Я компетентен в вопросе о...», «Одна часть моей индивидуальности — это то, что я...». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны научиться совершенствовать способность описывать вашу Я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнали, что обладаете талантом или какими-то качествами. Подумайте, как этот обзор помог вам понять материал этого раздела книги.

Используя новые знания о себе, напишите свое резюме.

Самостоятельная работа №5. Межличностное познание, децентрация, рефлексия, идентификация, эмпатия и их роль в общении (2 часа)

Выполните задание

1) Проанализируйте информацию о том, как другие видят вас. Повторите упражнение по восприятию себя, но одновременно записывая, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в...», «Люди считают, что у меня способности к...», «Люди считают, что я знаю о...», «Люди считают, что я компетентен в...».

Вспомните, кто говорил вам об этих талантах, способностях и характеристиках.

2) Нарисуйте автопортрет. Это поможет вам лучше понять, как вы воспринимаете себя. Возьмите большой лист бумаги, набор цветных карандашей и нарисуйте себя в любой манере. Изображение может претендовать на точность или же быть символическим. Изобразить можно свое

лицо или же себя в полный рост, в одежде или без нее. Дайте своему рисунку название.

Теперь проанализируйте рисунок. Занимает ли ваш рисунок все пространство листа? Выполнено ли изображение резкими, отрывочными линиями? Не отсутствуют ли какие-то части тела? Какие? Может быть, какие-то замаскированы или изображены непропорционально? Одеты вы на рисунке или обнажены? Можно ли его показать другим?

Какие преобладают цвета? Выражено ли какое-то чувство? Какое? Не чувствуете ли вы, что что-то скрыли? На изображении вы находитесь в покое или в действии? Получилась ли у вас одинокая фигура или же она изображена на каком-то фоне?

Обсудите итоги с психологом.

Самостоятельная работа № 6. Модель коммуникативного процесса. Синтоническая модель общения.(1 час)

Выполните задание

В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях. Например: «Обед с коллегой или близким другом», «Встреча с руководителем по поводу подготовки к празднику», «Публичный отчет о результатах работы».

Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки.

В конце периода проанализируйте свои ощущения: в какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций? Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению? Насколько вы удовлетворены «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации? Где вы чувствовали себя наиболее приятно, где наименее и почему?

Раздел III. Психологические факторы, обеспечивающие успешность или затрудненность общения

Тема 3. Инструменты эффективности коммуникации

Самостоятельная работа № 7. Качества личности, нужные для успешного общения (2 часа)

Выполните задание

В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу — эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов].

Вместо:
Вам следует

Скажите:

Давайте перейдем

Вы должны

Вы сделаете _____

Я сказал _____

Нужно выполнить срочно _____

Вопросы и ответы в межличностном общении.

Эффективности общения способствуют умения задавать вопросы и отвечать на них. Вопросы заставляют человека думать: они представляют собой одну из логических форм, которая включает в себя прежде всего исходную информацию, а также указание на ее недостаточность и необходимость дальнейшего дополнения и расширения. Однако заставить человека думать, ставить разнообразные вопросы — самое сложное в процессе взаимодействия. Вместе с тем значимость вопросов, задаваемых участниками общения друг другу, высока. Это связано с тем, что:

- вопрос — удобная форма побуждения («Вы могли бы?..»);
- с помощью вопросов привлекается внимание собеседника;
- «вопросы несут определенную информацию (в частности, вопрос свидетельствует о том, что задающий его знает ситуацию);
- с помощью вопросов можно наводить собеседников на нужный ответ (уже содержащийся в самом вопросе, например вопрос, требующий согласия);
- сразу после восприятия вопроса видна обратная связь с собеседником, так как его невербальные сигналы показывают отношение к теме вопроса, которое может распространиться и на задававшего вопрос;
- вопросы помогают спровоцировать собеседника на высказывание своей точки зрения, «раскрыть» его;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- вопросы создают основу для эффективного взаимодействия.

Известно, что, путешествуя по Мексике, немецкий ученый А. Гумбольдт все время расспрашивал своих спутников обо всем, что видел. В конце концов, один из них воскликнул: «Господин Гумбольдт, вас называют великим ученым, но почему же вы без конца спрашиваете обо всем?» — «Именно поэтому я и знаю так много», — спокойно ответил ученый.

Умение правильно формулировать вопросы и умело отвечать на них во многом помогает достичь лучшего взаимопонимания собеседников. Для того чтобы задать вопрос или ответить на него, нужна компетентность. Как правило,

в любой беседе вопросы задаются в основном ради достижения участниками общения одинакового понимания обсуждаемой проблемы. Для того чтобы вопрос был понят собеседником, необходимо:

- делать вопросы короткими;
- удостовериться, что они корректны и задаются с потенциальной возможностью участников ответить на них;
- исключить отгадывание;
- избегать вопросов, требующих публичных откровений;
- не отвечать самому на свои же вопросы.

