

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена /
квалифицированных рабочих и служащих
49.02.01 Физическая культура на базе основного общего
образования

Форма обучения: очная

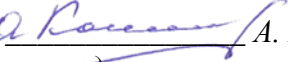
Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 49.02.01 Физическая культура, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., №1547, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): *Д.О. Патюкова*, преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «18» мая 2024 г.

Председатель ЦМК  *А. Г. Копылова*
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 Психология общения является частью базовой части общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности/профессии 49.02.01 *Физическая культура*

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 1.	<ul style="list-style-type: none">- овладеть первичными профессиональными навыками и умениями;- планировать будущую профессиональную деятельность	<ul style="list-style-type: none">- иметь представление о будущей профессии;- называть основные виды работ, выполняемые при работе по специальности
ОК 2.	<ul style="list-style-type: none">- планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий, в том числе выделяя отдельные составляющие технологии;- анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи	<ul style="list-style-type: none">- методы и способы выполнения профессиональных задач;- называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности
ОК 3.	<ul style="list-style-type: none">- самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации на основе эталонной ситуации и определять проблему;- планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности;- определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;- планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;- определять	<ul style="list-style-type: none">- технологии анализа рабочей ситуации в соответствии с заданными критериями, указывая ее соответствие/несоответствие эталонной ситуации;- способы оценивания продукта своей деятельности по характеристикам

	<p>критерии оценки продукта на основе задачи деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности; - оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели 	
ОК.4.	<ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным каталогом, электронным или бумажным каталогом, справочно-библиографическими пособиями, поисковыми системами Интернета; - указывать недостаток информации, необходимой для решения задачи; - формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации; - извлекать информацию по двум и более основаниям из одного или нескольких источников и систематизировать ее в рамках заданной структуры; - делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям; - задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;
ОК.5.	<ul style="list-style-type: none"> - применять ИКТ при выполнении заданий 	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в информационно-коммуникационных технологиях, применяемых в профессиональной деятельности
ОК.6.	<ul style="list-style-type: none"> - договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с 	<ul style="list-style-type: none"> - правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по

	<p>поставленной целью деятельности команды (группы);</p> <ul style="list-style-type: none"> - при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других; - использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции); - задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации; - создавать стандартный продукт письменной коммуникации 	<p>заданному вопросу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи; - начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами;
ОК.7.	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать работу занимающихся и результат выполненного задания; - оценивать работу и контролировать работу занимающихся 	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять поставленные задания, являясь членом группы
ОК.8.	<ul style="list-style-type: none"> - указывает «точки успеха» и «точки роста»; - указывает причины успехов и неудач в деятельности; - анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи 	<ul style="list-style-type: none"> - называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности
ОК 9.	<ul style="list-style-type: none"> - сравнивать технологии, применяемые в профессиональной деятельности; - выбирать технологии для своей профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - информацию о современных технологиях в профессиональной деятельности
ОК 10.	<p>использовать методы физического воспитания для достижения должного уровня физической подготовки для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – методы правильного физического воспитания и укрепления здоровья с помощью физических упражнений
ОК 11.	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать социальную значимость своей профессии 	<ul style="list-style-type: none"> – профессиональные и морально-этические требования, предъявляемые к представителям его профессии

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
– теоретическое обучение	32
– практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	16
– самостоятельная работа	24
– консультации	
– промежуточная аттестация	экзамен

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема № 1. Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».	1. Основные понятия. 2. Требования к изучаемой дисциплине.	3	OK1-OK9, OK11
	Практическое занятие № 1 «Зачем нам общаться?». Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном). Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Эссе анализ на тему «Общения в профессиональной деятельности человека»	2	
Тема № 2. Общение - основа человеческого бытия.	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. 3. Структура и средства общения. 4. Единство общения и деятельности.	5	OK1-OK9, OK11
	Практическое занятие № 2 «Я и другие».		
	Индивидуальная и групповая работа. Определение преимуществ и негативных последствий смешения межличностного и ролевого общения. Определение причин возникновения манипуляций в межличностном общении. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Рисунок «Описание характера своей будущей профессиональной деятельности» Заполняем чек лист « Я в общении с другими» На основе знаний из темы.	4	
Тема № 3. Общение как	Содержание учебного материала		OK1-OK9, OK11
	1. Понятие социальной перцепции.	5	

восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 3. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека 4. Эффекты восприятия		
	Практическое занятие № 3 «Восприятие».		
	Описание типичных искажений при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности. Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (привести конкретные примеры)	4	
Тема № 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала		OK1-OK9, OK11
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. 2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. 3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 4. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	5	
	Практическое занятие № 4 «Моя роль в общении».		
	Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к практической работе: «Разработка сценария взаимодействия и определение их роли в межличностном общении» Ведение дневника « Мои роли в общении»	4	
Тема № 5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		OK1-OK9, OK11
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. 2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. 3. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	6	
	Практическое занятие № 5 «Эффективная коммуникация».		

	Круглый стол: Анализ книги <i>А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»</i> . Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Проведение самодиагностики «Коммуникативная толерантность», анализ диагностики. Разбор ситуаций из художественной литературы и фильмов	4	
Тема № 6 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Содержание учебного материала		ОК1-ОК9, ОК11
	1. Понятие конфликта и его структура. 2. Невербальное проявление конфликта. 3. Стратегия разрешения конфликтов. 4. Управление конфликтами 5. Эмоции – ключ к управлению конфликтами	8	
	Практическое занятие № 6 «Конфликт: хорошо или плохо?».		
	Круглый стол: Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Самодиагностика «Конфликтность», «Стратегии поведения в конфликте» Заполнения дневника «конфликты в жизни»	6	
Курсовой проект (работа) (если предусмотрено)			
Консультации			
Промежуточная аттестация			экзамен
Всего:			72

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет педагогики и психологии.

Основное оборудование: Основное оборудование: количество посадочных мест – 22 шт., доска меловая – 1 шт., стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт.; слайд-проектор, компьютер, проекционный экран, звуковые колонки раздаточный материал, учебно - методические пособия, презентационные и видеоматериалы, демонстрационные пособия

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная печатные и электронные издания

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): - М: Альфам, Инфра - м, 2013 - URL: <https://znanium.com/catalog/document?pid=535092>
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: - М.: Инфра-М, 2013 - URL: file:///C:/Users/%D0%92%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%BC/Downloads/Psihologiya_delovogo_obshcheniya.pdf
3. Шеламова.Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: - М.: Академия, 2014 - URL: <https://may.alleng.org/d/psy/psy158.htm>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>
5. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
6. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>
7. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

Дополнительная литература

1. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: - М.: Академия, 2012 - URL: <http://rubuki.com/books/professionalnaya-etika-i-etiket/ed331576>
2. Егоров П.А. Основы этики и эстетики: - М: Кнорус, 2013 - URL: <https://www.litres.ru/vladimir-nikolaevich-rudnev/osnovy-etiki-i-estetiki/>
3. Кузнецов И.Н. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: - М.:Инфра-М, 2013 - URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. - овладеть первичными профессиональными навыками и умениями; - планировать будущую профессиональную деятельность	- выполнять профессиональные задачи; - проявлять творческую инициативу, демонстрировать профессиональную подготовку; - называть основные виды работ, выполняемые при работе по специальности	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; Мониторинг роста уровня самостоятельности и навыков
ОК 2. - планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий, в том числе	- выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач;	получения нового знания каждым

<p>выделяя отдельные составляющие технологии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи 	<ul style="list-style-type: none"> - называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности; - планирования деятельности, применяя технологию с учетом изменения параметров объекта; - выбирать типовой способ (технологию) решения задачи в соответствии с заданными условиями, имеющимися ресурсами, критериями качества и эффективности 	<p>обучающимся</p> <p>Оценка ответов в устной/письменной форме;</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОК 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации на основе эталонной ситуации и определять проблему; - планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности; - определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации; - планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев; - определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности; - выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности; - оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели 	<ul style="list-style-type: none"> - применяет технологии анализа рабочей ситуации в соответствии с заданными критериями, указывая ее соответствие/несоответствие эталонной ситуации; - принципы осуществления текущего контроля своей деятельности по заданному алгоритму; - способы оценивания продукта своей деятельности по характеристикам; - проводить анализ причин существования проблемы; - предлагать способ коррекции деятельности на основе результатов текущего контроля и результатов оценки продукта деятельности; - определять показатели результативности деятельности в соответствии с поставленной профессиональной задачей; - задавать критерии для определения способа разрешения проблемы; - прогнозировать последствия принятых решений; - называть риски на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации; - предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков 	
<p>ОК.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным каталогом, электронным или бумажным каталогом, справочно-библиографическими пособиями, поисковыми системами Интернета; - указывать недостаток информации, 	<ul style="list-style-type: none"> - предлагать источник информации определенного типа/конкретный источник для получения недостающей информации и обосновывать свое предложение; - характеризовать произвольно заданный источник информации в соответствии с задачей деятельности; - принимает решение о завершении/продолжении 	

<p>необходимой для решения задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации; - извлекать информацию по двум и более основаниям из одного или нескольких источников и систематизировать ее в рамках заданной структуры; - делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям; - задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности 	<p>информационного поиска на основе оценки достоверности/непротиворечивости полученной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - делать вывод о применимости общей закономерности в конкретных условиях; - делать вывод на основе предоставленных эмпирических или статистических данных - выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи; - выделять в источнике информации вывод и/или аргументы 	
<p>ОК.5. применять ИКТ при выполнении заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применять ИКТ при выполнении профессиональных задач - перечислять ИКТ, применяемые в профессиональной деятельности; - ориентироваться в информационно-коммуникационных технологиях, применяемых в профессиональной деятельности 	
<p>ОК.6.</p> <ul style="list-style-type: none"> - договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы); - при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других; - соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги)); - использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции); - задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации; - создавать стандартный продукт письменной коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> - принимать и фиксировать решение по вопросам для группового обсуждения; - фиксировать особые мнения; - использовать приемы выхода из ситуации, когда дискуссия зашла в тупик; - давать сравнительную оценку идей, высказанных участниками группы, относительно цели групповой работы; - самостоятельно готовить средства наглядности; - самостоятельно выбирать жанр монологического высказывания в зависимости от его цели и целевой аудитории; - запрашивать мнение партнера по диалогу; - извлекать из устной речи (монолог, диалог, дискуссия) фактическую и оценочную информацию, определять основную тему, предложения, аргументы, доказательства, выводы, оценки; - самостоятельно определять жанр письменной коммуникации в зависимости от цели; - создавать продукт письменной коммуникации сложной конструкции - правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и 	

	<p>по заданному вопросу;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи; - начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами; - отвечать на вопросы, направленные на выяснение фактической информации; - извлекать из устной речи (монолог, диалог, дискуссия) основное содержание фактической информации 	
<p>ОК.7.</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать работу занимающихся и результат выполненного задания; - оценивать работу и контролировать работу занимающихся 	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать и отвечать за работу занимающихся; - выполнять поставленные задания, являясь членом группы 	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы;</p> <p>Мониторинг роста уровня самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся</p> <p>Оценка ответов в устной/письменной форме;</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОК.8.</p> <ul style="list-style-type: none"> - указывает «точки успеха» и «точки роста»; - указывает причины успехов и неудач в деятельности; - анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать собственные мотивы и внешнюю ситуацию при принятии решений, касающихся своего продвижения; - называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности 	<p>Оценка ответов в устной/письменной форме;</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОК 9.</p> <ul style="list-style-type: none"> -сравнивать технологии, применяемые в профессиональной деятельности; - выбирать технологии для своей профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> -применять современные технологии в профессиональной деятельности; -информацию о современных технологиях в профессиональной деятельности 	<p>Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы;</p> <p>Мониторинг роста уровня самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся</p> <p>Оценка ответов в устной/письменной форме;</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОК 10.</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы физического воспитания для достижения должного уровня физической подготовки для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> -владеет методиками самооценки работоспособности, усталости и применения средств физкультуры, основами методики самомассажа; -методы правильного физического воспитания и укрепления здоровья с помощью физических упражнений 	<p>Оценка ответов в устной/письменной форме;</p> <p>Экзамен</p>
<p>ОК 11.</p> <p>оценивать социальную значимость своей профессии</p>	<ul style="list-style-type: none"> -владеет навыками оценки своих поступков и поступков своих коллег с точки зрения соответствия профессиональным и морально- этическим требованиям; -профессиональные и морально-этические 	

	требования, предъявляемые к представителям его профессии	
--	---	--

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработан фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, который прилагается к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

49.02.01 «Физическая культура»

Форма обучения очная

Находка 2024

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Федерального государственного образовательного по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 49.02.01. Физическая культура на базе основного общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г., №1547, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

Патюкова Д.О., преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «18» мая 2024 г.

Председатель ПЦК  А. Г. Копылова

1. Общие сведения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» .

ФОС включает в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - собеседования (устного опроса), практических работ, тестирования).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
ОК1-ОК9, ОК11	У1	овладеть первичными профессиональными навыками и умениями;
	У2	планировать будущую профессиональную деятельность
	У3	планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий, в том числе выделяя отдельные составляющие технологии;
	У4	анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи
	У5	самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации на основе эталонной ситуации и определять проблему;
	У6	планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности
	У7	определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;
	У8	планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;
	У9	определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности;
	У10	выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности;
	У11	оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели
	У12	самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным каталогом, электронным или бумажным каталогом, справочно-библиографическими пособиями, поисковыми системами Интернета;
	У13	указывать недостаток информации, необходимой для решения задачи;
	У14	формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации;
	У15	извлекать информацию по двум и более основаниям из одного или нескольких источников и систематизировать ее в рамках заданной структуры
	У16	делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям;
	У17	задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности

У18	применять ИКТ при выполнении заданий
У19	договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы);
У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;
У21	соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги));
У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);
У23	создавать стандартный продукт письменной коммуникации
У24	задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации;
У25	анализировать работу занимающихся и результат выполненного задания
У26	оценивать работу и контролировать работу занимающихся
У27	указывает «точки успеха» и «точки роста»
У28	указывает причины успехов и неудач в деятельности
У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи
У30	сравнивать технологии, применяемые в профессиональной деятельности;
У31	выбирать технологии для своей профессиональной деятельности
У32	использовать методы физического воспитания для достижения должного уровня физической подготовки для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
У33	оценивать социальную значимость своей профессии
31	иметь представление о будущей профессии;
32	методы и способы выполнения профессиональных задач;
33	называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности
34	технологии анализа рабочей ситуации в соответствии с заданными критериями, указывая ее соответствие/несоответствие эталонной ситуации;
35	способы оценивания продукта своей деятельности по характеристикам
36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;
37	ориентироваться в информационно-коммуникационных технологиях, применяемых в профессиональной деятельности
38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;
39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи
310	начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами
311	выполнять поставленные задания, являясь членом группы
312	называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности
313	информацию о современных технологиях в профессиональной деятельности
314	профессиональные и морально-этические требования, предъявляемые к представителям его профессии

3. Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».	31	иметь представление о будущей профессии	Устный опрос 1 Проверочная работа 1	Итоговый тест
	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	310	начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами		
	У33	называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности		
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи		
	У27	указывает «точки успеха» и «точки роста»		
	У24	задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации;		
	У23	создавать стандартный продукт письменной		

		коммуникации		
	У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);		
	У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;		
	У17	задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности		
	У14	формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации;		
Общение - основа человеческого бытия.	31	иметь представление о будущей профессии	Устный опрос 1 Проверочная работа 1	
	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	310	начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами		
	У33	называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности		
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи		
	У27	указывает «точки успеха» и «точки роста»		

	У24	задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации;		
	У23 У22	создавать стандартный продукт письменной коммуникации		
	У20	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);		
	У17	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;		
	У14	задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности		
		формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации;		
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	У1	овладеть первичными профессиональными навыками и умениями	Устный опрос 1 Проверочная работа 1	Итоговый тест
	У4	анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи		
	У6	планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности		
	У7	определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;		
	У8	планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;		
	У9	определять критерии оценки продукта на основе задачи		

		деятельности;	
	У10	выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности;	
	У11	оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели	
	У16	делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям;	
	У19	договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы);	
	У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;	
	У21	соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги));	
	У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);	
	У23	создавать стандартный продукт письменной коммуникации	
	У28	указывает причины успехов и неудач в деятельности	
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи	

	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	311	выполнять поставленные задания, являясь членом группы		
	312	называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности		
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	У1	овладеть первичными профессиональными навыками и умениями	Устный опрос 2 Проверочная работа 2	Итоговый тест
	У4	анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи		
	У6	планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности		
	У7	определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;		
	У8	планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;		
	У9	определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности;		
	У10	выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности;		

	У11	оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели		
	У16	делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям;		
	У19	договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы);		
	У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;		
	У21	соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги));		
	У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);		
	У23	создавать стандартный продукт письменной коммуникации		
	У28	указывает причины успехов и неудач в деятельности		
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи		
	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом		

		обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	311	выполнять поставленные задания, являясь членом группы		
	312	называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности		
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	У4	анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи	Устный опрос 2 Проверочная работа 2	Итоговый тест
	У6	планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности		
	У7	определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;		
	У8	планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;		
	У9	определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности;		
	У10	выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности;		
	У11	оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели		
	У16	делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе		

		сравнительного анализа информации и них по заданным критериям;		
	У19	договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы);		
	У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;		
	У21	соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги));		
	У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);		
	У23	создавать стандартный продукт письменной коммуникации		
	У28	указывает причины успехов и неудач в деятельности		
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи		
	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	311	выполнять поставленные задания, являясь членом		

		группы		
	312	называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности		
Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	У6	планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности	Устный опрос 3 Проверочная работа 3	Итоговый тест
	У7	определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации;		
	У8	планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев;		
	У9	определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности;		
	У10	выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности;		
	У11	оценивать последствия принятых решений; - анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижимость цели		
	У16	делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа информации и них по заданным критериям;		
	У19	договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы);		
	У20	при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других;		
	У21	соблюдать заданный жанр		

		высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги));		
	У22	использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции);		
	У23	создавать стандартный продукт письменной коммуникации		
	У28	указывает причины успехов и неудач в деятельности		
	У29	анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи		
	36	выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи;		
	38	правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу;		
	39	соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи		
	311	выполнять поставленные задания, являясь членом группы		
	312	называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности		

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки

достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения

теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.

