



Дисциплина:
**«Психология и этика делового
общения»**

**Составитель: Даутмерзаева
Лариса Махмедовна,
доцент, к. пед. наук.**

Количество часов на заочном отделении

ЛЕКЦИИ	Практические и семинарские занятия	ЗАЧЕТЫ
4 (3 гр.)	16 (3 гр.)	22 (3 гр.)
ВСЕГО	20	В 1-ом семестре

Язык это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархическую упорядоченную структуру.

- Универсальными языковыми единицами являются звуки, морфемы (корни суффиксы и т.д.)
- Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядочены: звуковой уровень – морфологический – синтаксический – семантический) уровень.

Содержание

1. Этика и культура поведения.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
4. Конфликты в деловом общении.

1. Этика и культура поведения



1. Важнейшей стороной профессионального поведения является деловой этикет, который приписывает нормы поведения на работе, улице, в гостях, в транспорте и т.д. Речевой этикет, искусство ведения телефонных разговоров, правила переписки и внешний вид служат признаками вашей воспитанности, респектабельности и уверенности в себе.

Помните, что в деловых отношениях мелочей не бывает.



1.1. Общие сведения об этической культуре

Этика – это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова «*ethos*» («этика») – обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384 – 322 гг. до н.э.) для обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Мораль (от лат. *Moralis* – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни – в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Действовать в соответствии с моралью – значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро.



Категории этики это «добро» и «зло», «ответственность», «справедливость», «долг».

«Добро» и «зло» - показатели нравственного поведения. Этика рассматривает «добро» как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность и выступает как идеал для подражания.

«Добру» противостоит «зло», между ними идет борьба в мире. Добро и зло – противоположности, которые не могут существовать друг без друга, они и не равнозначны.



Нормы морали получают свое выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых правил: «поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI – V вв. до н.э.

одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах – Вавилоне, Китае, Индии, Европе.

В Евангелии от Матфея сказано: «Итак, во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (гл. 7 стр. 12).

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: одна сторона: существующее, нравы; вторая сторона: должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. Это борьба между идеальными и практическим расчетом внутри человека, в деловом общении.

Этика делового общения – совокупность нравственных норм, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности.

- **Совесть** — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям.
- **Долг** — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Например, при нарушении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

- **Честь** выражается в признании моральных заслуг человека. В репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь – именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит.
- **Достоинство** выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды.

- **Скромность** – человек должен быть сдержанным в обнаружении своих достоинств.
- **Благородство** – верен своему слову, если оно даже дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствии.

Вопросы для самопроверки

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Язык и речь
6. Функции языка и речи

Терминологический словарь

- Аббревиатура
- Акт общения
- Вербальное общение
- Качество речи
- Норма
- Общение
- Полилог
- Полисемия
- Психолингвистика
- Речевое поведение
- Средства общения
- Термин

1.2. Профессиональная этика

Профессиональная моральная норма –

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т.п.

Вежливый человек – это **предупредительный** человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте.



- **Корректность** – умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных.

Вежливость обуславливается тактом и чувством меры. Быть тактичным – значить умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Например, воинской службы, своеобразие медицинской этики. Однако любая специфика невозможна без учета общечеловеческих ценностей и этических норм.

Чего хочет покупатель от продавцов? Во-первых, приобретения качественного, модного, удобного товара по приемлемой цене. Во-вторых, компетентности, внимательного и вежливого отношения к себе при выборе покупки.



Деловое отношение продавца с покупателем начинается с приветствия. За приветствием следуют слова: «Пожалуйста, что вас интересует?» или «я вас слушаю», а не «Вы что, не видите, что я занята»

Женщины в своем выборе полагаются на себя; они долго рассматривают изделие и поэтому не рекомендуется их торопить.

Окончанием общения продавцов с нами, покупателями, является прием оплаты за выбранный товар и его упаковка, после чего продавец должен поблагодарить за покупку.



Вопросы для самопроверки

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Каким нравственным требованиям соответствует действия работников в следующих ситуациях:
 - А) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
 - Б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав: «Ничего страшного, это происходит часто».



1.3. Деловой этикет

Приличие – это наименее важный из
всех законов общества и наиболее
чтимый.