Самыми распространенными вопросами в коммуникации являются открытые, закрытые и наводящие.

Открытые вопросы полезны для начала двусторонней коммуникации, их цель — собрать необходимую информацию. Обычно они начинаются со слов «что?», «где?», «когда?», «как?», «почему?». Например: «Как часто подобная проблема встречается в вашей деятельности?» Кроме того, открытые вопросы часто начинаются с вводных оборотов, например: «Расскажите о...», «Как вы считаете...», «Что вы думаете о возможностях...?».

Привлекательность открытых вопросов связана с тем, что они позволяют устанавливать контакт, создают вовлеченность и заинтересованность собеседника; предоставляют ему возможность свободного ответа с самостоятельным выбором способа ответа; поощряют немедленную обратную связь; помогают более детально анализировать мнения и ценности; проверяют степень понимания.

Закрытые вопросы также широко используются в общении, но они требуют однозначного ответа, состоящего чаще всего из одного слова: «согласен», «да» или «нет». Вместе с тем злоупотреблять закрытыми вопросами не рекомендуется, так как они не позволяют участникам активно взаимодействовать, а вот в ситуациях проверки информации или ограничения возможностей выбора такой вопрос вполне уместен. Например: «Часто ли вы поступаете таким образом?»

Закрытые вопросы применяются чаще тогда, когда прямого ответа «да» или «нет» достаточно: нужно получить или уточнить информацию; подтвердить понимание фактов, согласие или договоренности; принять решение в случае, когда существует альтернатива («да» или «нет»).

Наводящие вопросы используются с тем, чтобы подвести говорящего к ответу, который ожидается от него услышать. Наводящие вопросы, как правило, заканчиваются «зацепками», не позволяющими участнику ответить отрицательно. Например: «Коммуникативная компетентность важна для эффективного взаимодействия, ведь правда?», «Ведь это так?», «Не правда ли?», «Вы согласны?» и т.д.

Существуют и другие категории вопросов, например:

- для проработки — для информации общего характера, например: «Расскажите мне о...», «Есть ли еще что-нибудь?»;

■ **детализированные** — запрашивающие более подробную информацию, например: «Что именно она сказала?», «Когда это произошло?»;

■ **об ощущениях** — задаваемые, когда необходимо знать об эмоциональном воздействии чего-либо, например: «Что вы почувствовали, когда это произошло?», «Что вы ощущаете, когда люди агрессивно настроены по отношению к вам?»;

■ **о взглядах** — задаются для того, чтобы выяснить точку зрения человека относительно чего-либо, например: «Что вам меньше всего нравится в вашей настоящей работе?», «Что бы вам понравилось из того, чего у вас нет?»;

■ **о поведении** — задаются для того, чтобы можно было спрогнозировать поведение человека в будущем, например: «Что вы сделали, когда это случилось в прошлый раз?», «Как вы отреагировали, когда...?».

С помощью правильно сформулированных и поставленных вопросов можно успешно передать свои мысли, попросить разъяснить информацию и построить цепочку умозаключений, приводящую к необходимым выводам.

Из сказанного видно, что вопросы являются одним из наиболее эффективных путей вовлечения собеседников в общение. Однако не менее значимы и ответы на вопросы.

Интерактивное упражнение

Научитесь хорошо рассказывать четыре-пять анекдотов. Затем соберите группу друзей. Один-два анекдота расскажите как обычно. А перед рассказом следующих двух попросите слушателей сбивать вас любыми вопросами. Например, вы начинаете: «Приехал новый русский». А вас спрашивают: «А на какой машине приехал? Какого цвета? Ее номер? С кем приехал?» Ваша задача — парировать эти вопросы, находить краткие ответы, уклоняться, отшучиваться и т. п. Но довести рассказ анекдота до конца. Повторяйте тренинг, пока не сможете достойно выдерживать и отражать подобный натиск.

Самостоятельная работа №8. Психологические трудности общения и пути их преодоления (2 часа)

Психологические барьеры — установки, психологической защиты, характера.

Барьер установки. Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам. При наличии неприязни со стороны собеседника, следует отнестись к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный,

неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, неэстетичный внешний вид собеседника — все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговора).

Выполните задание

1) Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусовых, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

2) Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругательства, вульгаризмы и слова-паразиты? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со временем ваш его поступления в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это происходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.). В вашей речи слова-паразиты преобладают, когда вы стоите у

доски? а в межличностном общении? Устраивает ли вас такой стиль коммуникации? Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?

Самостоятельная работа № 9. Внешние факторы аттракции.(1 час)

Аттракция (от лат. *attractio* — привлечение) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т. е. некоторое качество отношения.