Критерии оценивания устных и проверочных работ

Критерии выставления оценок за проверочные работы, устные опросы и экзамен:

- «2» – нет ответа;
- «3» – схематичное, поверхностное изложение, ответ основан на знании житейской психологии;
- «4» – использование научной терминологии, но ответ недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания;
- «5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

Критерии оценивания тестового задания

Тест выполняется в течении 30 минут

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

- «2» - 0% - 50% (до 10 баллов)
- «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов)
- «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов)
- «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов)

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации

5.1. Устные опросы (собеседования)

Устный опрос №1, тема 1 Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения» и **тема 2 Общение - основа человеческого бытия**

1. Основные понятия.
2. Требования к изучаемой дисциплине.
3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
4. Классификация общения. Виды, функции общения.
5. Структура и средства общения.
6. Единство общения и деятельности.

Устный опрос №2, темы 3, 4, 5 Интерактивная, перцептивная, коммуникативная сторона общения

1. Общение как обмен информацией.
2. Типы информации и средства коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Умение говорить и слушать.
5. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга.
6. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.
8. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.
9. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».
10. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.
11. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
12. Открытость и закрытость в общении.
13. Общение как форма взаимодействия.
14. Виды социальных взаимодействий.
15. Типы взаимодействий.
16. Ролевое взаимодействие.
17. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии.
18. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.
19. Методы психологического влияния в процессе общения.
20. Понятие «харизмы».

Устный опрос №3, тема 6 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество).
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (компромисс, уклонение, приспособление).
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
4. Предпосылки возникновения конфликта.
5. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
6. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).
7. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).
8. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.
9. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.
10. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

5.2 Практические (проверочные работы) для текущего контроля

Проверочная работа №1 тема 1 Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения» и **тема 2** Общение - основа человеческого бытия

Общение это.....

Функции общения....

Психология общения изучает

Перечислите уровни общения

Виды общения
по средствам
по содержанию
по количеству участников
по цели
по продолжительности
по степени опосредованности
по соотношению «цель или средство»

Как общение связано с деятельностью
Какие два вида общения вы знаете?
Что относится к вербальному общению?
2 вербальных средства общения...
Приёмы вербального общения
Что относится к невербальному общению
На какие группы подразделяются все невербальные средства
Перечислите уровни общения и охарактеризуйте их
Перечислите стили общения, лидерства, охарактеризуйте их кратко

Проверочная работа №2 3 стороны общения темы 2,3,4

Перцептивная сторона
Перцептивная сторона -
Восприятие это –
Аспекты социальной перцепции-
Виды социальной перцепции
Перечислите и опишите эффекты восприятия
Перечислите и опишите психологические механизмы восприятия
Интерактивная сторона
Интерактивная сторона –
Назовите и опишите 2 типа взаимодействия –
3 способа поведения по Бёрну....
Распишите каждую роль по Бёрну....
Коммуникативная сторона
Коммуникативная сторона
Перечислите элементы коммуникации
3 типа барьеров, назовите и распишите каждый вид на подвиды
2 типа передачи информации
Перечислите, что относится к вербальной коммуникации
Перечислите, что относится к невербальной коммуникации
Классификация невербальных средств общения
Перечислите правила слушания
Перечислите техники слушания и охарактеризуйте их

Проверочная работа № 3, тема 6. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.

Конфликт – это
Основные элементы конфликта.....
Классификация причин конфликтов
Типы конфликтов
Перечислите стратегии поведения в конфликте
Напишите по одному плюсу и минусу каждой из стратегий
2 функции конфликта, расписать
Перечислите этапы конфликта, на каком из этапов лучше всего решать конфликт
Что нужно учитывать при выборе стратегии выхода из конфликта....
Какие 2 условия способствуют успешному конструктивному выходу из конфликта
Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

Соотнесите

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. 2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников 3. Начало открытого конфликта 4. Развитие открытого конфликта Разрешение конфликта	А) прогнозирование Б) предупреждение В) регулирование Г) разрешение

Этапы регулирования конфликта

Технологии регулирования конфликта

Картография конфликта

Правила общения с конфликтной личностью

Способы и приемы профилактики конфликтов

5.3 Тест промежуточного контроля и оценки знаний

Вариант I

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:

- а) общественная
- б) личная
- в) социальная
- г) интимная

2. Взаимодействие между собеседниками называется...

- а) коммуникацией
- б) перцепцией
- в) интеракцией
- г) рефлексией

3. Общение с помощью слов называется...

- а) вербальным
- б) межличностным
- в) внутриличностным
- г) невербальным

4. К числу конфликтогенов можно отнести:

- а) приказы, угрозы, критику
- б) навязывание своих ответов
- в) снисходительный тон, хвастовство
- г) все ответы верны

5. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

6. Инцидент - это...

- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
- в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- г) отсутствие коммуникации

7. Силь взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...

- а) сотрудничество
- б) приспособление

в) соперничество

г) компромисс

8. Механизм понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:

а) рефлексия

б) идентификация

в) эмпатия

г) стереотипизация

9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспро-изводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

г) неучастия

10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:

а) резюмирование

б) перефразирование

в) развитие идеи

г) все варианты верны

11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей послед-ней:

а) «эффект новизны»

б) «эффект установки»

в) «эффект ореола»

г) все варианты верны

12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:

а) открытую враждебность

б) открытость, доброжелательность

в) скрытую неприязнь

г) огорчение

13. Каузальной атрибуцией называется...

а) приписывание себе чужих достоинств

б) приписывание другим своих достоинств

в) придумывание вымышленных причин своего поведения

г) объяснение мотивов поведения других людей

14. Обращение к человеку по имени...

а) настораживает его

б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении

в) вызывает у него внутренний протест

г) никак не влияет на отношение к собеседнику

15. Конфликт - это...

а) форма коммуникации

б) форма межличностной перцепции

в) форма взаимодействия

г) структура личности

16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...

а) ролевой конфликт

б) ролевое напряжение

в) неадекватное поведение личности

г) все варианты верны

17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера

- б) переводе темы разговора
 - в) отвлечении от ненужной информации
 - г) установка на рациональное восприятие соперника
18. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?
- а) злостью;
 - б) завистью;
 - в) агрессией.
19. Аргументы применяют с целью:
- а) победы в споре
 - б) доказательств своего превосходства
 - в) уговоров партнера что-либо сделать
 - г) защиты своих взглядов и намерений
20. Похлопывание по плечу возможно при...
- а) моральной поддержке человека
 - б) равенстве социального положения участников общения
 - в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
 - г) встрече с коллегами по работе

Вариант II

1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...
- а) рефлексией
 - б) перцепцией
 - в) коммуникацией
 - г) интеракцией
2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человек, называется...
- а) деловым
 - б) формально-ролевым
 - в) дружеским
 - г) манипулятивным
3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?
- а) не употреблять конфликтогенов
 - б) проявлять эмпатию к собеседнику
 - в) говорить с собеседником снисходительным тоном
 - г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?
- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
 - б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
 - в) собеседник слышит только то, что хочет слышать
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...
- а) идентификация
 - б) рефлексия
 - в) стереотипизация
 - г) эмпатия
6. Рука, поданная ладонью вверх, означает...
- а) партнерские отношения
 - б) стремление к подчинению
 - в) сомнение
 - г) признание превосходства
7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личност-ных качеств, называется...

- а) социально-бытовой конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) политический конфликт
- г) межличностный конфликт

8. Стилль взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) уклонение
- г) соперничество
- д) компромисс

9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди:

- а) социальная
- б) личная или персональная
- в) интимная
- г) публичная

10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого вос-производит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) неучастия

11. Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям
- б) к самоактуализации
- в) к социализации
- г) все варианты верны

12. К внутренним помехам слушания относится...

- а) размышления на посторонние темы
- б) недостаточно громкая речь собеседника
- в) отвлекающая манера собеседника, его манеры
- г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется...

- а) оцениванием
- б) внушением
- в) проекцией
- г) идентификацией

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это...

- а) кооперация
- б) консолидация
- в) конфликт
- г) дискуссия

15. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?

- а) злостью;
- б) завистью;
- в) агрессией.

16. Модель поведения, ориентированная на реализацию конкретного социального статуса, называется...

- а) правила поведения
- б) социальная роль
- в) социальные нормы

- г) все варианты не верны
17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...
- а) в смене темы разговора
 - б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения
 - в) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника
 - г) отвлечении от ненужной информации
18. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
- а) имеет тайный характер намерений;
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
19. В основе законов аргументации и убеждения лежит...
- а) принуждение
 - б) понимание
 - в) заинтересованность
 - г) критика
20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
- а) увеличение дистанции слушающим собеседником
 - б) очень широкая улыбка
 - в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой
 - г) частый отвод взгляда в сторону

Вариант III

1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется...
- а) интеракцией
 - б) перцепцией
 - в) коммуникацией
 - г) рефлексией
2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...
- а) эмпатией
 - б) стереотипизацией
 - в) рефлексией
 - г) идентификацией
3. Общение двух и более людей называется...
- а) межличностным
 - б) внутриличностным
 - в) вербальным
 - г) массовым
4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
- а) неуверенность
 - б) превосходство и гордость
 - в) скрытое наблюдение
 - г) сомнение
5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется...
- а) межличностный конфликт
 - б) конфликт между личностью и группой
 - в) внутриличностный конфликт
 - г) межгрупповой
6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:

- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
 - г) неучастия
7. Конфликтная ситуация – это...
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - б) основное противоречие, из-за которого стороны вступают в борьбу
 - в) совмещение потребностей и интересов, которое создает почву для противоборства между различными социальными субъектами
 - г) отсутствие коммуникации
8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:
- а) кратковременное
 - б) непосредственное
 - в) лично-групповое
 - г) опосредованное
9. Силье взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...
- а) сотрудничество
 - б) приспособление
 - в) соперничество
 - г) уклонение
10. Информация в общении передается...
- а) с помощью знаковых систем
 - б) с помощью невербальных сигналов
 - в) с помощью паралингвистических средств
 - г) все варианты верны
11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?
- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
 - б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
 - в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
 - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать
12. Сжатые кулаки означают...
- а) внутреннее возбуждение, агрессивность
 - б) стремление уйти от проблемы
 - в) симпатию к собеседнику
 - г) спокойствие
13. Механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:
- а) рефлексия
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) механизм обратной связи
14. «Эффект ореола» - это...
- а) распространение впечатления от одной черты личности на все свойства человека
 - б) влияние мнений других людей на восприятие
 - в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей
 - г) влияние самочувствия на восприятие
15. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:
- а) примитивное
 - б) светское
 - в) манипулятивное
 - г) деловое

16. Поведение, связанное с социальным статусом человека и ожиданиями окружающих, называется ...

- а) правилами поведения
- б) социальной ролью
- в) социальными нормами
- г) все варианты не верны

17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника
- б) поддержание высокой самооценки только у себя
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера
- г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера.

18. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего)
- б) с позиции лица, принимающего решения
- в) всеми участниками беседы
- г) сторонними наблюдателями

20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Ключи к оценочным материалам

6. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

6.1. Устные опросы (собеседования)

Устный опрос №1, тема 1 Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения» и **тема 2** Общение - основа человеческого бытия

Основные понятия по дисциплине психология общения:

- **Общение:** Взаимодействие между людьми, включающее обмен информацией, влияние друг на друга и формирование межличностных отношений.
- **Коммуникация:** Процесс передачи и восприятия информации между людьми.
- **Перцепция:** Процесс восприятия и понимания друг друга в общении.
- **Интеракция:** Процесс взаимодействия между людьми, включающий обмен действиями и влияние друг на друга.
- **Интерпретация:** Процесс толкования полученной информации и придания ей смысла.
- **Обратная связь:** Информация, посылаемая собеседником в ответ на полученное сообщение, подтверждающая или опровергающая понимание.
- **Эмпатия:** Способность понимать и разделять чувства другого человека.
- **Коммуникативные барьеры:** Препятствия, возникающие в процессе общения и мешающие эффективной передаче и восприятию информации.
- **Вербальная коммуникация:** Общение с помощью слов.
- **Невербальная коммуникация:** Общение с помощью невербальных средств (мимика, жесты, поза).
- **Межличностные отношения:** Взаимосвязи между людьми, характеризующиеся определёнными чувствами, оценками и поведением.
- **Социальные роли:** Ожидания и нормы поведения, связанные с определённой социальной позицией.
- **Манипуляция:** Влияние на собеседника с целью достижения своих целей, не учитывая его интересы.
- **Конфликт:** Столкновение противоположных интересов, мнений или целей участников общения.
- **Коммуникативная компетентность:** Умение эффективно и этично общаться в различных ситуациях.

Требования к изучаемой дисциплине психология общения:

- **Теоретическая подкованность:** Понимание основных теорий и концепций психологии общения.
- **Практическая ориентированность:** Использование теоретических знаний для анализа и решения практических задач в области общения.
- **Развитие коммуникативных навыков:** Формирование практических навыков эффективного и этичного общения.

- Формирование критического мышления: Способность анализировать ситуации общения, выявлять коммуникативные барьеры и использовать эффективные стратегии взаимодействия.
- Умение применять полученные знания на практике: Анализ конкретных ситуаций, разработка рекомендаций по улучшению общения.

Общение – это сложный многогранный процесс, тесно вплетающийся в ткань межличностных и общественных отношений. Оно не существует изолированно, а формируется и определяется социальным контекстом, в котором происходит. Рассмотрим эту взаимосвязь подробнее:

1. Межличностные отношения как основа общения:

Межличностные отношения – это связи между двумя или более людьми, основанные на взаимном влиянии, эмоциональной привязанности и общей деятельности. Общение является основным средством формирования, поддержания и развития межличностных отношений. Через общение люди узнают друг друга, делятся эмоциями, координируют свои действия и строят взаимоотношения. Характер межличностных отношений (дружеские, романтические, деловые, враждебные) сильно влияет на стиль и эффективность общения.

2. Социальные роли и общественные нормы:

В обществе каждый человек выполняет различные социальные роли (родитель, учитель, друг, коллега и т.д.). Каждая роль сопровождается определенными ожиданиями и нормами поведения, которые влияют на общение. Например, общение родителя с ребенком отличается от общения коллег на работе. Общественные нормы также регулируют общение, определяя его допустимые формы и способы. Несоблюдение этих норм может привести к недопониманию и конфликтам.

3. Социальный контекст и стиль общения:

Социальный контекст (место, время, ситуация) влияет на стиль общения. Например, общение на работе обычно более формальное, чем общение с друзьями. Культурные нормы также влияют на стиль общения. В разных культурах существуют разные правила вежливости, жестикюляции, и способы выражения эмоций. Это необходимо учитывать, чтобы избежать недопонимания и конфликтов при межкультурном общении.

4. Социальные группы и общественные структуры:

Общение происходит не только между отдельными людьми, но и в рамках социальных групп и общественных структур. В группах формируются определенные нормы и правила общения, иерархия и система ролей. Общение способствует координации действий членов группы, достижению общих целей и укреплению групповой сплоченности. Общественные структуры (семья, образовательные учреждения, организации) также влияют на общение, определяя его формы и каналы.

5. Социальный статус и власть:

Социальный статус и власть влияют на общение. Люди с более высоким статусом часто имеют больше возможностей влиять на общение, определять его направление и результаты. Однако, это не означает, что общение с людьми с более низким статусом не имеет значения. Все участники общения влияют друг на друга, и эффективное общение основано на взаимоуважении и учете интересов всех сторон.

6. Общение как инструмент социальной адаптации:

Общение является основным инструментом социальной адаптации. Через общение люди узнают нормы и правила общества, осваивают социальные роли и адаптируются к окружающей среде. Успешная социальная адаптация зависит от способности эффективно и этично общаться с другими людьми.

В заключение, общение — это не просто обмен информацией, а сложный многоуровневый процесс, тесно связанный с межличностными и общественными отношениями. Понимание этой взаимосвязи необходимо для эффективного и этичного общения в различных социальных контекстах.

Классификация общения — сложная задача, поскольку общение — многогранный процесс. Его можно классифицировать по различным основаниям, и полученные классификации будут пересекаться и дополнять друг друга. Рассмотрим несколько основных подходов:

I. По количеству участников:

- Межличностное общение: Взаимодействие между двумя или небольшим числом людей, характеризующееся непосредственностью контакта и глубиной взаимопонимания. Это самый распространенный вид общения, в нем важны эмоциональные связи и взаимное влияние.
- Групповое общение: Взаимодействие в малой группе (от 3 до 15 человек), где существует взаимная зависимость и влияние участников друг на друга. В групповом общении важны групповые нормы, роли и лидерство.
- Массовое общение: Взаимодействие между коммуникатором и большой аудиторией (например, публичное выступление, телевизионная передача). Здесь важно учитывать особенности аудитории, использовать эффективные средства массовой информации и коммуникативные техники.

II. По характеру контактов:

- Прямое (непосредственное) общение: Взаимодействие, происходящее "лицом к лицу", с непосредственным контактом между участниками. В нем важны как вербальные, так и невербальные средства общения.
- Опосредованное общение: Взаимодействие с помощью технических средств (телефон, интернет, письма). Здесь контакт менее непосредственный, но он расширяет возможности общения в пространстве и времени.

III. По целям и задачам:

- Познавательное общение: Направлено на получение новой информации, расширение кругозора.
- Эмоциональное общение: Направлено на обмен эмоциями, укрепление межличностных связей.
- Побудительное общение: Направлено на влияние на собеседника, изменение его поведения или мнения.
- Деловое общение: Направлено на решение профессиональных задач, достижение соглашения или сотрудничества.

IV. По способам передачи информации:

- Вербальное общение: Используются слова как основное средство общения (устная и письменная речь).
- Невербальное общение: Используются невербальные средства (мимика, жесты, поза, интонация, пространственная организация). Невербальные сигналы могут дополнять, изменять или противоречить вербальному сообщению.

Функции общения:

Общение выполняет множество важных функций:

- Информационная: Передача и прием информации.
- Регулятивная: Управление поведением других людей.
- Эмоциональная: Выражение и обмен эмоциями.
- Координационная: Согласование действий участников взаимодействия.
- Познавательная: Получение новой информации о мире и о других людях.

Функция формирования и развития личности: Общение способствует формированию самосознания, развитию личностных качеств и социальной адаптации.

Важно понимать, что эти классификации не являются взаимоисключающими. Один и тот же акт общения может одновременно относиться к нескольким категориям. Например, межличностное, прямое, эмоциональное и вербальное общение. Выбор подхода к классификации зависит от конкретных целей исследования или анализа.

Понятие "структура и средства общения" охватывает как организационные принципы коммуникативного процесса, так и инструменты, используемые для передачи информации. Разберём каждый аспект подробнее:

I. Структура общения:

Структура общения описывает организацию коммуникативного акта, его компоненты и взаимосвязи между ними. Можно выделить несколько ключевых элементов:

- Коммуникатор (отправитель): Лицо или группа, инициирующая общение и передающая информацию.
- Реципиент (получатель): Лицо или группа, воспринимающая информацию, адресат сообщения.
- Сообщение: Информация, передаваемая от коммуникатора к реципиенту. Может быть вербальной (словесной) или невербальной (язык тела, интонация, жесты).
- Канал: Среда, через которую передаётся сообщение (например, воздух при устной речи, бумага при письме, интернет при онлайн-общении).
- Код: Система знаков и правил, используемых для кодирования и декодирования сообщения (например, русский язык, язык жестов, математические символы).
- Обратная связь: Реакция реципиента на сообщение, позволяющая коммуникатору оценить эффективность коммуникации и скорректировать её. Может быть как вербальной, так и невербальной.
- Контекст: Обстановка, в которой происходит общение, влияющая на восприятие и интерпретацию сообщения (время, место, социальные роли участников). Контекст может быть физическим, социальным, культурным.