Ф. Ларошфуко (1613 – 1680)



Французский писатель-моралист



Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на работе и т.д.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а так же тон, интонации и выражения, употребляемые в речь. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.





Деловой этикет – это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета.**

1. **Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться.
2. **Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера.
3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. **Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных.
5. **Одевайтесь, как положено.**
6. **Говорите и пишите хорошим языком*.**

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения.

Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое – спиной к нему. Такой этикет называется **невербальный** – **словесный этикет**.

- Персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210 – 1292) сказал: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал». Сказанное слово, будто индикатор, покажет уровень культуры человека. И. Ильф и Е. Петров в романе «Двенадцать стульев» высмеяли жалкий набор из лексики Элочки-«людоедки». Жаргон – это «испорченный язык», цель которого обособить какую-то группу людей от остальной части общества.

Немалое место в деловом этикете занимает **приветствие**. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуйтесь», «Добрый день (утро, вечер)», «привет». В одном из стихотворений русский советский писатель Владимир Алексеевич Солоухин (1924 – 1997) написал:

Здравствуйтесь!

Поклонившись, мы друг другу сказали,
Хотя были совсем незнакомы. Здравствуйтесь!

Что особого тем мы друг другу сказали?
Просто «Здравствуйтесь», больше ведь мы ничего не
сказали.

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?
отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?



Обязательным условием делового контакта является **культура речи**. Культурная речь – это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова.

Специалисты рекомендуют:

- Следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- Не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);
- Избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- Избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.



Вопросы для самопроверки

1. Что означает слово «Этика»?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщение (доклад): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».
5. Вспомните кинофильм Э. Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретаря». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?
6. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?



1.4. Внешний облик человека

По одежке встречают,
по уму провожают.

Русская народная мудрость



Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психологов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной и профессиональной принадлежности. Вот почему в общении важны и сказанные слова, и внешний вид.

Главной ошибкой, по словам признанного специалиста в области деловой одежды Дж. Т. Моллой, является слишком преувеличенное значение своей привлекательности и усердное следование моде.

Люди, особенно молодежь, забывают, что **мода** это безликий стандарт, который не подчеркивает индивидуальность. Человек должен выбрать свой **стиль** в одежде, поскольку мода переменчива, а стиль остается. Вы, наверное, заметили: одежда модная, хорошо сидит на фигуре и цвет ваш, но не радует глаз, не греет душу, - это означает, что одежда не вписывается в ваш стиль, не соответствует вашему образу и характеру.

Важным условием элегантности является учет при покрое одежды объемов тела и пропорций отдельных его частей. Одежду рекомендуется подбирать в соответствии с типом фигуры и лица. Главное – видеть недостатки своего силуэта и умело, при помощи одежды, корректировать их.



Для создания внешне привлекательного образа человека используется макияж, который помогает не только освежить лицо, но и исправить небольшие индивидуальные недостатки его черт. Хороший макияж – это макияж незаметный, который, как говорят профессионалы, должен «хорошо прилегать к лицу».



Прическа. Волосы – природное украшение, за которым нужно ежедневно ухаживать.

Все детали вашего наряда – от обуви до заколки в волосах – должны гармонировать друг с другом.

Опрятность является основным требованием этикета к внешнему виду.

И всегда надо помнить, что внешняя красота может только привлечь внимание окружающих, а для того чтобы удержать его, необходима духовная красота. Внешне красивый, но грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением производит неприятное впечатление.



Вопросы для самопроверки

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?

1.5. Культура телефонного общения



У меня зазвонил телефон.

📞 Кто говорит?

📞 Слон

📞 Откуда?

📞 От верблюда.

📞 Что вам надо?

*К. Чуковский (1882 – 1969),
русский советский писатель,
литературовед*

Телефон – удобное и оперативное средство связи, без которого невозможно представить современную жизнь. Человечество пользуется телефоном уже более века: в 1876 г. Был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но, как показывает практика, к разговору по телефону, особенно деловому, надо готовиться. Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30% рабочего времени современного государственного служащего. Культура телефонного общения – это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.