Межличностная аттракция — это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию. Эта эмоциональная оценка имеет весьма устойчивую природу и является одним из ключевых факторов человеческих отношений. Шкала эмоциональной оценки охватывает весь диапазон — от «люблю» до «ненавижу». На процесс межличностной аттракции наибольшее влияние оказывают внешние и внутренние факторы.

Внешние факторы аттракции:

- *потребность в аффилиации* (от англ. *affiliate* — соединять, связывать). Это потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью, стремление людей к объединению;
- *фактор эмоционального состояния*. Он выражается в том, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще и более доброжелательно, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении;
- *пространственная близость*. Влияние этого фактора сказывается в том, что при прочих равных условиях, чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Это может объясняться тем, что люди, более тесно общающиеся, имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, интерес во взаимопомощи. Известен эксперимент, получивший название «компьютерные танцы» (1987), в котором участвовали более 750 студентов первокурсников. На дискотеке с помощью компьютера производилась случайная разбивка на пары, но при одном условии — танцевать вместе весь вечер (два с половиной часа!). В этом случае аттракция возрастала, о чем свидетельствовало желание продолжать встречаться.

Выполните задание

Попробуйте проверить, каким [какой] вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким (какой) вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в...», «У меня способности к...», «Я много знаю о...», «Я компетентен в вопросе о...», «Одна

часть моей индивидуальности — это то, что я...». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны научиться совершенствовать способность описывать вашу Я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнали, что обладаете талантом или какими-то качествами. Подумайте, как этот обзор помог вам понять материал этого раздела книги.

Используя новые знания о себе, напишите свое резюме.

Самостоятельная работа № 10. Внутренние факторы межличностной аттракции. (1 час)

Внутренний фактор аттракции — физическая привлекательность. В основе аттракции лежит физическая привлекательность. Для развития этого чувства имеет значение социальная и личностная характеристика человека, особенности ситуации, фактор сходства и различия участников общения. Нам нравятся красивые люди. Недаром французы говорят, что привлекательная внешность — залог жизненных успехов. Вместе с тем связь между физической привлекательностью и аттракцией неоднозначна. Психологические исследования показывают, что когда человек уверен в себе, он выбирает наиболее красивого партнера, при отсутствии такой уверенности он ориентируется на средний или даже на низкий уровень физической привлекательности. Замечено также, что влияние внешней привлекательности обычно выше в начале знакомства и снижается по мере того, как люди узнают о других позитивных чертах человека. Недаром сказано, что к красоте привыкают так же, как и к безобразию. Народная мудрость все предусмотрела: «Не родись красивой, а родись счастливой».

Таким образом, высокая результативность общения вызывает необходимость владения не только коммуникативной, но и перцептивной функциями общения. Такого рода информированность поможет любому человеку использовать указанные выше психологические механизмы эффективного обмена информацией и взаимопонимания, как на вербальном, так и невербальном уровнях.

Выполните задание

Осуществите работу с установками. С этой целью заполните правую колонку таблицы. Напишите те позитивные утверждения, которые приходят вам в голову. Закрепляйте их в памяти.

<i>Негативная установка</i>	<i>Позитивная установка</i>
Я не могу этого сделать	
Я боюсь... [например, что у меня не хватит выдержки]]	
Мне не хватит нужных аргументов	

Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
Они должны меня слушать	
С этими людьми невозможно работать	
Не уроню ли я своего достоинства... (авторитетен ли, не смешон ли, не глуп ли, не суетлив ли)?	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь?	

Самостоятельная работа № 11. Другие факторы, влияющие на успешность общения (1 час)

Выполните задание

Для повышения уверенности в себе осуществите следующее: в присутствии группы вспомните о себе что-то позитивное. В процессе упражнения все участники по очереди должны побывать на «горячем стуле». Пока один из них занимает эту позицию, остальные участники делают позитивные комментарии в отношении его личностных особенностей или предпринимаемых им действий, при этом комментарии не должны быть двусмысленными или неопределенными. Они могут, например, быть такими.

А. Я ценю то, как ты умеешь слушать людей.

Б. Я получаю удовольствие от работы в паре с тобой.

В. Мне нравится, как ты одеваешься.

Г. Мне кажется, что ты очень уверенный в себе человек, и мне это нравится.

Каждый из участников находится на «горячем стуле» до тех пор, пока все остальные члены группы не сделают хотя бы по одному позитивному комментарию.

Обсудите результаты.

Тема 4 Психология делового общения

Самостоятельная работа № 12. Способы убеждения. Слагаемые убеждения (2 часа)

Выполните задание

В течение трех дней обращайтесь внимание на то, что говорят ваши друзья, родственники, коллеги и руководители, желая подкрепить свои утверждения. Затем ответьте на следующие вопросы.