- Шум: Любые помехи, искажающие сообщение и затрудняющие понимание (физический шум, психологические барьеры, языковые различия).

Структура общения может быть линейной (однаправленной), интерактивной (двухнаправленной с обратной связью) или трансактивной (многонаправленной, с множеством участников и постоянно меняющимися ролями).

II. Средства общения:

Средства общения – это инструменты, с помощью которых передаётся информация. Их можно классифицировать по различным критериям:

- По способу передачи информации:

- * Вербальные: Устная речь, письменная речь.
- * Невербальные: Язык тела (мимика, жесты, поза), интонация, проксемика (расстояние между коммуникаторами), такесика (сенсорный контакт), внешний вид.
- * Визуальные: Рисунки, фотографии, видео, презентации.
- * Аудио: Музыка, звуковые эффекты, аудиозаписи.
- По техническим средствам:
 - * Традиционные: Личное общение, письмо, телефон.
 - * Современные: Интернет (email, социальные сети, мессенджеры, видеоконференции), мобильная связь, телевидение, радио.

Единство общения и деятельности – это фундаментальный принцип, утверждающий, что общение и деятельность человека неразрывно связаны и взаимно обуславливают друг друга. Они не существуют изолированно, а представляют собой единый, целостный процесс. Рассмотрим это единство с разных сторон:

1. Общение как условие деятельности:

- Координация действий: В любой совместной деятельности необходимо согласовывать действия участников, распределять роли и задачи. Это достигается посредством общения – обмена информацией, обсуждения планов, инструкций и т.д.
- Совместное принятие решений: Для эффективной деятельности требуется коллективное обсуждение проблем, выработка стратегий и принятие решений. Общение обеспечивает обмен мнениями, аргументами и способствует достижению консенсуса.
- Обучение и передача опыта: В процессе деятельности происходит передача знаний, навыков и опыта от более опытных участников к менее опытным. Общение является основным инструментом этого процесса.
- Мотивация и стимулирование: Общение способствует поддержанию мотивации участников деятельности, созданию благоприятного психологического климата и стимулированию к достижению общих целей.
- Контроль и регулирование: Общение позволяет осуществлять контроль за ходом деятельности, выявлять ошибки и корректировать действия участников.

2. Деятельность как условие общения:

- Социальный контекст общения: Общение всегда происходит в определенном контексте деятельности, который задает его цели, темы и формы. Например, общение на рабочем совещании отличается от общения в дружеской компании.
- Содержание общения: Содержание общения во многом определяется характером и целями деятельности. Общение строится вокруг проблем, задач и результатов деятельности.
- Формы общения: Деятельность предопределяет формы общения: устное или письменное, формальное или неформальное, индивидуальное или групповое.
- Средства общения: Выбор средств общения зависит от характера деятельности и ее условий. Например, для проведения научной конференции могут потребоваться презентации и проекторы, а для спортивных соревнований – система сигналов и жестов.

- Развитие коммуникативных навыков: Участие в различных видах деятельности способствует развитию коммуникативных навыков, расширению кругозора и улучшению способности к общению.

3. Взаимное влияние:

Общение и деятельность оказывают взаимное влияние друг на друга. Успешная деятельность способствует развитию эффективного общения, а эффективное общение, в свою очередь, повышает продуктивность деятельности. Нарушения в одном из этих аспектов ведут к проблемам в другом. Например, неумение общаться может привести к срыву проекта, а плохая организация деятельности может затруднить эффективное общение.

В заключение, единство общения и деятельности – это не просто параллельное существование, а сложная взаимосвязь, где каждый из компонентов влияет на другой и способствует целостному функционированию личности и общества. Понимание этого единства крайне важно для эффективного взаимодействия в любой сфере жизни – от межличностных отношений до глобальных социальных проектов.

Устный опрос №2, темы 3, 4, 5 Интерактивная, перцептивная, коммуникативная сторона общения

Общение как обмен информацией — это фундаментальное понимание коммуникации, которое фокусируется на передаче и приеме сообщений между людьми. Однако это определение, хотя и простое, не охватывает всю сложность процесса. Рассмотрим его подробнее.

лучевые компоненты общения как обмена информацией:

- Отправитель (коммуникатор): Индивид или группа, которая инициирует общение и кодирует сообщение. Кодирование — это процесс преобразования мысли, идеи или чувства в форму, понятную получателю.

- Сообщение: Сам контент, который передается. Это может быть как вербальная (словами), так и невербальная (язык тела, тон голоса, визуальные символы) информация, или их комбинация.

- Канал: Среда, через которую передается сообщение. Это может быть воздух (при устной речи), бумага (при письме), интернет (при электронной почте) и т.д.

- Получатель (реципиент): Индивид или группа, которая принимает и декодирует сообщение. Декодирование — обратный процесс кодированию, интерпретация сообщения получателем.

- Обратная связь: Реакция получателя на сообщение, которая позволяет отправителю понять, насколько успешно сообщение было передано и воспринято. Обратная связь может быть как вербальной, так и невербальной. Она является критически важной частью эффективного общения.

Барьеры: Физические барьеры: Шум, расстояние, физические недостатки, влияющие на слух или зрение.

- Физиологические барьеры: Потеря слуха, дефекты речи или другие физические состояния, влияющие на общение.

- Психологические барьеры: Эмоциональные состояния (гнев, страх), предрассудки, предвзятость, закрытость, избирательное внимание и разные восприятия.

- Семантические барьеры: Различные интерпретации слов или фраз, жаргон, двусмысленность и отсутствие общего понимания.

- Культурные барьеры: Разные языки, культурные нормы и стили общения.

- Технические барьеры: Проблемы с технологиями, неисправность оборудования или программного обеспечения.

- Организационные барьеры: Информационная перегрузка, отсутствие четких каналов связи, иерархические структуры, препятствующие открытому общению.

Правила и навыки эффективного слушания и говорения тесно связаны и дополняют друг друга. Эффективное общение — это диалог, а не монолог.

Правила и навыки слушания:

- Активное слушание: Это не просто пассивное восприятие слов, а активное участие в процессе коммуникации. Это включает в себя:

- * Полное внимание: Исключите все отвлекающие факторы, сосредоточьтесь на говорящем.

- * Не перебивайте: Дайте говорящему полностью выразить свою мысль.

- * Вербальные и невербальные сигналы: Покажите говорящему, что вы слушаете, кивая головой, поддерживая зрительный контакт (но не пристально), используя короткие фразы типа "угу", "понятно".

- * Задавайте уточняющие вопросы: Уточните непонятные моменты, чтобы убедиться, что вы правильно поняли.

- * Парафразируйте: Перефразируйте слова говорящего, чтобы показать, что вы его поняли и убедиться в правильности своего понимания. Например: "Если я правильно понимаю, вы говорите, что..."

- * Эмпатия: Попытайтесь понять точку зрения говорящего, даже если вы с ней не согласны.

- * Наблюдение за невербальными сигналами: Обращайте внимание на язык тела говорящего – мимику, жесты, позу – они могут многое рассказать о его настроении и истинных чувствах.

- Эмпатическое слушание: Погрузитесь в эмоциональное состояние говорящего, постарайтесь почувствовать, что он испытывает.

- Критическое слушание: Анализируйте информацию, оценивайте её достоверность и логическую стройность. Это особенно важно, когда вы получаете информацию от разных источников.

- Сосредоточенность на сообщении, а не на личности: Не отвлекайтесь на личные характеристики говорящего, фокусируйтесь на содержании сообщения.

Правила и навыки говорения:

- Ясность и чёткость: Выражайте свои мысли ясно и чётко, используя простые и понятные слова. Избегайте жаргона и сложных терминов, если ваш собеседник их не понимает.

- Структурированность речи: Выстраивайте свою речь логично, выделяйте основные мысли. Можно использовать план или тезисы.

- Уместность: Подбирайте слова и тон речи, подходящие к ситуации и собеседнику.

- Умение слушать себя: Перед тем, как что-то сказать, обдумайте свои слова. Избегайте импульсивных высказываний.

- Контроль над эмоциями: Старайтесь сохранять спокойствие и не допускать эмоциональных вспышек, которые могут помешать продуктивному общению.

- Умение задавать вопросы: Задавайте вопросы, чтобы уточнить информацию, прояснить непонятные моменты, стимулировать диалог.

- Умение излагать свои мысли кратко и ясно: Избегайте излишней детализации, сосредоточьтесь на главном.

- Умение использовать невербальные средства коммуникации: Поддерживайте зрительный контакт, используйте жесты и мимику, которые соответствуют вашему сообщению.

- Умение адаптироваться к собеседнику: Настраивайте свой стиль общения под особенности собеседника, его уровень знаний и эмоциональное состояние.

Взаимосвязь слушания и говорения:

Эффективное общение — это непрерывный цикл слушания и говорения. Хороший оратор умеет слушать, а хороший слушатель умеет задавать вопросы и четко формулировать свои мысли. Оба навыка требуют практики и самосовершенствования.

Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга — это сложные когнитивные процессы, лежащие в основе межличностного общения и взаимодействия. Они тесно взаимосвязаны, но не идентичны. Давайте разберем каждый из них:

Восприятие:

Это начальный этап, включающий в себя получение информации о другом человеке через различные каналы:

- Визуальное восприятие: Внешний вид, одежда, мимика, жесты. Первое впечатление часто формируется именно на основе визуальной информации.

- Аудиальное восприятие: Тон голоса, тембр, манера речи.

- Кинестетическое восприятие: Тактильный контакт (рукопожатие), дистанция общения.

- Вербальное восприятие: Слова, которые человек использует, стиль речи.

Восприятие подвержено влиянию:

- Первого впечатления: Первые впечатления часто оказываются устойчивыми и трудно изменяемыми.

- Эффекта ореола: Одна яркая черта человека может влиять на восприятие других его качеств.

- Стереотипов: Упрощенные, обобщенные представления о группах людей.

- Предвзятости: Личные установки, убеждения, влияющие на восприятие.

- Контекста: Обстановка, в которой происходит знакомство, влияет на восприятие.

2. Понимание:

Это этап интерпретации полученной информации. На этом этапе мы пытаемся понять:

- Мотивы поведения: Почему человек поступает так, а не иначе?

- Чувства и эмоции: Что человек испытывает?

- Намерения: Каковы цели и задачи человека?

Понимание затрудняется:

- Отсутствием информации: Недостаток данных о человеке.

- Разницами в культурном и социальном опыте: Разные люди могут интерпретировать одни и те же действия по-разному.

- Психологическими барьерами: Предрассудки, предубеждения, проекция собственных чувств на других.

3. Оценка:

Это этап формирования суждения о человеке. Оценка основывается на восприятии и понимании и включает в себя:

- Формирование отношения: Положительное, отрицательное или нейтральное.

- Принятие решения: Как взаимодействовать с этим человеком?

- Прогнозирование поведения: Как человек будет себя вести в будущем?

Оценка может быть:

- Объективной: Опирается на факты и доказательства.

- Субъективной: Влияется на личным опытом, эмоциями и предубеждениями.

Взаимосвязь процессов:

Эти три процесса тесно связаны и влияют друг на друга. Неверное восприятие может привести к неправильному пониманию, а неверное понимание — к ошибочной оценке. Поэтому важно стремиться к объективному восприятию, глубокому пониманию и справедливой оценке других людей. Для этого нужно развивать эмпатию, критическое мышление и самосознание. Осознание собственных предрассудков и стереотипов — важный шаг к более точному и объективному восприятию окружающих.

Идентификация, эмпатия и рефлексия — ключевые механизмы, способствующие взаимопониманию в общении. Они позволяют участникам коммуникации лучше понять друг друга, установить более глубокую связь и разрешить потенциальные конфликты. Рассмотрим каждый механизм подробнее:

1. Идентификация:

Это процесс отождествления себя с другим человеком, понимания его чувств, мыслей и переживаний как своих собственных. Это не означает полного слияния личностей, а скорее принятие перспективы другого человека, попытку "поставить себя на его место". Идентификация помогает преодолеть эгоцентризм и увидеть ситуацию глазами собеседника. Она работает особенно эффективно, если у участников общения есть схожий опыт или общие ценности.

Примеры идентификации:

- Представьте, что вы слушаете друга, который рассказывает о своей неудаче на работе. Идентификация позволит вам вспомнить похожий опыт из собственной жизни и понять его эмоциональное состояние.
- Читая художественное произведение, вы можете идентифицироваться с главным героем, переживая его чувства и сопереживая его судьбе.

2. Эмпатия:

Это способность эмоционально откликаться на чувства и переживания другого человека, сопереживать ему. Эмпатия предполагает не только понимание чувств другого человека, но и переживание их как будто бы своих собственных, хотя и с сохранением осознания границ "я" и "он". Эмпатия способствует установлению доверия и созданию атмосферы взаимопонимания.

Примеры эмпатии:

- Видя плачущего человека, вы чувствуете сочувствие и желание помочь.
- Слушая рассказ о чужой трагедии, вы испытываете сопереживание и грусть.

3. Рефлексия:

Это способность к самоанализу и осознанию собственного влияния на процесс общения. Рефлексия включает в себя анализ собственных чувств, мыслей и поведения, а также их влияния на собеседника. Рефлексивное общение предполагает осознание того, как ваши слова и действия воспринимаются другим человеком, и корректировку своего поведения в соответствии с этим.

Примеры рефлексии:

- После ссоры вы анализируете свой вклад в конфликт, свои слова и действия, которые могли спровоцировать негативную реакцию собеседника.
- Вы замечаете, что ваш тон голоса звучит слишком резко, и корректируете его, чтобы смягчить общение.

Взаимосвязь механизмов:

Эти три механизма тесно взаимосвязаны и дополняют друг друга. Эффективное взаимопонимание в общении предполагает умение идентифицировать себя с другим человеком, проявлять эмпатию и рефлексивно оценивать своё влияние на общение. Развитие этих навыков способствует построению гармоничных и продуктивных межличностных отношений. Отсутствие одного из этих механизмов может приводить к недопониманию и конфликтам. Например, отсутствие эмпатии может привести к тому, что вы не сможете адекватно оценить эмоциональное состояние собеседника, даже если вы хорошо его понимаете интеллектуально (идентификация). А без рефлексии, вы можете не осознавать, как ваше поведение влияет на других и повторять одни и те же ошибки.

«Заражение», «внушение», «убеждение» и «подражание» — это четыре различных механизма социального влияния, играющие значительную роль в процессе общения. Они отличаются по своей природе, способам воздействия и результатам.

1. Заражение:

Это наиболее примитивный механизм, представляющий собой бессознательное подражание эмоциональному состоянию другого человека. Происходит спонтанно и не

требует сложных когнитивных процессов. Эмоции передаются на уровне невербальных сигналов – мимики, жестов, интонации. Чем сильнее эмоциональное состояние отправителя, тем больше вероятность «заражения» получателя.

Роль в общении: Заражение формирует эмоциональный фон общения, создает атмосферу доверия или напряженности, может способствовать сплочению группы, но также может быть причиной распространения паники или негативных эмоций.

2. Внушение:

Это воздействие на психику человека, не опирающееся на логическое осмысление информации. Внушение предполагает создание у получателя определенного состояния, установки или намерения без критического анализа. Оно эффективно в условиях сниженного контроля сознания, доверия к источнику информации и эмоциональной вовлеченности.

Роль в общении: Внушение используется в рекламе, политической пропаганде, гипнозе. В повседневном общении оно может проявляться в спонтанном принятии чужой точки зрения без её критического анализа.

3. Убеждение:

Это рациональный способ влияния, основанный на логических аргументах, доказательствах и фактах. Убеждение предполагает осознанное принятие информации, анализ ее достоверности и соответствия личным ценностям. Эффективность убеждения зависит от качества аргументации, авторитетности источника и готовности получателя к восприятию новой информации.

Роль в общении: Убеждение – основа деловых переговоров, научных дискуссий, образовательного процесса. В повседневной жизни оно позволяет обосновать свою позицию, достичь компромисса и разрешить конфликты.

4. Подражание:

Это воспроизведение поведения другого человека. Может быть как осознанным (стремление подражать авторитету), так и неосознанным (копирование привычек, манер). Подражание особенно эффективно в детстве, когда формируются основные социальные навыки, но сохраняется и во взрослом возрасте.

Роль в общении: Подражание способствует социализации, усвоению социальных норм и ролевых моделей. В общении оно может проявляться в копировании манеры речи, стиля поведения, одежды и т.д. Может быть как позитивным (обучение новым навыкам), так и негативным (формирование вредных привычек).

Взаимосвязь механизмов:

Эти механизмы не всегда действуют изолированно, часто сочетаясь друг с другом. Например, убеждение может быть усилено заражением, если оратор демонстрирует сильные эмоции, а подражание может быть связано с внушением, когда человек подражает поведению авторитетной фигуры без критического осмысления. Понимание этих механизмов позволяет более эффективно использовать их в общении, а также распознавать манипулятивные попытки влияния со стороны других людей.

Аттракция (от лат. *attractio* — притяжение) в психологии обозначает чувство симпатии, привязанности, влечения к другому человеку. Это положительное эмоциональное отношение, которое существенно влияет на развитие процесса общения. Аттракция не обязательно предполагает романтические чувства; она может проявляться в дружеских, деловых и других межличностных отношениях.

Влияние аттракции на развитие процесса общения:

- **Повышение эффективности коммуникации:** Когда присутствует аттракция, люди более открыты для общения, лучше слушают друг друга, проявляют больше эмпатии и стремятся к взаимопониманию. Это снижает коммуникативные барьеры и способствует продуктивному обмену информацией.

- **Увеличение продолжительности и частоты контактов:** Люди стремятся проводить больше времени с теми, к кому испытывают симпатию. Это увеличивает возможности для общения и укрепления отношений.

- **Позитивный эмоциональный фон:** Аттракция создает позитивный эмоциональный климат в общении, делает его более приятным и комфортным для всех участников. Это способствует снижению стресса и повышению удовлетворенности от общения.
- **Увеличение доверия и открытости:** Люди, испытывающие симпатию друг к другу, склонны больше доверять друг другу и быть более открытыми в своих высказываниях. Это позволяет углубить взаимопонимание и развить более близкие отношения.
- **Повышение мотивации к сотрудничеству:** Аттракция способствует более тесному сотрудничеству и совместной деятельности. Люди, испытывающие симпатию друг к другу, более склонны к компромиссам и взаимной поддержке.
- **Снижение конфликтности:** В отношениях, основанных на аттракции, конфликты возникают реже, а если и возникают, то разрешаются более конструктивно. Это связано с повышенной терпимостью и стремлением к взаимопониманию.
- **Формирование устойчивых социальных связей:** Аттракция является важной основой для построения прочных и долгосрочных межличностных отношений, дружбы и любви.