Рекомендации специалистами:

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: в электроцепях резко возрастает сила тока, что может привести к повреждению.
3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да», а не «Я вас слушаю»



4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздастся телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить или запишите телефонный номер и перезвоните после того как освободитесь.
5. Как пригласить коллегу к телефону? «одну минуту» Иван Петрович – Вас!». После этого аккуратно передайте трубку телефона. При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника надо сказать, что : «Его сейчас нет на месте. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?»»

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.
7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.
8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустима во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.

9. Телефон углубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.
10. Если вдруг при разговоре произошла пауза, то подтвердите свое внимание репликами: «Да, да», «Понимаю». Завершить разговор следует во время, «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами».

В случае того, если звоните Вы.

1. Определите цель телефонного разговора. Если вы определите цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы.
2. Номер набран. В начале, согласно по этикету, представьтесь и поздоровайтесь. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.
3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной.
4. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.



Вопросы для самопроверки

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

1.6. Деловая беседа

Деловая беседа имеет свои закономерности и традиции, тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Планирование деловой беседы – это разработка стратегии и тактики достижения цели, выбора места за два-три дня.



Деловая беседа состоит из нескольких этапов

- Начало
- Передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование
- Выслушивание доводов собеседника и реакция на них
- Принятие решений

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход, этапы являются установление контакта. Прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен. Лучше всего сесть напротив друг друга, хозяин всегда предложит гостю чай или кофе.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и постарайтесь ободрить собеседника и установления контакта является встреча глазами. Проявление любой бестактности и решение, которое должно излагаться ясно, четко, утвердительно.



Вопросы для самопроверки

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.



1.7. Деловая переписка

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре».

Она способствует установлению прочных связей с потребителем, взаимосвязи служб, фирмы.

При составлении делового письма необходимо соблюдать требования:

- Исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой форме.
- Письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей.
- Письмо должно составлять только по одному вопросу.
- Письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным.
- Письмо должно быть написано в нейтральном тоне.
- Объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста.
- С точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным.
- Деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.



Правильное письмо

Внимание: «Уважаемая (ый) _____»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)»

Интерес: «Мы (я) предлагаем Вас то, что может существенно улучшить Вашу жизнь...»

Просьба: «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы ... в благодарное, патриотическое дело...»

Действие: «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей...»



Виды деловых писем

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела.
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность



Общие правила

- Письмо должно быть лаконичным.
- Обязательно должна проявляться дата.
- Письмо не должно содержать клеветнических измышлений.
- должна быть разборчивая подпись.

Вопросы для самопроверки

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. Напишите образец любого, выбранного вами, делового письма.

1.8. Визитная карточка в деловой жизни

В современных условиях трудно представить деловую жизнь без визитной карточки, которая имеет свою историю. Например, в дореволюционной России визитные карточки были весьма распространены.



Виды визитной карточки

- Стандартизированная визитная карточка сотрудника.
- Представительная карточка сотрудника фирмы.
- Визитная карточка фирмы.
- Семейная визитная карточка.
- Прочие визитные карточки.

Оформления визитной карты

- Бумага должна быть плотной, высокого качества, размером приблизительно 5-8 см.
- Бумага должна быть белого или светлого цвета.
- Текст должен быть простым, легко читаемым, шрифт – черного цвета, без золотых напылений.



Вопросы для самопроверки

1. Какие типы визитных карточек вам известны?
2. Как следует вручать и получать визитную карточку?
3. Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете?



1.9. Деловой протокол

Деловой протокол - это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов, оформление деловой переписки и т.п.



Вопросы для самопроверки

1. Что входит в понятие «деловой протокол»?
2. Подготовьте доклады на темы: «Виды деловых приемов» «Организация и порядок проведения деловых приемов»

1.10. Интерьер рабочего помещения

Интерьер – внутреннее помещение в здании.

К оформлению нужно отнестись очень серьезно. В офисе.

1. Захламленный стол производит отталкивающие впечатление поэтому будьте опрятны.
2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом.
3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой, а не одноразовыми стаканчиками.
4. Попробуйте посмотреть на свое рабочее место глазами постороннего человека и увидите: «Хотелось бы прийти к человеку в таком кабинете».