А. Замечали ли вы, что люди использовали какие-то из описанных выше четырех типов ошибочных рассуждений?

Б. Почему, на ваш взгляд, они использовали такие рассуждения?

Самостоятельная работа № 13. Переговоры как способ преодоления противоречий (2 часа)

Переговоры — это процесс поиска совместных решений двух или нескольких сторон, имеющих разные точки зрения на один и тот же предмет, различные предпочтения и приоритеты. Здесь все конфликтующие стороны нацелены на достижение обоюдных интересов и разрешение проблемы, вызвавшей конфликт. Начальные условия переговоров: взаимозависимость, неполный антагонизм или неполное сотрудничество. Для использования методики переговоров необходимо перевести русло отношений участников из эмоционального в рациональное. Обязательным условием успешных переговоров является их тщательная подготовка. Как отмечено выше в алгоритме анализа конфликтов, начинать подготовку необходимо со сбора информации об участниках конфликта, их интересах и ожиданиях. Важно также определить заранее — какое соглашение должно быть достигнуто для каждой из сторон и определить пути и средства ведения переговоров.

В современной литературе описано много технологий ведения переговоров и специальные приемы, позволяющие нормализовать отношения конфликтующих сторон. Одним из них является предложенная психологом Ч. Осгудом техника «ПРИСН» (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения). Данная техника служит эффективным инструментом в снижении напряжения у субъектов конфликта в любых его видах (межличностный, межгрупповой).

Правила метода «ПРИСН»:

- показать участникам конфликта некоторые шаги, направленные на примирение, объясняя их содержание и функциональную необходимость;

- открыто заявлять, что один из участников всячески стремится остановить открытый конфликт;

- выполнять все обещания, высказанные публично; • всячески побуждать противоположную сторону определить уступки, на которые она готова пойти в обмен на уступки другой стороны;

■ этап уступок занимает достаточно длительное время, не следует его ускорять;

■ в ожидании уступок от оппонента важно оберегать взаимность отношений.

В литературе сформулированы рекомендации для руководителей по эффективному ведению переговоров в конфликтной ситуации.

1. Учитывайте обстоятельства, актуальные для обеих сторон.
2. Заведомо разрабатывайте четкую стратегию ведения переговоров.
3. Начинайте переговоры с позитивного сообщения.
4. Обсуждайте проблемы, не переходите на личности.
5. Придерживайтесь рационального, ориентированного на достижение целей подхода.
6. Не привязывайтесь к первоначальным заявлениям.
7. Старайтесь найти взаимовыгодные решения.
8. Пользуйтесь объективными критериями (четкие принципы и ожидания, а не эмоции или давление).

Вместе с тем руководителю следует помнить, что переговоры с конфликтующими сотрудниками неуместны, если: есть возможность и право инструктировать, отдавать распоряжения; точка зрения, не совпадающую с вашей, высказывает консультант; существует третья сторона, которая беспристрастно оценивает ситуацию и имеет возможность принимать общие решения или навязывать какое-либо решение.

Выполните задание

1) Подготовьте речь продолжительностью 4 — 7 мин, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления. В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы.

А. Как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной?

Б. Какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории?

В. Как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке?

Г. Как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям? Для того чтобы правильно составить план выступления, воспользуйтесь информацией, представленной в этой главе учебного пособия.

Самостоятельная работа № 14. Творческий проект «Способы организации коммуникативной деятельности»(6 часов)

Выполните задание

Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально взглянуться в то, чем является ваша жизнь. Расслабьтесь и закройте глаза. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

а) ОСНОВНАЯ:

1. Панфилова А. П. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
2. Казначевская Г.Б. «Менеджмент». Учебник - 18-е изд. Ростов-на-Дону «Феникс», 2017
3. Измайлова М. А. Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. — 4-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. — 252 с.
4. Корягина Н.А. Психология общения: Учебник и практикум / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 440 с.
5. Бороздина, Г.В. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
6. Ильин Е. П. И46 Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

б) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Международной конвенции ПДНВ 78/95 с поправками 2010 .
2. Стандартный морской навигационный словарь-разговорник ИМО.
3. Стандартные фразы ИМО для общения на море.
4. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 247

в) ИНТЕРНЕТ – РЕСУРСЫ:

1. <http://www.biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

2. <http://www.biblio-jnline.ru/> «Электронная библиотечная система ЮРАИТ».
3. <http://www.e/lanbook.com> «Электронно-библиотечная система Лань»
4. https://vunivere.ru/ps/payment?pay_work_id=16055 «Психологический климат на судне»

г) ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ:

1. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд – во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет
2. Психологические исследования.: электрон. науч. журн. URL: <http://psystudy.ru>
3. Психологический журнал — изд-во: Институт психологии РАН.
4. Российский психологический журнал. Издательство «КРЕДО».