Однако, следует отметить, что:

- Аттракция не всегда гарантирует успешное общение. Даже при наличии сильной симпатии могут возникать недопонимания и конфликты, если партнеры по общению не обладают необходимыми коммуникативными навыками.
- Чрезмерная аттракция может привести к искажению восприятия и принятия решений, влияя на объективность суждений.
- Аттракция может быть односторонней, что может привести к разочарованию и негативным эмоциям.

В целом, аттракция играет значительную позитивную роль в развитии процесса общения, способствуя эффективному взаимодействию и формированию устойчивых социальных связей. Однако важно учитывать ее влияние на объективность восприятия и использовать коммуникативные навыки для разрешения возможных конфликтов.

Возникновение и развитие аттракции — сложный процесс, определяемый множеством взаимосвязанных факторов. Можно выделить несколько основных категорий:

1. Факторы, связанные с внешностью и привлекательностью:

- **Физическая привлекательность:** Это один из самых сильных и очевидных факторов. Люди склонны испытывать симпатию к тем, кого считают красивыми или привлекательными. Однако, понятие привлекательности культурно обусловлено и может меняться со временем.

- **Сходство внешности:** Люди часто испытывают симпатию к тем, кто похож на них внешне. Это может быть связано с чувством комфорта и безопасности.

- **Ухоженность и опрятность:** Аккуратный внешний вид повышает привлекательность и способствует формированию положительного впечатления.

2. Факторы, связанные с личностными качествами:

- **Сходство интересов, ценностей и убеждений:** Общность взглядов и интересов создает основу для взаимопонимания и укрепляет аттракцию.

- **Взаимность:** Симпатия, взаимно испытываемая двумя людьми, значительно усиливает ее. Это связано с потребностью в подтверждении и принятии.

- **Компетентность:** Люди склонны испытывать симпатию к тем, кого считают компетентными и успешными в своей области.

- **Доброта, отзывчивость и эмпатия:** Эти качества вызывают симпатию и доверие, способствуя формированию аттракции.

- **Юмор:** Чувство юмора и умение смеяться вместе сближают людей и создают позитивный эмоциональный фон.

- **Честность и открытость:** Искренность и готовность делиться своими чувствами и мыслями усиливают доверие и симпатию.

3. Факторы, связанные с взаимодействием:

- Частота контактов: Чем чаще люди взаимодействуют, тем больше вероятность возникновения аттракции. Это связано с эффектом простой экспозиции – чем чаще мы видим человека, тем больше он нам нравится.
- Положительный опыт взаимодействия: Позитивные эмоции, связанные с общением с человеком, усиливают аттракцию.
- Взаимное раскрытие: Постепенное раскрытие личной информации друг другу способствует углублению взаимопонимания и укреплению связи.
- Взаимная помощь и поддержка: Взаимная поддержка и помощь в сложных ситуациях создают чувство близости и укрепляют аттракцию.

4. Факторы, связанные с контекстом:

- Социальное окружение: Группа, к которой принадлежит человек, может влиять на восприятие его привлекательности и личностных качеств.
- Ситуационные факторы: Стрессовые ситуации могут способствовать сближению людей и формированию аттракции.

Влияние культурных факторов:

Важно учитывать, что все перечисленные факторы взаимодействуют между собой и их влияние может варьироваться в зависимости от культурных особенностей и индивидуальных предпочтений. То, что считается привлекательным в одной культуре, может быть непривлекательным в другой.

В заключение, возникновение и развитие аттракции — это многогранный процесс, определяемый сложным взаимодействием различных факторов, связанных с внешностью, личностными качествами, взаимодействием и контекстом общения. Понимание этих факторов позволяет лучше понять, почему мы испытываем симпатию к одним людям и не испытываем её к другим.

Три указанных стиля взаимодействия — гуманистический, ритуальный и манипулятивный — представляют собой лишь часть широкого спектра возможных моделей поведения в межличностных отношениях. Они отличаются по своим целям, средствам и результатам.

1. Гуманистический стиль взаимодействия:

Этот стиль характеризуется глубоким уважением к личности собеседника, эмпатией, стремлением к взаимопониманию и сотрудничеству. В центре внимания находится человек как личность со своими уникальными потребностями, ценностями и чувствами.

- Основные черты: Открытость, искренность, активное слушание, эмпатическое понимание, поддержка, ненасильственное общение, уважение личных границ.
- Цели: Построение гармоничных отношений, взаимное развитие и поддержка, разрешение конфликтов путем сотрудничества.
- Средства: Открытая и честная коммуникация, умение слушать и понимать, выражение собственных чувств и потребностей, поиск компромиссов.
- Результат: Доверительные отношения, взаимное уважение, чувство безопасности и удовлетворенности.

2. Ритуальный стиль взаимодействия:

Этот стиль основан на соблюдении общепринятых норм и правил поведения в конкретной ситуации. Взаимодействие происходит по заранее установленному сценарию, без глубокого проникновения в личность другого человека.

- Основные черты: Формальность, соблюдение этикета, предсказуемость, ограниченное эмоциональное выражение.
- Цели: Поддержание социальных норм, избегание конфликтов, демонстрация принадлежности к определенной группе.
- Средства: Стандартные фразы приветствия и прощания, формальные обращения, соблюдение дистанции.

- Результат: Предсказуемость, стабильность, но возможно отсутствие глубокой связи и взаимопонимания.

3. Манипулятивный стиль взаимодействия:

Этот стиль характеризуется стремлением одного участника взаимодействия контролировать поведение другого, используя различные приемы психологического воздействия. Цель — достижение собственных интересов, часто за счет интересов другого человека.

- Основные черты: Неискренность, скрытность, использование уловок и приемов психологического давления, игнорирование чувств и потребностей другого человека.

- Цели: Получение выгоды, контроль над ситуацией и другим человеком, удовлетворение собственных потребностей.

- Средства: Угрозы, шантаж, лесть, обман, скрытые намеки, использование эмоционального давления.

- Результат: Краткосрочная выгода для манипулятора, разрушение доверия, конфликты, чувство обиды и разочарования у другого участника взаимодействия.

Взаимосвязь стилей:

В реальном общении редко встречаются чистые, несмешанные стили взаимодействия. Часто один стиль переходит в другой в зависимости от ситуации и взаимоотношений между людьми. Например, ритуальный стиль может дополнять гуманистический в формальных обстановках, а манипулятивный стиль может быть замаскирован под ритуальный или даже гуманистический. Важно уметь распознавать различные стили взаимодействия и выбирать наиболее эффективный и этичный способ общения в конкретной ситуации.

Правильное восприятие и оценка людей — сложный процесс, легко подверженный искажениям. Многие факторы могут мешать объективному суждению, создавая препятствия для точного понимания других людей. Эти факторы можно разделить на несколько категорий:

1. Когнитивные искажения:

- Эффект первичности: Первое впечатление оказывает сильное влияние на последующее восприятие, даже если последующая информация противоречит первому впечатлению.

- Эффект новизны: Недавняя информация сильнее влияет на оценку, чем более старая.

- Эффект ореола (гало-эффект): Одна яркая черта человека (положительная или отрицательная) влияет на восприятие всех остальных его качеств.

- Стереотипизация: Обобщенные представления о группах людей, которые используются для характеристики отдельных индивидов, игнорируя их индивидуальность.

- Проекция: Приписывание своих собственных чувств, мыслей и мотивов другим людям.

- Ошибка фундаментальной атрибуции: Тенденция объяснять поведение других людей их внутренними качествами (личностью, мотивами), а собственное поведение — внешними обстоятельствами.

- Эффект подтверждения: Тенденция искать и интерпретировать информацию, подтверждающую уже имеющиеся убеждения, игнорируя противоречащие данные.

2. Эмоциональные факторы:

- Предвзятость: Положительное или отрицательное отношение к человеку, которое влияет на восприятие его действий и качеств.

- Эмоциональный настрой: Собственное эмоциональное состояние влияет на восприятие других людей. Например, в плохом настроении человек может воспринимать других более негативно.

- Страхи и тревоги: Страхи и тревоги могут исказить восприятие, вызывая подозрительность и недоверие.

3. Социальные факторы:

- Социальные стереотипы: Устойчивые представления о социальных группах, которые используются для характеристики отдельных индивидов.
 - Культурные различия: Различия в культурных нормах и ценностях могут приводить к недопониманию и неправильной оценке поведения других людей.
 - Группа давления: Влияние окружающих людей на восприятие и оценку.
4. Факторы, связанные с недостатком информации:
- Недостаток информации: Неполное знание о человеке может приводить к ошибочным выводам и неточному восприятию.
 - Селективное внимание: Обращение внимания только на определенные аспекты поведения человека, игнорируя другие.
5. Факторы, связанные с личными характеристиками:
- Низкая эмпатия: Неспособность понять и разделить чувства другого человека.
 - Неразвитые коммуникативные навыки: Неумение задавать вопросы, слушать и интерпретировать невербальные сигналы.
 - Низкая самооценка: Люди с низкой самооценкой могут быть более склонны к негативной оценке других.

Для того чтобы минимизировать влияние этих факторов на восприятие и оценку других людей, необходимо развивать критическое мышление, эмпатию, самосознание и коммуникативные навыки. Важно стремиться к объективности, учитывать контекст и стремиться к получению полной и достоверной информации.

Общение как форма взаимодействия — это подход, рассматривающий коммуникацию не просто как обмен информацией, но как сложный процесс взаимного влияния, формирования и изменения отношений между людьми. В этом контексте общение выступает как основной механизм социального взаимодействия, определяющий поведение индивидов в группе и обществе.

Ключевые аспекты общения как формы взаимодействия:

- Взаимность: Общение всегда предполагает наличие как минимум двух участников, которые влияют друг на друга. Это не просто передача информации в одном направлении, а двусторонний или многосторонний процесс, где каждый участник реагирует на действия других.
- Взаимодействие: Общение — это не просто обмен сигналами, а активное взаимодействие, включающее в себя как вербальные, так и невербальные средства коммуникации. Действия одного участника вызывают реакцию у другого, и эта цепочка взаимодействий формирует динамику общения.
- Совместная деятельность: Часто общение тесно связано с совместной деятельностью, будь то работа над проектом, совместное проведение досуга или просто совместное пребывание в одном пространстве. Общение координирует действия, распределяет роли и способствует достижению общих целей.
- Формирование отношений: В процессе взаимодействия люди формируют свои отношения друг к другу. Общение создаёт основу для развития дружбы, любви, деловых партнёрств, конфликтов и т.д. Характер общения отражает и формирует качество этих отношений.
- Изменение поведения: Общение может приводить к изменению поведения участников. Убеждение, внушение, заражение эмоциями – всё это формы взаимодействия, изменяющие взгляды, установки и действия людей.
- Социальный контекст: Общение всегда происходит в определенном социальном контексте, который оказывает значительное влияние на его характер и результаты. Социальные роли, культурные нормы, социальные ожидания – всё это формирует рамки взаимодействия.

Отличие от простого обмена информацией:

В отличие от упрощенного понимания общения как простого обмена информацией, подход, рассматривающий общение как форму взаимодействия, подчеркивает:

- Многогранность процесса: Он включает в себя не только передачу смыслов, но и эмоциональный обмен, формирование отношений, регулирование поведения.
- Активную роль участников: Участники общения не просто пассивные получатели информации, а активные субъекты, влияющие на ход и результаты взаимодействия.
- Динамику процесса: Общение – это не статичный процесс, а постоянно развивающаяся система взаимодействий.

Понимание общения как формы взаимодействия позволяет глубже понять механизмы межличностных отношений, социальных групп и общества в целом. Это ключевое понятие для социологии, психологии и других социальных наук.

Давайте разберем понятия социальных взаимодействий, их типов и специфический случай ролевого взаимодействия. Хотя между ними есть пересечения, мы постараемся их различить.

Виды социальных взаимодействий:

Это широкие категории того, как люди взаимодействуют друг с другом в социальном контексте. Эти категории часто перекрываются и не являются взаимоисключающими:

- Кооперация (Сотрудничество): Люди работают вместе для достижения общей цели. Это требует координации, общего понимания и взаимной поддержки. Примеры варьируются от командных проектов до международного сотрудничества.

- Конкуренция: Люди или группы стремятся достичь одной и той же цели, но только один может преуспеть. Это может быть дружеское соперничество или ожесточенная борьба. Примеры: спорт, выборы, поиск работы.

- Конфликт: Это прямое противостояние или антагонизм между людьми или группами. Это может включать в себя словесные споры, физическую агрессию или более тонкие формы противостояния. Конфликт может привести к негативным последствиям, но также может стать катализатором перемен и разрешения.

- Аккомодация (Приспособление): Это корректировка поведения для разрешения конфликта или снижения напряженности. Это может включать в себя компромисс, переговоры или даже избегание. Успешная аккомодация способствует стабильности и снижению трений.

- Обмен: Это взаимный обмен товарами, услугами или информацией. Это может быть формальным (как деловая сделка) или неформальным (как обмен услугами с другом).

- Социальное влияние: Это способы, которыми люди влияют на мысли, чувства или поведение других. Это включает в себя убеждение, конформизм, подчинение и другие формы социального давления.

Эти виды взаимодействия формируют основу социальных структур и отношений.

Типы взаимодействий:

Это более подробная классификация, фокусирующаяся на стиле или манере взаимодействия, а не на общей цели. Нет единой общепринятой типологии, но вот некоторые ключевые различия:

- Ассертивное (Утвердительное): Ясное выражение своих потребностей и мнений уважительно, с уважением к правам других.

- Агрессивное: Выражение потребностей и мнений враждебным или доминирующим образом, часто за счет других.

- Пассивное: Избегание выражения своих потребностей и мнений, часто приводящее к разочарованию и негодованию.

- Пассивно-агрессивное: Непрямое выражение враждебности или негодования через тонкие действия или поведение.
 - Трансакционное: Взаимодействия, сосредоточенные на обмене товарами, услугами или информацией, часто в относительно формальном контексте.
 - Символическое: Взаимодействия, включающие общие значения и интерпретации символов, жестов и языка.
- Ролевое взаимодействие:
- Это специфический тип социального взаимодействия, где люди ведут себя в соответствии с социальными ролями, которые они занимают. Социальная роль — это набор ожидаемых моделей поведения, связанных с определенной позицией или статусом в социальной системе.
- Ролевые ожидания: Это нормы и ожидания, связанные с конкретной ролью. Например, от врача ожидается, что он будет компетентным, заботливым и профессиональным.
 - Ролевая реализация: Это то, как люди на самом деле ведут себя в своих ролях. Реализация может варьироваться, в зависимости от индивидуальной личности и конкретного контекста.
 - Ролевой конфликт: Это возникает, когда люди испытывают противоречивые ожидания от разных ролей, которые они занимают (например, родитель пытается сбалансировать работу и семейные обязанности).
 - Ролевая неопределенность: Это возникает, когда ожидания, связанные с ролью, неясны или не определены.
 - Принятие роли: Способность понимать и предвидеть перспективы и действия других участников взаимодействия.

Возникновение психологических барьеров во взаимодействии — сложный процесс, обусловленный множеством факторов, связанных как с особенностями личности взаимодействующих людей, так и с контекстом ситуации. Эти барьеры препятствуют эффективному общению и взаимопониманию. Рассмотрим основные причины их возникновения:

1. Факторы, связанные с личностью:

- Низкая самооценка: Люди с низкой самооценкой могут испытывать страх критики, неуверенность в себе и избегать общения, создавая барьеры для взаимодействия.
- Защитные механизмы: Для защиты от негативных эмоций и стресса люди могут использовать различные защитные механизмы (например, проекцию, отрицание, вытеснение), которые искажают восприятие и мешают объективной оценке ситуации и других людей.
- Эмоциональная нестабильность: Люди с неустойчивым эмоциональным состоянием могут быть склонны к импульсивным реакциям, агрессии или пассивности, что затрудняет продуктивное взаимодействие.
- Высокая тревожность: Тревожные люди могут быть чрезмерно сосредоточены на собственных переживаниях, что мешает им адекватно воспринимать и реагировать на сообщения других.
- Предвзятость и стереотипы: Личные предрассудки и стереотипы искажают восприятие других людей и затрудняют объективную оценку их поведения и качеств.
- Негативный опыт прошлого: Травмирующий опыт общения в прошлом может привести к развитию страхов и недоверия, создавая барьеры для новых взаимодействий.

2. Факторы, связанные с межличностными отношениями:

- Отсутствие доверия: Недоверие к другому человеку может стать серьезным препятствием для открытого и эффективного взаимодействия.
- Конфликт интересов: Противоречие интересов может привести к напряженности и недопониманию, затрудняя общение.

- Различия в ценностях и убеждениях: Существенные различия во взглядах на жизнь могут создавать барьеры для взаимопонимания.
- Несовместимость коммуникативных стилей: Разные стили общения могут привести к недопониманию и конфликтам. Например, агрессивный стиль общения может вызвать у другого человека защитную реакцию.

3. Факторы, связанные с контекстом ситуации:

- Неблагоприятная обстановка: Шум, дискомфорт, недостаток времени или неподходящее место для общения могут создавать препятствия для взаимодействия.
- Социальное давление: Ожидания окружающих могут влиять на поведение и создавать психологический дискомфорт.
- Неясность целей и задач взаимодействия: Отсутствие четкого понимания целей общения может привести к неуверенности и затруднить взаимодействие.

4. Факторы, связанные с коммуникативными навыками:

- Неумение слушать: Неспособность активно слушать и понимать собеседника может стать причиной недопонимания и конфликтов.
- Неумение выражать свои мысли: Нечеткая формулировка мыслей и чувств может затруднить общение и создать барьеры для взаимопонимания.
- Неумение управлять эмоциями: Неконтролируемые эмоции (гнев, страх, раздражение) могут мешать продуктивному общению.

Преодоление психологических барьеров требует самосознания, развития эмпатии, работы над коммуникативными навыками и умения управлять собственными эмоциями. Важно также создавать благоприятную атмосферу для общения, учитывать контекст ситуации и стремиться к взаимопониманию.

Кооперация и конкуренция — два основных типа социального взаимодействия, которые часто встречаются как в повседневной жизни, так и в более широких социальных контекстах. Хотя они представляются противоположностями, они не всегда взаимоисключают друг друга, и в некоторых ситуациях могут даже дополнять друг друга.

Кооперация (Сотрудничество):

Кооперация — это тип социального взаимодействия, при котором индивиды или группы работают вместе для достижения общей цели. Это предполагает:

- Совместные усилия: Участники кооперации объединяют свои ресурсы, навыки и усилия для достижения результата, который невозможен или значительно сложнее достижим в одиночку.
- Взаимная поддержка: Участники кооперации поддерживают друг друга, делятся информацией и помогают преодолевать трудности.
- Распределение ролей: Часто в кооперации происходит распределение ролей и обязанностей, оптимизирующее совместную работу.
- Общие цели: Участники кооперации имеют общие цели и стремятся к достижению общего результата.
- Взаимозависимость: Успех каждого участника кооперации зависит от успеха других.

Примеры кооперации:

- Командная работа над проектом.
- Совместное решение проблемы.
- Совместное участие в спортивных соревнованиях (например, эстафета).
- Международное сотрудничество в науке или политике.
- Семейная жизнь.

Конкуренция:

Конкуренция — это тип социального взаимодействия, при котором индивиды или группы стремятся достичь одной и той же цели, но только один (или ограниченное число) может преуспеть. Это предполагает:

- Соперничество: Участники конкуренции соперничают друг с другом за ограниченные ресурсы или достижения.

- **Противоборство:** Участники конкуренции могут использовать различные стратегии для достижения успеха, которые могут быть как прямыми (открытое соперничество), так и косвенными (саботаж, подрыв репутации).
- **Ограниченные ресурсы:** Конкуренция возникает из-за нехватки ресурсов, которые могут быть как материальными (деньги, власть), так и нематериальными (признание, популярность).
- **Индивидуальные цели:** Участники конкуренции имеют индивидуальные цели и стремятся к достижению успеха за счет других.
- **Взаимозависимость (другого рода):** Успех одного конкурента часто означает неудачу другого, хотя в некоторых видах конкуренции (например, "гонка вооружений") все участники могут потерпеть неудачу.

Примеры конкуренции:

- Спортивные соревнования.
- Выборы.
- Поиск работы.
- Борьба за рынок.
- Академическая конкуренция.

Взаимосвязь кооперации и конкуренции:

Важно отметить, что кооперация и конкуренция не всегда являются взаимоисключающими. В некоторых ситуациях они могут сосуществовать и даже дополнять друг друга. Например, команды в спортивных соревнованиях (кооперация внутри команды) одновременно конкурируют друг с другом (конкуренция между командами). Также, конкуренция может стимулировать инновации и развитие, заставляя участников постоянно совершенствоваться. Однако, чрезмерная конкуренция может привести к негативным последствиям, таким как конфликты, стресс и неэтичное поведение. Поэтому важно найти баланс между кооперацией и конкуренцией для достижения оптимальных результатов.

Кооперация и конкуренция — два основных типа социального взаимодействия, которые часто встречаются как в повседневной жизни, так и в более широких социальных контекстах. Хотя они представляются противоположностями, они не всегда взаимоисключают друг друга, и в некоторых ситуациях могут даже дополнять друг друга.

Кооперация (Сотрудничество):

Кооперация — это тип социального взаимодействия, при котором индивиды или группы работают вместе для достижения общей цели. Это предполагает:

- **Совместные усилия:** Участники кооперации объединяют свои ресурсы, навыки и усилия для достижения результата, который невозможен или значительно сложнее достижим в одиночку.
- **Взаимная поддержка:** Участники кооперации поддерживают друг друга, делятся информацией и помогают преодолевать трудности.
- **Распределение ролей:** Часто в кооперации происходит распределение ролей и обязанностей, оптимизирующее совместную работу.
- **Общие цели:** Участники кооперации имеют общие цели и стремятся к достижению общего результата.
- **Взаимозависимость:** Успех каждого участника кооперации зависит от успеха других.

Примеры кооперации:

- Командная работа над проектом.
- Совместное решение проблемы.
- Совместное участие в спортивных соревнованиях (например, эстафета).
- Международное сотрудничество в науке или политике.
- Семейная жизнь.

Конкуренция:

Конкуренция — это тип социального взаимодействия, при котором индивиды или группы стремятся достичь одной и той же цели, но только один (или ограниченное число) может преуспеть. Это предполагает:

- Соперничество: Участники конкуренции соперничают друг с другом за ограниченные ресурсы или достижения.
- Противоборство: Участники конкуренции могут использовать различные стратегии для достижения успеха, которые могут быть как прямыми (открытое соперничество), так и косвенными (саботаж, подрыв репутации).
- Ограниченные ресурсы: Конкуренция возникает из-за нехватки ресурсов, которые могут быть как материальными (деньги, власть), так и нематериальными (признание, популярность).
- Индивидуальные цели: Участники конкуренции имеют индивидуальные цели и стремятся к достижению успеха за счет других.
- Взаимозависимость (другого рода): Успех одного конкурента часто означает неудачу другого, хотя в некоторых видах конкуренции (например, "гонка вооружений") все участники могут потерпеть неудачу.

Примеры конкуренции:

- Спортивные соревнования.
- Выборы.
- Поиск работы.
- Борьба за рынок.
- Академическая конкуренция.

Взаимосвязь кооперации и конкуренции:

Важно отметить, что кооперация и конкуренция не всегда являются взаимоисключающими. В некоторых ситуациях они могут сосуществовать и даже дополнять друг друга. Например, команды в спортивных соревнованиях (кооперация внутри команды) одновременно конкурируют друг с другом (конкуренция между командами). Также, конкуренция может стимулировать инновации и развитие, заставляя участников постоянно совершенствоваться. Однако, чрезмерная конкуренция может привести к негативным последствиям, таким как конфликты, стресс и неэтичное поведение. Поэтому важно найти баланс между кооперацией и конкуренцией для достижения оптимальных результатов.

Методы психологического влияния в процессе общения – это техники и стратегии, используемые для изменения установок, мнений, поведения или эмоционального состояния другого человека. Они могут быть как этичными и конструктивными, так и манипулятивными и деструктивными. Рассмотрим некоторые из них:

1. Методы, основанные на рациональном убеждении:

- Аргументация: Использование логических доводов, фактов и доказательств для убеждения собеседника в правильности своей позиции. Эффективность зависит от качества аргументов и способности их презентовать.
- Апелляция к авторитету: Ссылка на мнение авторитетных источников (ученых, экспертов, известных личностей) для повышения доверия к информации.
- Приведение примеров: Использование конкретных примеров из жизни для иллюстрации своих аргументов и повышения их убедительности.
- Демонстрация: Наглядная демонстрация преимуществ предлагаемого варианта действия или идеи.

2. Методы, основанные на эмоциональном воздействии:

- Эмпатия: Проявление сочувствия и понимания к чувствам собеседника, создание атмосферы доверия и взаимопонимания.

- **Апелляция к эмоциям:** Обращение к чувствам собеседника (страх, гнев, радость, сочувствие) для усиления воздействия. Может быть как этичным (апелляция к состраданию), так и манипулятивным (нагнетание страха).
- **Использование юмора:** Юмор может смягчить напряженность, снять барьеры в общении и повысить восприимчивость к информации.
- **Созданию благоприятного эмоционального фона:** Создание позитивной атмосферы, комфортных условий общения.

3. Методы, основанные на внушении:

- **Повторение:** Многократное повторение информации повышает вероятность ее запоминания и усвоения.
- **Настойчивость:** Настойчивое, но тактичное повторение своей позиции может убедить собеседника.
- **Использование авторитетного тона:** Уверенный и авторитетный тон голоса может повысить доверие к информации и усилить внушающее воздействие.
- **Подстройка:** Подстраиваясь под манеру общения, жесты, мимику собеседника, можно установить доверие и повысить внушаемость.
- **Скрытое внушение:** Встраивание нужной информации в контекст разговора, не привлекая к ней прямого внимания.

4. Методы, основанные на манипуляции:

- **Шантаж:** Угроза негативными последствиями в случае невыполнения требований.
- **Льстение:** Использование лести и похвалы для расположения к себе и получения желаемого.
- **Обман:** Предоставление ложной информации для достижения своих целей.
- **Давление на жалость:** Вызывание чувства вины или жалости для получения желаемого.
- **Уловки и хитрости:** Использование различных уловок и скрытых приемов для достижения своих целей.

Этические аспекты:

Важно понимать, что некоторые методы психологического влияния могут быть использованы неэтично и манипулятивно. Этические методы направлены на достижение взаимопонимания и сотрудничества, в то время как манипулятивные методы преследуют цель достижения собственных интересов, часто за счет других. Поэтому важно не только знать эти методы, но и уметь их различать и использовать ответственно.

Харизма — это комплекс качеств личности, которые вызывают у других людей сильное чувство доверия, восхищения, преданности и стремления следовать за данным человеком. Это не просто набор отдельных черт, а скорее интегративное качество, которое проявляется в поведении, общении и влиянии на окружающих.

Ключевые компоненты харизмы:

- **Влияние:** Харизматичные люди обладают способностью оказывать сильное влияние на других, вдохновлять и мотивировать их на действия. Это влияние основано не на принуждении или власти, а на способности убеждать, вдохновлять и увлекать за собой.
- **Уверенность в себе:** Харизма проявляется в уверенном поведении, уверенной манере говорить и действовать. Это не агрессивная самоуверенность, а спокойная уверенность в своих силах и убеждениях.
- **Коммуникативные навыки:** Харизматичные люди обладают отличными коммуникативными навыками. Они умеют ясно и увлекательно излагать свои мысли, привлекать внимание аудитории и устанавливать контакт с каждым слушателем. Они умеют использовать язык тела, тон голоса и другие невербальные средства общения для усиления своего влияния.
- **Эмоциональная интеллигентность:** Харизматичные личности обладают высокой эмоциональной интеллигентностью. Они умеют понимать и управлять своими эмоциями, а также чувствовать и понимать эмоции других людей. Это позволяет им строить доверительные отношения и находить общий язык с людьми разных типов.

- **Видение:** Харизматичные лидеры обладают ясным видением будущего и способностью вдохновлять других на его реализацию. Они умеют формулировать привлекательные цели и показывать путь к их достижению.

- **Эмпатия и сочувствие:** Хотя харизма часто ассоциируется с силой и уверенностью, истинная харизма подразумевает также эмпатию и способность сочувствовать другим. Харизматичный лидер понимает нужды и стремления своих последователей и умеет учитывать их в своих действиях.

- **Увлеченность:** Харизматичные личности искренне увлечены своим делом и способны заразить этим увлечением других. Их энтузиазм становится источником вдохновения и мотивации.

Харизма как социальный конструкт:

Важно отметить, что харизма — это социальный конструкт, то есть её восприятие зависит от контекста и аудитории. Человек, обладающий харизмой в одной ситуации, может не вызвать такого же отклика в другой. Также, восприятие харизмы может быть искажено предвзятостью и личными установками.

Потенциальная опасность:

Несмотря на то, что харизма часто ассоциируется с позитивными качествами, она может быть использована и в деструктивных целях. Харизматичные личности могут использовать свое влияние для манипуляции и контроля над другими. Поэтому важно критически оценивать проявления харизмы и не поддаваться слепому поклонению.

В заключение, харизма — это сложный феномен, сочетающий в себе множество личностных качеств и коммуникативных навыков. Понимание её компонентов позволяет лучше понимать, как формируется влияние и как строить эффективные отношения с людьми.

Устный опрос №3, тема 6 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях определяют, как человек реагирует на противоречия интересов и пытается разрешить конфликт. Выбор стратегии зависит от множества факторов, включая личность, ценности, цели, контекст ситуации и характеристики оппонента. Среди наиболее распространенных стратегий выделяются конкуренция и сотрудничество, хотя на практике часто используются смешанные подходы.

1. Конкуренция:

Эта стратегия характеризуется стремлением одержать верх над оппонентом, отстаивать свою позицию любой ценой, даже в ущерб отношениям. Она эффективна, когда:

- **Важно быстро принять решение:** Время ограничено, и откладывание решения может иметь негативные последствия.

- **Решение должно быть принято немедленно:** Отсутствие согласия может привести к серьезным последствиям.

- **Решение жизненно важно для одной из сторон:** Компромисс неприемлем.

- **Оппонент не склонен к сотрудничеству:** Попытки сотрудничества не принесли результатов.

Характеристики конкурентной стратегии:

- **Ассертивность:** Активное отстаивание своих интересов.

- **Некооперативность:** Низкая готовность к компромиссам.

- **Ориентация на победу:** Главная цель – добиться своего, даже если это нанесет ущерб отношениям.

- **Возможные последствия:** Быстрое разрешение конфликта, но потенциальное разрушение отношений, появление обиды и враждебности.

2. Сотрудничество:

Эта стратегия направлена на поиск взаимовыгодного решения, которое удовлетворит интересы всех сторон. Она предполагает:

- Открытое общение: Открытый и честный обмен информацией и мнениями.
- Взаимное уважение: Уважение к позиции и интересам оппонента.
- Поиск взаимовыгодного решения: Стремление найти решение, которое удовлетворит интересы всех сторон.
- Компромисс: Готовность к компромиссам и уступкам.

Характеристики кооперативной стратегии:

- Высокая ассертивность: Активное отстаивание своих интересов.
- Высокая кооперативность: Готовность к сотрудничеству и компромиссам.
- Ориентация на взаимовыгодное решение: Цель – найти решение, которое устроит всех участников.
- Возможные последствия: Долгосрочные и прочные отношения, укрепление доверия, более креативные решения.

Другие стратегии (часто рассматриваются как варианты или комбинации конкуренции и сотрудничества):

- Избегание: Отказ от участия в конфликте. Может быть эффективным в краткосрочной перспективе, но может привести к накоплению проблем в долгосрочной.
- Приспособление: Уступка интересам другой стороны. Может быть эффективным для сохранения отношений, но может привести к потере собственных интересов.
- Компромисс: Поиск промежуточного решения, которое частично удовлетворяет интересы обеих сторон. Это менее эффективное решение, чем сотрудничество, но позволяет избежать эскалации конфликта.

Выбор стратегии зависит от конкретной ситуации и контекста. В некоторых случаях конкуренция может быть оправдана, в других – сотрудничество. Важно уметь анализировать ситуацию и выбирать наиболее эффективную стратегию, учитывая все обстоятельства и возможные последствия. Часто успешное разрешение конфликта требует гибкости и умения комбинировать разные стратегии.

Конфликты — это сложные социальные явления, которые можно классифицировать по различным критериям, анализировать по их структуре и отслеживать по стадиям их развития.

I. Виды конфликтов:

Классификация конфликтов может осуществляться по разным основаниям:

- По субъектам конфликта:
 - * Внутриличностный конфликт: Противоречие между потребностями, целями или ценностями внутри одного человека.
 - * Межличностный конфликт: Противоречие между двумя или более людьми.
 - * Межгрупповой конфликт: Противоречие между двумя или более группами людей.
 - * Межорганизационный конфликт: Противоречие между организациями.
 - * Социальный конфликт: Противоречие между крупными социальными группами (классами, нациями).
- По объекту конфликта:
 - * Конфликты по поводу ресурсов: Борьба за материальные (деньги, территория) или нематериальные (власть, информация) ресурсы.
 - * Конфликты по поводу ценностей: Столкновение различных систем ценностей и убеждений.
 - * Конфликты по поводу статуса: Борьба за повышение статуса или престижа.
 - * Конфликты по поводу власти: Борьба за контроль и влияние.

- По остроте и форме протекания:
 - * Явные (открытые) конфликты: Противоречие проявляется открыто, в форме споров, агрессии или других форм прямого противостояния.
 - * Скрытые (латентные) конфликты: Противоречие существует, но не проявляется открыто. Может быть причиной напряженности и недовольства.
 - * Деструктивные конфликты: Приводят к негативным последствиям (разрушению отношений, потере ресурсов, физическому или психологическому вреду).
 - * Конструктивные конфликты: Способствуют развитию и улучшению отношений, поиску новых решений и инноваций.

II. Структура конфликта:

Структура конфликта включает в себя:

- Участники конфликта: Стороны, вовлеченные в конфликт.
- Объект конфликта: Предмет спора, причина конфликта.
- Предмет конфликта: Конкретные вопросы, по поводу которых возникает противоречие.
- Причины конфликта: Глубинные факторы, которые лежат в основе противоречия.
- Повод конфликта: Конкретное событие или ситуация, которые спровоцировали открытое проявление конфликта.

III. Стадии протекания конфликта:

Развитие конфликта обычно проходит через несколько стадий:

- Предконфликтная стадия (латентная фаза): На этой стадии формируются предпосылки к конфликту – нарастает напряжение, возникают противоречия, но открытого противостояния еще нет.
- Зарождение конфликта: Возникает конфликтная ситуация, противоречие становится очевидным.
- Эскалация конфликта: Напряжение нарастает, противоборство обостряется, участники конфликта используют все более жесткие методы.
- Кульминация конфликта: Конфликт достигает наивысшей точки интенсивности.
- Разрешение конфликта: Конфликт разрешается – достигается компромисс, стороны приходят к соглашению или одна сторона побеждает.
- Постконфликтная стадия: Последствия конфликта. Отношения между участниками могут улучшиться или ухудшиться.

Важно отметить, что не все конфликты проходят через все стадии. Некоторые конфликты разрешаются на ранних стадиях, а другие могут затянуться на длительное время. Понимание видов, структуры и стадий конфликта помогает эффективнее его анализировать и разрешать.

Предпосылки возникновения конфликта — это скрытые или явные факторы, которые создают почву для возникновения противоречия между сторонами. Они не являются сами по себе конфликтом, но создают благоприятные условия для его возникновения, снижая порог толерантности и увеличивая вероятность столкновения интересов. Можно выделить несколько основных категорий предпосылок:

1. Структурные предпосылки:

- Неравенство в распределении ресурсов: Несправедливое распределение ресурсов (материальных, финансовых, информационных, властных) создает напряженность и может стать причиной конфликта. Чувство несправедливости — сильный мотиватор конфликта.
- Нечеткое разделение ответственности и полномочий: Неясная структура организации, нечеткое распределение ролей и обязанностей могут стать источником противоречий и конфликтов.

- Недостаток коммуникации: Плохо налаженная система коммуникации, отсутствие механизмов обратной связи и прозрачности информации создают благоприятную почву для недопонимания и конфликтов. Слухи и неверная интерпретация информации часто усугубляют ситуацию.

- Несовместимость целей и задач: Если цели и задачи различных подразделений или отдельных лиц противоречат друг другу, возникает высокая вероятность конфликта.

- Высокая зависимость участников: Сильная зависимость одних участников от других создает условия для манипуляций и конфликтов. Например, зависимость подчиненных от руководителя может привести к конфликтам.

2. Личностные предпосылки:

- Различия в ценностях и убеждениях: Столкновение различных систем ценностей, убеждений и мировоззрений может стать серьезной предпосылкой конфликта.

- Различия в стилях поведения и коммуникации: Несовместимость коммуникативных стилей (агрессивный, пассивный, ассертивный), разные подходы к принятию решений и различное восприятие ситуаций могут привести к конфликту.

- Высокий уровень стресса и эмоционального напряжения: Стресс и эмоциональное напряжение снижают толерантность к несогласию и повышают вероятность конфликта.

- Низкая самооценка и неуверенность в себе: Люди с низкой самооценкой могут быть более склонны к конфликтам из-за повышенной чувствительности к критике и неуверенности в своих силах.

- Негативный прошлый опыт: Травмирующий опыт прошлых конфликтов может сделать человека более склонным к конфликтам в будущем.

3. Ситуативные предпосылки:

- Изменение внешней среды: Внешние изменения (экономический кризис, политические потрясения) могут спровоцировать конфликты, вызвав конкуренцию за ресурсы и изменение социальных ролей.

- Несправедливость и дискриминация: Ощущение несправедливости и дискриминации — сильный мотиватор конфликтов.

- Нехватка времени: Ограниченное время для принятия решений и необходимость быстрого реагирования могут повысить вероятность конфликтов.

- Случайности и непредсказуемые события: Случайные события, непредвиденные обстоятельства могут спровоцировать конфликт, усугубив существующие противоречия.

Важно понимать, что предпосылки конфликта редко действуют изолированно. Часто они взаимодействуют друг с другом, усиливая вероятность возникновения конфликта. Выявление и нейтрализация предпосылок — важный шаг в предотвращении конфликтов.

Конфликты в личностно-эмоциональной сфере – это внутренние противоречия и столкновения, возникающие между различными аспектами личности, ее потребностями, ценностями, убеждениями и эмоциями. Они не являются внешними столкновениями с другими людьми, а происходят внутри самого человека. Эти конфликты часто характеризуются дистрессом, эмоциональным напряжением и ощущением внутренней борьбы.

Можно выделить несколько типов конфликтов в личностно-эмоциональной сфере:

1. Конфликты между потребностями:

- Конфликт приближения-избегания: Желание чего-то одновременно сопровождается страхом или нежеланием этого же. Например, желание начать новый проект, но страх неудачи.
- Конфликт приближения-приближения: Выбор между двумя желательными, но взаимоисключающими вариантами. Например, выбор между двумя интересными рабочими предложениями.
- Конфликт избегания-избегания: Выбор между двумя нежелательными вариантами. Например, выбор между двумя неприятными обязанностями.
- Двойной конфликт приближения-избегания: Каждый из двух вариантов одновременно привлекателен и отталкивает. Например, желание завести семью, но страх потери независимости.

2. Конфликты между ценностями и убеждениями:

- Внутренние противоречия: Человек придерживается нескольких противоречащих друг другу ценностей или убеждений. Например, стремление к успеху и желание спокойной жизни.
- Конфликт между личными ценностями и социальными нормами: Человек сталкивается с необходимостью выбора между своими личными убеждениями и общественными ожиданиями. Например, желание самовыражения, противоречащее общепринятым нормам поведения.

3. Конфликты между эмоциями:

- Противоречивые чувства: Одновременное переживание противоположных эмоций по отношению к одному и тому же объекту или ситуации. Например, любовь и ненависть к одному человеку.
- Эмоциональное подавление: Человек подавляет свои эмоции, что приводит к внутреннему напряжению и стрессу.
- Неадекватность эмоциональной реакции: Эмоциональная реакция не соответствует ситуации. Например, неадекватная агрессия или чрезмерная тревожность.

Причины личностно-эмоциональных конфликтов:

- Низкая самооценка: Человек сомневается в своих способностях и возможностях.
- Неуверенность в себе: Человек боится принимать решения и брать на себя ответственность.
- Неразрешенные психологические травмы: Прошлый негативный опыт влияет на настоящее.
- Неадекватные ожидания: Завышенные или заниженные ожидания от себя и окружающих.
- Недостаток самопознания: Человек плохо понимает свои потребности, ценности и эмоции.

Последствия личностно-эмоциональных конфликтов:

- Стресс, тревожность, депрессия: Постоянное внутреннее напряжение может привести к серьезным психическим расстройствам.
- Соматические заболевания: Хронический стресс может негативно повлиять на физическое здоровье.
- Проблемы в межличностных отношениях: Внутренние конфликты могут проявляться в агрессии, пассивности или избегании контактов.
- Низкая продуктивность: Внутренняя борьба мешает концентрации и эффективной работе.

Способы разрешения личностно-эмоциональных конфликтов:

- Самопознание и самоанализ: Понимание своих потребностей, ценностей и эмоций.
- Развитие самооценки и уверенности в себе: Работа над своими недостатками и достижениями.

- Развитие навыков управления эмоциями: Научиться справляться со стрессом и негативными эмоциями.
- Поиск компромиссов: Попытка найти решение, которое удовлетворяет разные стороны конфликта.
- Обращение за помощью к специалисту: Психолог или психотерапевт помогут разобраться в причинах конфликта и найти эффективные пути его разрешения.

Важно помнить, что личностно-эмоциональные конфликты – это нормальное явление, но их затяжное течение может быть деструктивным. Своевременное обращение к себе и, при необходимости, к специалисту, поможет разрешить эти конфликты и улучшить качество жизни.

Описание конфликтных личностей – это упрощение сложной реальности человеческого поведения. Важно помнить, что каждый человек уникален, и эти типы представляют собой лишь обобщенные модели поведения, которые могут проявляться в разных сочетаниях и степенях выраженности. Не следует навешивать ярлыки и делать выводы о личности человека только на основе его поведения в одном конфликте.

Рассмотрим некоторые типы конфликтных личностей:

1. Агрессор:

- Поведение: Открыто выражает свою агрессию, использует угрозы, оскорбления, критику, физическое насилие (в крайних случаях). Стремится к доминированию и подавлению оппонента. Часто не слышит и не учитывает точку зрения другого человека.
- Мотивация: Стремление к контролю, защите собственного эго, неумение справляться с эмоциями, чувство превосходства, желание наказать обидчика (реального или воображаемого).
- Примеры поведения: Кричит, перебивает, угрожает, оскорбляет, использует манипуляции, прибегает к физической силе.

2. Молчун (Пассивно-агрессивный):

- Поведение: Избегает прямого конфликта, выражает недовольство пассивно-агрессивными методами: саботаж, игнорирование, задержки, сарказм, тайное сопротивление. Может проявлять мстительность.
- Мотивация: Страх конфликта, неуверенность в себе, неумение отстаивать свои интересы открыто, скрытая агрессия, желание наказать оппонента тайно.
- Примеры поведения: Игнорирует просьбы, выполняет работу некачественно, распространяет сплетни, делает вид, что ничего не понимает, использует сарказм и едкие замечания.

3. «Сердитый ребёнок»:

- Поведение: Демонстрирует инфантильное поведение в конфликтной ситуации. Использует капризы, истерики, манипуляции, обвинения, перекладывает ответственность на других. Может демонстрировать обиду и слезы.
- Мотивация: Неумение справляться с эмоциями, желание привлечь внимание, получить желаемое, избежать ответственности, незрелость эмоционально-волевой сферы.
- Примеры поведения: Топает ногами, кричит, плачет, бросает вещи, угрожает уйти, манипулирует чувством вины.

4. Жалобщик:

- Поведение: Фокусируется на негативных моментах, жалуется на все и вся, стремится к сочувствию и поддержке, часто переносит ответственность за свои проблемы на других. Может быть склонен к нытью и самобичеванию.
- Мотивация: Низкая самооценка, желание привлечь внимание, получить поддержку и сочувствие, избегание ответственности за свои поступки.
- Примеры поведения: Постоянно жалуется на жизнь, на работу, на окружающих, преувеличивает свои проблемы, ищет виноватых, не принимает конструктивную критику.

5. Ложный альтруист:

- Поведение: Демонстрирует чрезмерную заботу и помощь другим, но скрывает под этим эгоистические мотивы. Помощь часто оказывается неискренней и используется для

манипуляции, контроля или получения выгоды. Может проявлять пассивную агрессию, если его "альтруизм" не оценен по достоинству.

- Мотивация: Желание контролировать других, получать признание и благодарность, избегать ответственности, скрывать собственные недостатки, чувство превосходства.
- Примеры поведения: Оказывает помощь, но затем напоминает о ней постоянно, делает "добрые дела" с явным ожиданием благодарности, подсовывает невыполнимые задачи, критикует получателя помощи.

6. Тайный мститель:

- Поведение: Не проявляет агрессии открыто, но планирует и осуществляет месть за реальные или мнимые обиды. Мстя может быть тонкой и незаметной, направленной на подрыв репутации, карьеры или личной жизни жертвы.
- Мотивация: Желание отомстить за причиненную боль или несправедливость, неумение прощать, низкая самооценка, чувство бессилия.
- Примеры поведения: Распускает сплетни, саботирует работу, игнорирует просьбы, вставляет палки в колеса, наносит психологические удары.

7. Хронический обвинитель:

- Поведение: Постоянно обвиняет других в своих проблемах, не берет на себя ответственность за свои действия и поступки. Склонен к критике и осуждению, не способен увидеть свою роль в конфликте.
- Мотивация: Низкая самооценка, желание избежать ответственности, стремление к самооправданию, неумение признавать свои ошибки.
- Примеры поведения: Постоянно жалуется на других, приписывает им негативные намерения, перекладывает вину на окружающих, игнорирует конструктивную критику.

8. Максималист:

- Поведение: Ставит перед собой и другими завышенные требования, стремится к совершенству во всем, нетерпим к ошибкам и недостаткам, часто испытывает разочарование и недовольство. Конфликт возникает из-за несоответствия реальности его идеалам.
- Мотивация: Высокие стандарты, перфекционизм, стремление к успеху, неумение принимать компромиссы, чрезмерная самокритичность.
- Примеры поведения: Требуется от себя и других максимальной отдачи, критикует любые отклонения от идеала, не способен признавать свои ошибки, часто разочаровывается в других людях.

Важно отметить: Эти типы не являются взаимоисключающими. Одна и та же личность может проявлять разные модели поведения в зависимости от ситуации и оппонента. Кроме того, важно учитывать контекст и культурные особенности, которые могут влиять на проявление конфликтного поведения. Адекватная оценка конфликтной ситуации требует понимания мотивации участников и их индивидуальных особенностей.

Индивидуальные особенности личности, способствующие возникновению конфликтов, многочисленны и сложны. Они часто взаимодействуют друг с другом, создавая комплексные паттерны поведения. Важно понимать, что наличие этих особенностей не делает человека неизбежно конфликтным, но повышает вероятность возникновения конфликтных ситуаций. Разберём некоторые из них:

1. Низкая самооценка: Люди с низкой самооценкой часто склонны к защитным реакциям, которые могут проявляться как агрессия (компенсаторная), пассивность или избегание конфликтов. Они могут быть чрезмерно чувствительны к критике и воспринимать её как личное оскорбление, что приводит к конфликтам.

2. Завышенная самооценка: Люди с завышенной самооценкой могут считать себя лучше других, не учитывать чужое мнение и игнорировать чужие потребности, что неизбежно ведёт к конфликтам. Они могут быть агрессивны, высокомерны и нетерпимы к критике.

3. Низкая толерантность к фрустрации: Неспособность справляться с трудностями и неудачами приводит к быстрому нарастанию раздражения и агрессии, что часто провоцирует конфликты. Даже незначительные препятствия могут вызывать сильную эмоциональную реакцию.
4. Неуверенность в себе: Неуверенные в себе люди могут избегать конфликтов, но при этом накапливать негативные эмоции, которые затем могут выливаться в пассивно-агрессивное поведение или неожиданные вспышки гнева. Их неуверенность может быть истолкована другими как слабость, что провоцирует агрессию со стороны оппонента.
5. Эмоциональная нестабильность: Люди с переменчивым настроением и склонностью к резким перепадам эмоций часто вовлекаются в конфликты из-за непредсказуемости своего поведения. Их реакции могут быть неадекватными ситуации, что вызывает недоумение и раздражение у окружающих.
6. Авторитарность: Люди с авторитарным стилем поведения стремятся контролировать окружающих и навязывать свою волю, что часто приводит к конфликтам. Они не склонны к компромиссам и не учитывают мнения других.
7. Перфекционизм: Стремление к идеалу и нетерпимость к ошибкам может привести к конфликтам с теми, кто не разделяет таких высоких стандартов. Перфекционисты могут быть критичны к себе и окружающим, что создаёт напряжённую атмосферу.
8. Негативизм: Люди с негативным настроем склонны видеть только плохие стороны вещей и людей. Их пессимизм и склонность к критике часто провоцируют конфликты.
9. Ригидность мышления: Неспособность изменить свою точку зрения и принять другие мнения ограничивает возможности для компромисса и разрешения конфликтов. Ригидные люди упорно отстаивают свою позицию, не считаясь с аргументами оппонента.
10. Низкий уровень эмпатии: Неспособность понять и разделить чувства другого человека снижает эффективность коммуникации и приводит к недопониманию, что часто вызывает конфликты. Люди с низким уровнем эмпатии могут не замечать, как их поведение влияет на других.
11. Комппульсивное поведение: Постоянное повторение одних и тех же действий, несмотря на негативные последствия, может привести к конфликтам с окружающими. Это может проявляться как навязчивая потребность в контроле, агрессия или другие деструктивные паттерны.

Эти особенности личности – лишь некоторые из многих факторов, которые могут способствовать возникновению конфликтов. Важно понимать, что конфликты – это нормальная часть жизни, но понимание своих индивидуальных особенностей помогает более эффективно управлять собственным поведением и разрешать конфликтные ситуации.

Взаимодействие с конфликтной личностью требует такта, терпения и понимания. Не существует универсального рецепта, подходящего для всех ситуаций и типов конфликтных личностей, но некоторые общие правила помогут снизить напряжение и минимизировать негативные последствия:

1. Сохраняйте спокойствие: Ваша собственная эмоциональная стабильность – ключ к успеху. Не поддавайтесь на провокации, не переходите на личности и не повышайте голос. Спокойный и уравновешенный тон поможет деэскалировать ситуацию.
2. Активное слушание: Постарайтесь понять точку зрения конфликтной личности, даже если вы с ней не согласны. Задавайте уточняющие вопросы, перефразируйте сказанное, чтобы показать, что вы слушаете и понимаете.
3. Эмпатия: Постарайтесь поставить себя на место конфликтной личности и понять, что её беспокоит. Даже если вы не согласны с её поведением, понимание её мотивации поможет найти общий язык.
4. Я-высказывания: Выражайте свои мысли и чувства, используя "Я-высказывания" ("Я чувствую себя... когда... потому что..."). Это помогает избежать обвинений и смягчить конфронтацию.

5. Избегайте обобщений и оценочных суждений: Не говорите "Вы всегда..." или "Вы никогда...". Конкретные примеры поведения более эффективны и менее провокационны.
 6. Конкретизируйте проблему: Сконцентрируйтесь на конкретном аспекте конфликта, избегая обсуждения всего сразу. Разберите проблему по частям, чтобы облегчить её разрешение.
 7. Устанавливайте границы: Дайте понять конфликтной личности, какое поведение вы считаете неприемлемым. Четко и спокойно обозначьте свои границы, не боясь сказать "нет".
 8. Не пытайтесь переубедить: Если конфликтная личность не готова изменить свою точку зрения, не тратьте время на попытки её переубедить. Сосредоточьтесь на поиске компромисса или на принятии ситуации.
 9. Предложите компромисс: Постарайтесь найти решение, которое устроит обе стороны. Будьте готовы к уступкам, но не жертвуйте своими интересами полностью.
 10. Обратитесь за помощью: Если вы не можете справиться с конфликтной ситуацией самостоятельно, обратитесь за помощью к третьей стороне – менеджеру, медиатору или психологу.
 11. Защищайте себя: Если конфликтная личность переходит границы дозволенного (угрозы, насилие), немедленно прекратите общение и обратитесь за помощью к соответствующим органам.
- Важно помнить, что взаимодействие с конфликтными личностями может быть сложным и изматывающим. Не бойтесь приоритизировать своё психическое и эмоциональное благополучие. Если ситуация становится невыносимой, лучше всего прекратить контакт или обратиться за профессиональной помощью.

Положительное разрешение конфликтов – это процесс, направленный на нахождение взаимовыгодного решения, которое удовлетворяет потребности всех участников и укрепляет отношения. Ключ к успеху – фокус на сотрудничестве, а не на победе одной стороны над другой. Вот основные рекомендации:

1. Превентивные меры:

- Профилактика: Создавайте открытую и доверительную атмосферу в общении. Устанавливайте четкие правила и ожидания. Развивайте навыки эффективной коммуникации. Проводите профилактические беседы, чтобы предотвратить возникновение конфликтов.
- Раннее выявление: Обращайте внимание на ранние признаки напряженности или недовольства. Не игнорируйте мелкие конфликты, поскольку они могут нарастать.

2. Управление конфликтом:

- Определение проблемы: Четко сформулируйте суть конфликта. Что именно вызывает недовольство? Какие потребности не удовлетворены?
- Активное слушание: Дайте каждому участнику высказаться, слушая внимательно и без перебиваний. Постарайтесь понять их точку зрения, даже если вы с ней не согласны. Используйте вербальные и невербальные сигналы, чтобы показать, что вы слушаете.
- Эмпатия: Постарайтесь увидеть ситуацию глазами других участников. Понимание их чувств и потребностей поможет найти компромисс.
- Я-высказывания: Выражайте свои мысли и чувства, используя "Я-высказывания", чтобы избежать обвинений и сохранить спокойствие.
- Фокус на интересах, а не позициях: Попробуйте понять, что лежит в основе позиций участников. Какие их интересы задеты? Поиск взаимовыгодного решения часто легче, когда фокус смещается с позиций на интересы.
- Генерация вариантов: Вместе с участниками придумайте несколько возможных решений. Чем больше вариантов, тем выше вероятность найти подходящий. "Мозговой штурм" может быть полезен.
- Оценка вариантов: Обсудите плюсы и минусы каждого варианта. Выберите вариант, который наилучшим образом удовлетворяет потребности всех участников.

- Внедрение и мониторинг: Реализуйте выбранное решение и отслеживайте его эффективность. Если необходимо, внесите корректировки.

3. Работа с эмоциями:

- Управление собственными эмоциями: Сохраняйте спокойствие и контроль над собой. Глубокое дыхание, паузы в разговоре помогут вам сохранять самообладание.

- Помощь в управлении эмоциями другим участникам: Если участники конфликта эмоционально возбуждены, помогите им успокоиться. Предложите перерыв или изменение обстановки.

4. Роль посредника:

- Нейтральность: Посредник должен быть беспристрастен и не принимать чью-либо сторону.

- Структурирование процесса: Посредник помогает участникам организовать обсуждение, следить за временем и соблюдать правила.

- Помощь в коммуникации: Посредник может помочь участникам лучше понять друг друга и найти общий язык.

5. После разрешения конфликта:

- Подведение итогов: Обсудите, что было достигнуто и что можно улучшить в будущем.

- Укрепление отношений: Положительное разрешение конфликта может укрепить доверие и отношения между участниками.

Положительное разрешение конфликтов – это навык, который требует практики. Чем больше вы будете использовать эти рекомендации, тем эффективнее вы будете справляться с конфликтами и строить более гармоничные отношения.

5.2 Практические (проверочные работы) для текущего контроля

Проверочная работа №1 тема 1 Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения» и тема 2 Общение - основа человеческого бытия

Общение — это сложный многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, эмоциями, идеями, переживаниями и смыслами. Это двусторонний процесс, предполагающий взаимодействие и взаимопонимание между участниками. Общение может быть вербальным (с использованием слов) и невербальным (с использованием жестов, мимики, интонации, расстояния и других несловесных сигналов). Оно является основой социальных взаимодействий, позволяющим людям кооперироваться, сотрудничать, строить отношения и развиваться как личности.

Функции общения:

Общение выполняет множество функций, которые можно условно разделить на несколько групп:

- Информационная: Передача и получение информации, обмен знаниями и опытом.

- Регулятивная: Управление поведением других людей, координация совместной деятельности.

- Эмоциональная: Выражение и обмен эмоциями, установление эмоционального контакта.

- Коммуникативная: Установление и поддержание контактов, создание и развитие отношений.

- Познавательная: Получение новых знаний, расширение кругозора, формирование представлений о мире.

- **Функция социализации:** Освоение социальных норм и ролей, адаптация в обществе.

Психология общения изучает:

Психология общения – это область психологии, которая изучает:

- **Процессы общения:** Как люди общаются, какие механизмы лежат в основе общения.
- **Коммуникативные навыки:** Как развивать эффективные коммуникативные навыки, как преодолевать коммуникативные барьеры.
 - **Влияние общения на личность:** Как общение влияет на формирование личности, самооценку, межличностные отношения.
 - **Межличностные отношения:** Как люди строят и поддерживают отношения, какие факторы влияют на качество отношений.
 - **Коммуникативные стили:** Различные стили общения и их влияние на эффективность коммуникации.
 - **Коммуникативные барьеры:** Препятствия, которые мешают эффективному общению.
- **Невербальная коммуникация:** Роль невербальных сигналов в общении.
- **Групповая динамика:** Как общение протекает в группах, какие процессы происходят в группах.
- **Конфликты в общении:** Причины и способы разрешения конфликтов.

Уровни общения:

Выделяют несколько уровней общения, которые отличаются по глубине взаимопонимания и степени открытости:

- **Уровень поверхностного контакта (ритуальный):** Обмен формальными приветствиями, стандартными фразами, без глубокого проникновения в чувства и мысли друг друга. (например, повседневные приветствия).
- **Уровень делового общения:** Общение, направленное на решение конкретных задач, достижение определенных целей. (например, служебные переговоры).
- **Уровень межличностного общения:** Общение, включающее обмен чувствами, мыслями, оценками, формирование эмоциональной близости. (например, дружеский разговор).
- **Уровень интимно-личностного общения:** Глубокое, доверительное общение, в котором происходит обмен сокровенными переживаниями, понимание самых скрытых сторон личности. (например, общение между близкими людьми).

Важно отметить, что эти уровни не являются строго разграниченными, и в одном общении могут присутствовать элементы разных уровней.

Классификация видов общения достаточно сложна, так как разные исследователи используют различные критерии. Представленные ниже виды общения не всегда являются взаимоисключающими, и одно и то же общение может одновременно относиться к нескольким категориям.

Виды общения по средствам:

- **Прямое (непосредственное):** Общение, осуществляемое при непосредственном контакте между людьми, с использованием вербальных и невербальных средств.
- **Опосредованное:** Общение, осуществляемое с помощью технических средств (телефон, письмо, интернет и др.).

Виды общения по содержанию:

- **Бытовое:** Повседневное общение, связанное с удовлетворением бытовых потребностей.
- **Деловое:** Общение, направленное на решение профессиональных задач.

- **Интимно-личностное:** Глубокое, доверительное общение, связанное с раскрытием внутренних переживаний и чувств.
- **Публичное:** Общение с большой аудиторией (лекция, выступление).
- **Межличностное:** Общение между двумя или несколькими людьми, направленное на установление и развитие отношений.

Виды общения по количеству участников:

- **Межличностное (диадное):** Общение между двумя людьми.
- **Малогрупповое:** Общение в малых группах (3-7 человек).
- **Групповое:** Общение в больших группах.
- **Массовое:** Общение с большой, неопределенной аудиторией.

Виды общения по цели:

- **Информационное:** Цель – передача информации.
- **Познавательное:** Цель – расширение знаний, понимание нового.
- **Убеждающее:** Цель – изменение взглядов или поведения собеседника.
- **Эмоциональное:** Цель – выражение и обмен эмоциями.
- **Регулятивное:** Цель – управление поведением партнера.

Виды общения по продолжительности:

- **Кратковременное:** Общение, длящееся короткое время.
- **Долговременное:** Общение, продолжающееся длительное время.

Виды общения по степени опосредованности:

- **Непосредственное (прямое):** Без использования технических средств.
- **Опосредованное:** С использованием технических средств.

Виды общения по соотношению «цель или средство»:

- **Общение как цель:** Общение само по себе является целью (например, дружеская беседа).
- **Общение как средство:** Общение используется для достижения других целей (например, деловая встреча).

Важно еще раз подчеркнуть, что это не жесткая классификация, и границы между видами общения могут быть размыты. Одно и то же общение может одновременно относиться к нескольким категориям. Например, деловая встреча (деловое общение, опосредованное общение, если проходит по видеосвязи, малогрупповое общение, общение с целью решения).

Общение и деятельность тесно взаимосвязаны и взаимообусловлены. Они не существуют друг без друга, а находятся в диалектическом единстве, где одно является условием и результатом другого. Рассмотрим несколько аспектов этой связи:

1. Общение как условие деятельности:

- **Координация действий:** В коллективной деятельности общение необходимо для координации действий участников, распределения ролей и ответственности, синхронизации работы. Без эффективного общения совместная деятельность становится невозможной или крайне неэффективной.

- **Передача информации:** Общение обеспечивает передачу информации, необходимой для выполнения деятельности. Это могут быть инструкции, результаты наблюдений, новые идеи и т.д.

- **Мотивация и стимулирование:** Общение играет важную роль в мотивации и стимулировании участников деятельности. Похвала, поддержка, разъяснение целей повышают эффективность работы.

- **Контроль и коррекция:** Общение позволяет контролировать ход деятельности, выявлять ошибки и вносить коррективы. Обратная связь, обмен мнениями способствует улучшению результатов.

- **Создание и поддержание коллектива:** Общение способствует формированию сплоченного коллектива, укреплению межличностных отношений, повышению уровня доверия и взаимопомощи. Это положительно сказывается на эффективности деятельности.

2. Деятельность как условие общения:

- Повод для общения: Любая деятельность, будь то совместная работа или индивидуальное занятие, порождает необходимость общения. Люди общаются, чтобы обсудить задачи, обменяться информацией, координировать действия.

- Содержание общения: Содержание общения во многом определяется характером деятельности. В научной деятельности преобладает обмен информацией, в творческой – обмен идеями, в спортивной – координация действий.

- Формы общения: Деятельность определяет формы общения. Например, в групповой работе используются различные формы – собрания, беседы, письменная переписка.

- Развитие коммуникативных навыков: Участие в различных видах деятельности способствует развитию коммуникативных навыков. Люди учатся эффективно передавать и получать информацию, строить отношения, разрешать конфликты.

3. Взаимообусловленность:

Общение и деятельность находятся в постоянном взаимодействии. Общение влияет на эффективность деятельности, а деятельность, в свою очередь, формирует и развивает коммуникативные навыки, стимулирует возникновение новых форм общения. Качество общения напрямую влияет на результаты деятельности, а эффективность деятельности определяет характер и содержание общения.

В заключение можно сказать, что общение и деятельность являются неразделимыми компонентами человеческой жизни. Эффективное общение является необходимым условием успешной деятельности, а деятельность, в свою очередь, стимулирует развитие и совершенствование коммуникативных навыков. Они формируют единый процесс, обеспечивающий адаптацию человека к окружающему миру и его успешное функционирование в обществе.

Существует множество способов классифицировать общение, и в зависимости от выбранного критерия выделяются разные виды. Если нужно назвать лишь два основных и наиболее общих вида, то это:

1. Вербальное общение: Общение с использованием слов, речи. Это включает в себя как устную речь (диалоги, лекции, беседы), так и письменную (письма, документы, сообщения).

2. Невербальное общение: Общение без использования слов, через невербальные сигналы. Сюда относятся мимика (выражение лица), жесты, поза, интонация голоса, пространственное расположение (проксемика), контакт глаз, использование предметов (например, украшений).

Эти два вида общения, как правило, взаимодействуют и дополняют друг друга, создавая целостное коммуникативное взаимодействие. Редко случается, чтобы общение было исключительно вербальным или исключительно невербальным.

К вербальному общению относится все, что связано с использованием слов для передачи информации, мыслей, чувств и идей. Это включает в себя:

- Устная речь:

- * Диалог: Обмен репликами между двумя или более людьми.

- * Монолог: Выступление одного человека перед аудиторией (лекция, доклад, рассказ).

- * Беседа: Неформальный разговор на различные темы.

- * Переговоры: Обмен мнениями с целью достижения соглашения.

- * Дискуссия: Обсуждение спорных вопросов.

- * Спор: Обмен аргументами с целью убедить оппонента в своей правоте.

- * Интервью: Беседа журналиста с человеком.

- * Беседа по телефону: Устный разговор через телефонную связь.

- Письменная речь:

- * Письма: Переписка.

- * Доклады: Письменные отчеты о проделанной работе.

* Статьи: Публикации в журналах и газетах.
* Книги: Литературные произведения, учебники, научные работы.
* Сообщения: Электронные письма, СМС-сообщения, посты в социальных сетях.

* Документы: Официальные бумаги, договоры.

Важно отметить, что даже в письменной речи важна структура предложения, выбор слов, стиль изложения – всё это влияет на восприятие и понимание информации. Таким образом, вербальное общение охватывает широкий спектр форм и способов передачи информации с помощью языка.

Приёмы вербального общения — это разнообразные способы использования языка для эффективной коммуникации. Они помогают сделать общение более ясным, убедительным, приятным и продуктивным. Можно выделить следующие категории и примеры приемов:

1. Приемы, направленные на установление контакта и создание благоприятной атмосферы:

- Приветствие: Начать разговор с приветствия, подходящего ситуации и собеседнику.

- Compliment: Выразить положительную оценку собеседника или его качеств. Важно, чтобы комплимент был искренним.

- Обращение по имени: Использование имени собеседника создает ощущение индивидуального внимания.

- Поддержание зрительного контакта: Демонстрирует заинтересованность и уважение.

- Улыбка: Создает дружелюбную и открытую атмосферу.

2. Приемы, улучшающие понимание и ясность сообщения:

- Ясные и конкретные формулировки: Избегание двусмысленности, использование понятных слов и терминов.

- Структурирование речи: Логическое построение речи, использование связок ("во-первых", "во-вторых", "следовательно").

- Использование примеров и иллюстраций: Помогают сделать информацию более доступной и запоминающейся.

- Повторение ключевых моментов: Укрепляет понимание и запоминание основной информации.

- Перефразирование: Повторение своими словами сказанного собеседником, чтобы убедиться в правильном понимании.

3. Приемы, повышающие убедительность и влияние:

- Апелляция к авторитетам: Ссылка на мнения известных людей или авторитетные источники.

- Использование статистики и фактов: Подкрепление слов доказательствами.

- Логические аргументы: Построение убедительных рассуждений.

- Риторические вопросы: Вопросы, не требующие ответа, но стимулирующие размышления.

- Обращение к эмоциям: Использование эмоционально окрашенной лексики, апелляция к чувствам собеседника.

4. Приемы, способствующие разрешению конфликтов:

- Активное слушание: Внимательное слушание собеседника без перебиваний.

- Эмпатия: Понимание чувств и позиции собеседника.

- Компромисс: Поиск решения, устраивающего обе стороны.

- Я-высказывания: Описание своих чувств и опыта без обвинений ("Я чувствую себя... когда... потому что...").

5. Приемы, помогающие управлять общением:

- Задавание вопросов: Получение необходимой информации, управление ходом разговора.

- Паузы: Предоставление времени для обдумывания, регулирование темпа разговора.
- Изменение темпа и громкости речи: Привлечение внимания, подчеркивание важных моментов.

Эти приемы не являются взаимоисключающими, и эффективные коммуникаторы используют их в комбинации, подбирая наиболее подходящие для конкретной ситуации и собеседника. Важно помнить, что использование приемов должно быть этичным и не должно быть направлено на манипулирование.

Невербальные средства общения подразделяются на несколько групп, иногда выделяют и подгруппы в зависимости от исследователя и глубины анализа. Однако, наиболее распространенная и понятная классификация включает следующие группы:

- Кинесика: Это самая обширная группа, включающая все виды движений тела, выражающие информацию:

- * Мимика: Выражение лица, движения мышц лица (бровей, глаз, рта), передающие эмоции, настроение, отношение к собеседнику.

- * Жесты: Движения руками, руками и головой. Могут быть культуроспецифичны (имеют разное значение в разных культурах).

- * Пантомимика: Выразительные движения всего тела, используемые для передачи информации, рассказа истории или имитации действий.

- * Поза: Положение тела, осанка, передающие информацию о статусе, настроении, отношении к ситуации и собеседнику.

- * Взгляд: Направление, интенсивность и продолжительность зрительного контакта, передающие интерес, доверие, агрессию и др.

- Проксемика: Использование пространства в общении:

- * Дистанция: Расстояние между коммуникантами, передающее степень близости и формальности отношений.

- * Ориентация: Взаимное расположение коммуникантов в пространстве (лицом к лицу, боком и т.д.).

- * Территория: Использование физического пространства как средства обозначения принадлежности и контроля.

- Тактильные коммуникации (Гаптика): Физический контакт, касание:

- * Пожатия рук: Различаются по силе, продолжительности и способу.

- * Похлопывания: Разные по силе и месту нанесения.

- * Объятия: Выражают разные эмоции в зависимости от контекста.

- Паралингвистика: Несловесные характеристики голоса:

- * Тембр: Окраска голоса, передающая эмоциональное состояние.

- * Высота тона: Изменение высоты голоса, передающее эмоции и смысловые акценты.

- * Темп речи: Скорость речи, может свидетельствовать о волнении или уверенности.

- * Громкость: Сила голоса, передающая эмоциональное напряжение или спокойствие.

- * Паузы: Молчание, разделяющее фразы, передающее напряжение или задумчивость.

- * Интонация: Мелодия речи, способная кардинально изменить значение одной и той же фразы.

- Внешний вид: Одежда, прическа, аксессуары, косметические средства, а также запах — все это несет информацию о личности, социальном статусе и намерениях.

- Графика: Использование рисунков, символов, иероглифов и другой графической информации в процессе общения.

Важно понимать, что эти категории часто переплетаются, и невербальное общение — это сложная и многогранная система сигналов, которые в совокупности формируют значение сообщения. Культурный контекст также играет важную роль в интерпретации невербальных сигналов.

Уровни общения — это степени глубины и открытости взаимодействия между людьми. Разные исследователи предлагают различные классификации, но наиболее распространены следующие уровни:

1. Уровень поверхностного контакта (ритуальный, формальный):

- Характеристика: Это самый поверхностный уровень общения, ограниченный стандартными фразами и жестами. Взаимодействие носит формальный характер, основная цель — соблюдение социальных норм и правил. Отсутствует глубокое взаимопонимание и эмоциональная близость. Обмен информацией минимальный, часто носит стереотипный характер.

- Примеры: Повседневные приветствия ("Здравствуйте", "Как дела?"), формальные обращения к незнакомым людям, обмен любезностями на деловых встречах (если нет намерения развивать более глубокое общение).

2. Уровень делового общения:

- Характеристика: На этом уровне общение направлено на достижение конкретной цели, решение задачи. Эмоциональная составляющая минимальна или контролируется. Акцент делается на ясности, точности и эффективности передачи информации. Взаимодействие чаще всего строится на основе профессиональных отношений.

- Примеры: Деловые переговоры, совещания, обсуждение рабочих вопросов, консультации со специалистом, заказ товара в магазине.

3. Уровень межличностного общения:

- Характеристика: Этот уровень предполагает более глубокое взаимодействие, включающее обмен не только информацией, но и эмоциями, оценками, мнениями. Устанавливается эмоциональный контакт, возникает взаимное понимание. Общение становится более свободным и непринужденным. Люди проявляют больше индивидуальности и открытости.

- Примеры: Дружеские беседы, обмен впечатлениями, разговоры с родственниками и близкими людьми, общение в неформальной обстановке.

4. Уровень интимно-личностного общения (глубокое, личностное):

- Характеристика: Это самый глубокий уровень общения, характеризующийся максимальной открытостью, доверием и взаимопониманием. Люди делятся самыми сокровенными переживаниями, мыслями и чувствами. Формируется сильная эмоциональная связь. Общение на этом уровне возможно только между очень близкими людьми, в которых есть высокий уровень доверия.

- Примеры: Общение между супругами, близкими друзьями, любовниками. Взаимоотношения, построенные на глубоком взаимном понимании и принятии.

Важно понимать, что эти уровни не являются строго разграниченными. В одном общении могут присутствовать элементы разных уровней. Например, деловой разговор может включать в себя элементы межличностного общения, если между участниками уже сложились хорошие отношения. Также, переход от одного уровня к другому может быть постепенным и зависеть от развития взаимоотношений между людьми.

Существует множество классификаций стилей общения, но наиболее распространены следующие:

- Демократический (партнерский): Характеризуется равенством участников, взаимным уважением, открытостью и готовностью к компромиссу. Мнение каждого участника учитывается, решения принимаются совместно. Создает атмосферу доверия и сотрудничества.

- Авторитарный (директивный): Один из участников доминирует, принимает решения самостоятельно, не учитывая мнения других. Характеризуется прямыми указаниями, жестким контролем и требовательностью. Может быть эффективен в экстремальных ситуациях, но часто приводит к конфликтам и снижению мотивации.

- Либеральный (попустительский): Характеризуется отсутствием четкого руководства, полной свободой действий участников. Лидер мало вмешивается в процесс,

не контролирует действия других. Может привести к неорганизованности и снижению эффективности.

- Гармонизирующий: Нацелен на поддержание комфортной атмосферы в общении. Лидер стремится сглаживать конфликты, находить компромиссы, учитывая интересы всех участников. Однако, может быть недостаточно эффективен при необходимости принятия быстрых решений.

Стили лидерства:

Классификация стилей лидерства часто пересекается со стилями общения, но акцент делается на способах руководства и мотивации команды:

- Трансформационный: Лидер вдохновляет и мотивирует команду, ставит перед ней амбициозные цели, способствует развитию и росту каждого члена команды. Фокус на долгосрочных целях и развитии потенциала.

- Транзакционный: Лидер использует систему вознаграждений и наказаний для достижения целей. Фокус на выполнении задач и соблюдении правил. Эффективен в стабильных условиях, но может быть демотивирующим в долгосрочной перспективе.

- Демократический (участвующий): Лидер принимает решения совместно с командой, учитывает мнение каждого участника. Создает атмосферу сотрудничества и совместной ответственности.

- Авторитарный (автократический): Лидер принимает все решения самостоятельно, не консультируясь с командой. Контроль строгий, подчинение – обязательное. Может быть эффективен в кризисных ситуациях, но часто подавляет инициативу и творчество.

- Лазей-фер (попустительский): Лидер предоставляет команде полную свободу действий, минимально вмешивается в процесс. Подходит для высокопрофессиональных и самомотивированных команд, но может привести к хаосу и неэффективности.

Важно отметить, что эффективность каждого стиля зависит от конкретной ситуации, характера команды и целей, которые необходимо достичь. Часто эффективные лидеры используют комбинацию разных стилей, адаптируя свой подход к конкретным обстоятельствам.

Проверочная работа №2 3 стороны общения темы 2,3,4

Перцептивная сторона

Перцептивная сторона – это сторона межличностного общения, связанная с процессами восприятия, понимания и оценки друг друга людьми. Она включает в себя как непосредственное восприятие внешних характеристик человека (внешность, мимика, жесты), так и интерпретацию этих характеристик, формирование представлений о личности, ее качествах и намерениях.

Восприятие это – сложный психический процесс, в результате которого у человека формируется целостный образ предмета или явления на основе анализа информации, полученной от органов чувств. Это не просто пассивное отражение действительности, а активный процесс, опосредованный опытом, знаниями, ожиданиями и мотивами человека.

Аспекты социальной перцепции:

Социальная перцепция (или межличностное восприятие) включает в себя несколько важных аспектов:

- Идентификация: Определение того, кто перед вами (пол, возраст, профессия и т.д.).

- Каузальная атрибуция: Понимание причин поведения другого человека (почему он так поступил?).

- Установление взаимоотношений: Оценка степени близости, доверия, симпатии и антипатии к другому человеку.

- Предсказание поведения: Формирование ожиданий относительно дальнейшего поведения другого человека на основе имеющейся информации.

- Понимание эмоционального состояния: Определение чувств и эмоций другого человека по его невербальным сигналам.

Виды социальной перцепции:

Выделяют несколько видов социальной перцепции, в зависимости от цели и контекста взаимодействия:

- Непосредственное восприятие: Первичное, непосредственное восприятие внешних черт личности, мимики, жестов и т.д.

- Опосредованное восприятие: Формирование представления о человеке на основе информации, полученной из других источников (от других людей, из документов, из СМИ).

- Рефлексия: Осознание того, как воспринимает вас другой человек, и как это восприятие влияет на ваши взаимоотношения.

Эффекты восприятия (с описанием):

- Эффект ореола: Общее впечатление о человеке влияет на оценку его отдельных качеств. Если человек производит положительное первое впечатление, его другие качества также оцениваются более позитивно, и наоборот.

- Эффект новизны: Недавно полученная информация оказывает большее влияние на восприятие, чем старая.

- Эффект первичности: Первое впечатление о человеке оказывает сильное и длительное влияние на последующее восприятие.

- Эффект снисхождения: Тенденция оценивать поступки любимых или симпатичных людей более благосклонно.

- Эффект строгости: Тенденция оценивать поступки нелюбимых или антипатичных людей более строго.

- Эффект контраста: Восприятие человека зависит от того, с кем он сравнивается. Например, человек может показаться более привлекательным на фоне менее привлекательных людей.

- Эффект проекции: Приписывание другим людям собственных чувств, мыслей и качеств.

Психологические механизмы восприятия (с описанием):

- Апперцепция: Зависимость восприятия от предшествующего опыта, знаний, ожиданий и установок человека.

- Идентификация: Приписывание другим людям собственных черт и качеств, что помогает понять их поведение.

- Эмпатия: Способность понимать и разделять чувства другого человека.

- Рефлексия: Способность осознавать, как вас воспринимают другие люди.

- Стереотипизация: Использование упрощенных и обобщенных представлений о группах людей для интерпретации поведения конкретного человека.

- Атрибуция: Процесс приписывания причин поведения другого человека, объяснение его действий.

Важно помнить, что восприятие – это субъективный процесс, и на него влияют множество факторов. Понимание этих эффектов и механизмов помогает улучшить межличностное общение и избежать ошибок в оценке других людей.

Интерактивная сторона общения – это сторона межличностного взаимодействия, которая включает в себя обмен действиями, реакциями и влиянием между людьми. Это динамический процесс, где участники обмениваются не только информацией, но и влияют друг на друга, строят совместную деятельность и формируют отношения. Она включает в себя формы взаимодействия, способы достижения согласия или конфликта, использование различных коммуникативных стратегий.

Два типа взаимодействия:

Можно выделить множество типов взаимодействия, но два наиболее общих:

1. Кооперативное взаимодействие (кооперация): Участники стремятся к общей цели, взаимодействуют, учитывая интересы друг друга, делятся ресурсами и информацией. Цель — достижение общего результата, взаимное обогащение. Характеризуется взаимопомощью, поддержкой и совместной работой.

2. Конкурентное взаимодействие (конкуренция): Участники стремятся к достижению собственных целей, часто в ущерб интересам других. Цель — победа, достижение превосходства. Характеризуется борьбой за ресурсы, влияние, внимание. Может привести к конфликту, если не соблюдаются определенные правила.

Три способа поведения по Эрику Берну (Трансактный анализ):

Эрик Берн, разработчик трансактного анализа, описывает три основных способа поведения, которые человек использует в общении:

1. Родитель: Это состояние "взрослого", в котором человек действует, руководствуясь усвоенными в детстве правилами, убеждениями, ценностями и стереотипами поведения. Может проявляться как "Опекающий Родитель" (заботливый, поддерживающий) и "Критикующий Родитель" (контролирующий, требовательный, судящий).

2. Взрослый: Это рациональное, объективное состояние, в котором человек анализирует информацию, принимает решения на основе фактов, концентрируется на задаче и на взаимовыгодном сотрудничестве. "Взрослый" ориентируется на реальность и здравый смысл.

3. Ребенок: Это эмоциональное состояние, в котором человек действует, руководствуясь импульсами, чувствами, спонтанностью. Может проявляться как "Адаптивный Ребенок" (соответствует ожиданиям других, приспосабливается), "Свободный Ребенок" (спонтанный, творческий, игривый) и "Покорный Ребенок" (зависимый, пассивный).

Роли по Берну (более подробное описание):

- Опекающий Родитель: Заботливый, поддерживающий, дающий советы, помогающий, часто проявляет чрезмерную опеку. Может быть полезен в ситуациях, когда требуется поддержка и помощь, но может быть избыточным и подавляющим.

- Критикующий Родитель: Контролирующий, требовательный, судящий, наказывает, критикует. Может быть необходим для поддержания порядка и дисциплины, но может вызывать чувство вины и подавленности.

- Взрослый: Объективный, рациональный, ориентированный на факты, спокойный, логичный, стремится к взаимопониманию и сотрудничеству. Это наиболее эффективное состояние для решения задач и построения продуктивных отношений.

- Адаптивный Ребенок: Приспосабливается к окружающим, стремится соответствовать ожиданиям, избегает конфликтов. Может быть полезен для поддержания гармонии, но может привести к подавлению собственных потребностей.

- Свободный Ребенок: Спонтанный, творческий, игривый, эмоциональный, непредсказуемый. Вносит разнообразие и креативность в общение, но может быть неуместен в формальных ситуациях.

- Покорный Ребенок: Зависимый, пассивный, чувствует себя беспомощным. Нуждается в опеке и поддержке.

Понимание этих ролей и способов поведения позволяет лучше осознавать собственное поведение и поведение окружающих, что способствует более эффективному и продуктивному общению. Важно помнить, что здоровое общение предполагает гибкость и умение переключаться между разными состояниями в зависимости от ситуации.

Коммуникативная сторона общения – это сторона, связанная с передачей и приёмом информации, смыслов и значений. Она включает в себя кодирование и декодирование сообщений, выбор каналов связи, использование различных коммуникативных стратегий и тактик. Эффективность коммуникации зависит от многих

факторов, включая ясность сообщения, способность его правильно интерпретировать и обратную связь.

Элементы коммуникации:

Коммуникатор (источник): Человек или группа, которые генерируют и передают сообщение.

Сообщение: Информация, идеи, чувства, которые передаются от коммуникатора к реципиенту.

Канал: Средство передачи сообщения (устная речь, письмо, жесты, телефон).

Реципиент (получатель): Человек или группа, которые получают и интерпретируют сообщение.

Код: Система знаков и символов, используемая для кодирования и декодирования сообщения (язык, жесты).

Обратная связь: Информация, возвращаемая от реципиента к коммуникатору, показывающая, как сообщение было воспринято.

Контекст: Ситуация, в которой происходит коммуникация (место, время, отношения между участниками).

Шум: Факторы, мешающие передаче и восприятию сообщения (посторонние звуки, непонимание кода, эмоциональное состояние участников).

Три типа барьеров коммуникации (с подвидами):

1. Семантические барьеры: Связаны с неправильным пониманием смысла сообщения.

Разное понимание слов: Одни и те же слова могут иметь разные значения для разных людей.

Использование жаргона и профессионализмов: Непонимание специальной терминологии.

Неясность формулировок: Двусмысленность, нечеткость выражения мыслей.

Несоответствие кодов: Различия в языках, диалектах.

2. Психологические барьеры: Связаны с эмоциональным состоянием и установками участников коммуникации.

Предвзятость и стереотипы: Суждения о человеке, не основанные на фактах.

Эмоциональное состояние: Стресс, раздражение, страх могут мешать восприятию информации.

Нежелание слушать: Отсутствие внимания к словам собеседника.

Защитные механизмы: Отрицание, вытеснение, проекция.

3. Технические барьеры: Связаны с неисправностью технических средств или помехами в канале связи.

Неисправность оборудования: Проблемы с микрофоном, связью, компьютером.

Посторонние шумы: Помехи, мешающие восприятию сообщения.

Недостаточная громкость: Тихий голос, слабый сигнал.

Плохое качество связи: Прерывания, потеря сигнала.

Два типа передачи информации:

Устная: С помощью речи.

Письменная: С помощью текста.

Что относится к вербальной коммуникации:

Всё, что связано с использованием слов для передачи информации: устная речь (диалоги, лекции), письменная речь (письма, книги, статьи), использование языка в любой форме.

Что относится к невербальной коммуникации:

Всё, что передаёт информацию без использования слов: мимика, жесты, поза, взгляд, проксемика (расстояние), паралингвистические признаки (интонация, тембр голоса), внешний вид.

Классификация невербальных средств общения: (см. предыдущий ответ)

Правила слушания:

Внимательно слушайте: Сосредоточьтесь на словах говорящего, не отвлекайтесь.

Не перебивайте: Дайте говорящему закончить свою мысль.

Задавайте уточняющие вопросы: Убедитесь в том, что вы правильно поняли.

Поддерживайте зрительный контакт: Демонстрируйте свою заинтересованность.

Избегайте оценочных суждений: Будьте нейтральны и объективны.

Сосредоточьтесь на содержании: Не отвлекайтесь на второстепенные детали.

Учитывайте контекст: Обращайте внимание на невербальные сигналы.

Проявляйте эмпатию: Попытайтесь понять чувства и мысли говорящего.

Техники слушания (с характеристикой):

Активное слушание: Демонстрирует заинтересованность, понимание и эмпатию к говорящему. Включает в себя перефразирование, подведение итогов, задавание уточняющих вопросов.

Рефлексивное слушание: Сосредоточено на понимании чувств и эмоционального состояния говорящего. Используются фразы, отражающие эмоции ("Кажется, ты расстроен").

Эмпатическое слушание: Попытка поставить себя на место говорящего и понять его чувства. Помогает установить доверительные отношения и создать комфортную атмосферу.

Критическое слушание: Анализирует информацию, оценивает ее достоверность и объективность. Используется для выявления логических ошибок и несоответствий.

Сосредоточенное слушание: Полное внимание на говорящем, исключение отвлечений. Важно для понимания сложной или важной информации.

Проверочная работа № 3, тема 6. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов или позиций двух или более сторон. Это динамический процесс, включающий в себя как объективные причины (противоречия), так и субъективные факторы (восприятие, эмоции, поведение участников).

Основные элементы конфликта:

Стороны (субъекты): Участники конфликта, имеющие противоположные интересы или цели.

Объект конфликта: Предмет спора, повод для столкновения.

Предмет конфликта: Глубинные причины конфликта, связанные с потребностями, ценностями, интересами участников.

Повод конфликта: Конкретное событие, ситуация, вызвавшая открытое столкновение.

Классификация причин конфликтов:

Причину конфликта можно классифицировать по различным основаниям:

Объективные причины: Действительно существующие противоречия в интересах, целях, ресурсах.

Субъективные причины: Связаны с индивидуальными особенностями участников, их восприятием ситуации, эмоциональным состоянием.

По содержанию: Конфликты могут быть связаны с распределением ресурсов, властью, ценностями, ролями и т.д.

Типы конфликтов:

Внутриличностные: Происходят внутри одного человека, между его потребностями, ценностями, убеждениями.

Межличностные: Возникают между двумя или несколькими людьми.

Межгрупповые: Происходят между группами людей.
Функциональные: Способствуют развитию и совершенствованию системы.
Дисфункциональные: Наносят вред системе, ухудшают отношения.
По характеру: Конструктивные (решаются мирно) и деструктивные (сопровождаются агрессией).

Стратегии поведения в конфликте (с плюсами и минусами):

Конкуренция: Стремление к победе любой ценой.
Плюс: Быстрое решение, достижение собственных целей.
Минус: Ухудшение отношений, потеря доверия.
Избегание: Отказ от участия в конфликте.
Плюс: Сохранение отношений, отсутствие негативных эмоций.
Минус: Проблема не решается, может усугубиться.
Приспособление: Уступки другой стороне.
Плюс: Сохранение отношений, быстрое решение.
Минус: Подавление собственных интересов.
Компромисс: Взаимные уступки.
Плюс: Быстрое решение, удовлетворение частичных интересов.
Минус: Не полное удовлетворение потребностей сторон.
Сотрудничество: Поиск взаимовыгодного решения.
Плюс: Полное удовлетворение потребностей, укрепление отношений.
Минус: Затраты времени и усилий.

Две функции конфликта:

Деструктивная: Разрушение отношений, снижение эффективности работы, появление негативных эмоций.
Конструктивная: Стимулирование развития, повышение эффективности работы, поиск новых решений, укрепление отношений (после успешного разрешения).

Этапы конфликта:

Предконфликтная ситуация: Нарастание противоречий.
Инцидент: Конкретное событие, вызвавшее открытое столкновение.
Эскалация: Обострение конфликта.
Кульминация: Пик конфликта.
Разрешение: Поиск решения.
Послеконфликтная ситуация: Последствия конфликта.
Лучше всего решать конфликт на этапе предконфликтной ситуации или на ранних этапах эскалации. Чем позже начинается разрешение, тем сложнее и болезненнее будет процесс.
Что нужно учитывать при выборе стратегии выхода из конфликта:
Важность проблемы: Насколько важен для вас результат?
Важность отношений: Насколько важны для вас отношения с другой стороной?
Взаимоотношения: Какие отношения у вас с оппонентом?
Сила сторон: Кто сильнее в данном конфликте?
Время: Сколько времени есть на решение проблемы?
Культурный контекст: Принятые нормы и правила в обществе.

Два условия, способствующие успешному конструктивному выходу из конфликта:

Готовность сторон к сотрудничеству и поиску взаимовыгодного решения.
Наличие навыков эффективной коммуникации и управления эмоциями.
Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:
Профилактика конфликтов: Предупреждение возникновения противоречий.
Диагностика конфликтов: Выявление причин и сущности конфликта.
Разрешение конфликтов: Поиск решения, устраивающего все стороны.
Постконфликтная работа: Анализ последствий конфликта, укрепление отношений.

Этапы регулирования конфликта:

Регулирование конфликта – это целенаправленное воздействие на конфликтную ситуацию с целью ее позитивного разрешения или смягчения негативных последствий. Этапы могут несколько варьироваться в зависимости от используемой модели, но обычно включают:

1. **Диагностика конфликта:** Выявление причин, субъектов, объекта и предмета конфликта, определение уровня его развития и потенциальных последствий. Важно понять интересы и позиции каждой стороны.
2. **Выбор стратегии регулирования:** Выбор наиболее подходящего способа воздействия на конфликтную ситуацию, учитывая специфику конфликта и ресурсы участников.
3. **Вмешательство в конфликт:** Прямое или опосредованное воздействие на участников конфликта с целью снижения напряженности, изменения поведения и поиска решений. Это может включать в себя переговоры, медиацию, арбитраж и другие методы.
4. **Поиск компромисса или взаимовыгодного решения:** Помощь сторонам в нахождении приемлемого решения, учитывающего интересы всех участников. Это может потребовать взаимных уступок и креативного подхода.

5. **Контроль процесса регулирования:** Мониторинг хода процесса, корректировка стратегии в случае необходимости.

6. **Оценка результатов:** Анализ результатов регулирования, оценка эффективности выбранных методов, прогнозирование возможных последствий.

Технологии регулирования конфликта:

Технологии регулирования конфликта – это совокупность методов, приемов и инструментов, используемых для воздействия на конфликтную ситуацию. К ним относятся:

- **Переговоры:** Прямое общение сторон для поиска компромисса.
- **Медиация:** Вмешательство нейтральной третьей стороны для содействия переговорам.
- **Арбитраж:** Привлечение третьей стороны для принятия обязательного решения.
- **Консультация:** Получение экспертной оценки ситуации и рекомендаций по разрешению конфликта.
- **Тренинг по разрешению конфликтов:** Обучение участников навыкам конструктивного взаимодействия.

Картография конфликта:

Картография конфликта – это метод визуализации конфликта, позволяющий систематизировать информацию о его участниках, причинах, целях, ресурсах и других важных аспектах. Она помогает лучше понять структуру конфликта и разработать эффективные стратегии его регулирования. Обычно используется графическое представление, включая схемы, таблицы и диаграммы.

Правила общения с конфликтной личностью:

- **Сохраняйте спокойствие:** Не поддавайтесь на провокации.
- **Активное слушание:** Постарайтесь понять точку зрения другой стороны.
- **Эмпатия:** Попытайтесь встать на место другой стороны.
- **Я-высказывания:** Выражайте свои мысли и чувства, не обвиняя.
- **Четкие и конкретные формулировки:** Избегайте двусмысленности.
- **Установление границ:** Дайте понять, какое поведение вы считаете неприемлемым.
- **Поиск компромисса:** Стремитесь к взаимовыгодному решению.

Способы и приемы профилактики конфликтов:

Профилактика конфликтов направлена на предупреждение их возникновения или минимизацию негативных последствий. К основным способам относятся:

- **Развитие коммуникативных навыков:** Умение ясно и точно выражать свои мысли, активное слушание, умение вести переговоры.
- **Формирование позитивного климата:** Создание атмосферы доверия и взаимоуважения.

- Установление ясных правил и норм поведения: Четкое определение прав и обязанностей.
- Своевременное реагирование на проблемные ситуации: Не допущение эскалации напряженности.
- Предоставление обратной связи: Открытое обсуждение проблем и поиск решений.
- Обучение навыкам разрешения конфликтов: Тренинги и семинары.

6.3 Ключ к тесту промежуточного контроля

Шкала оценивания: за каждый правильный ответ дается 1 балл.

№п/п	Вариант I	Вариант II	Вариант III
1	Г	Б	В
2	В	Г	Б
3	А	В	А
4	Г	Б	Б
5	Б	А	А
6	В	А	А
7	Г	Г	В
8	А	А	Г
9	А	Б	В
10	Б	Б	Г
11	А	А	Г
12	Б	А	А
13	Г	В	В
14	Б	В	А
15	В	В	Г
16	А	Б	Б
17	А	Б	Г
18	В	Б	Б
19	А	Б	Б
20	В	В	А