5. Воспринимайте ваш офис как свой дом, продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.
6. Удостоверьтесь, что любой предмет, даже самый незначительный, в вашем кабинете выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж.
7. Следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и приятно
8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратно.
9. Номер телефонов и документов, которые доверили лично вам.
10. По возможности не пользуйтесь телефон с микрофоном.

Вопросы для самопроверки

1. Докажите, что интерьер помещения – лицо фирмы.
2. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?



1.11. Особенности национальной ЭТИКИ

Американцы – это люди дела с демократичным этикетом без церемоний, не любящие чопорность.

Английский – этикет официален и традиционен

Немецкий – этикет основан на порядке, пунктуальности, дисциплины.

Французский – этикет отличается галантным отношением мужчины к женщине.

Японцы – трудолюбивы, с большим вниманием относятся к традициям.

Арабские страны – исламские традиции. Все по традициям.



Вопросы для самопроверки

1. Для чего необходимы знания национального этикета?
2. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
3. Подготовьте доклад о традициях и особенностях той страны, которую вы бы хотели бы посетить.



2. Психологические аспекты делового общения



Человек становится человеком
только в общении.

Деловое общение строиться на
таких моральных качествах
личности, как честность, долг,
совесть, достоинство.

Антуан де Сент-Экзюпери:
«Общение единственное роскошь,
которое есть у человека»

2.1. Общение – основа человеческого бытия

Ли Якокка (Американский предприниматель):

«Умение контактировать с людьми – это и вся»

Общение – это сложный, многогранный процесс, взаимодействие между двух или более людей.

Деловое общение – это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей.





Абстрактные типы

1. **Вздорный человек, «нигилист».** Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан.
2. **Позитивный человек.** Является самым приятным собеседником.
3. **Всезнайка.** Всегда уверен в том, что все знает лучше всех.
4. **Болтун.** Любит высказываться пространно, бестактно, прерывает беседу.
5. **Трусишка.** Такой собеседник недостаточно уверен в себе.

6. **Хладнокровный, неприступный собеседник.** Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу.
7. **Незаинтересованный собеседник.** Деловой разговор, тема беседы его не интересует.
8. **Важная птица.** Такой собеседник не выносит никакой критики.
9. **Почемучка.** Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеет ли они реальную основу или надумана.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое общение? Какая основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.



2.2. Классификация общения

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей между собой. Например, опосредованное общение, связанное с помощью с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.).

Прямое общение – это естественный контакт «лицом к лицу».

Косвенное общение – это участие в процессе общения «посредника»



Межличностное общение – это непосредственная связь между группами людей.

Массовое общение – это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе.



Типы межличностного общения

1. **Императивное общение** – это авторитарная форма воздействия на партнера по общению.
2. **Манипулятивное общение** – сходное с императивным.
3. **Диалогическое общение** – является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения.



Правила взаимоотношений

- Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника.
- Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.
- Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение.
- Общение должно быть направлено на общие проблемы и не решенные вопросы
- Разговор необходимо вести от своего имени.



Виды общения

1. **«Контакт масок».** В общении нет стремления понять человека.
2. **Примитивное общение.** Оценивают по характеру.
3. **Формально-ролевое общение.** Ищут роль в его жизни.
4. **Деловое общение.** Интересуются кто такой именно это человек.
5. **Светское общение.** Говорят не о том что думают, а том что положено в таких случаях.



Структура общения

1. **Коммуникативная**, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению.
2. **Интерактивной**, заключившейся в организации межличностного взаимодействия.
3. **Перцептивной**, которая проявляется через восприятия, понимание и оценку людьми друг другу.

Вопросы для самопроверки

1. Какие формы общения вам известны?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Назовите функции, которые проявляются в общении.
7. Какие виды общения вам известны?
8. Какие стороны входят в структуру общения?



2.3. Роль восприятия в процессе общения

Перцепция введена американским психологом Дж. Брунером в 1947г.

На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы.

Исследователи утверждают, что дети и взрослые отличаются по социальным перцепции. Дети ориентированы на внешность (одежда, прическа) эмоциональное состояние по лицу.

Профессиональное наблюдательность: продавец будет оценивать внешний вид, филолог – особенности речи, медик физическое здоровье.

Люди отличаются друг от друга но большое влияние на впечатление оказывает внешний вид, прическа, одежда, принадлежности.

Факторы превосходства свидетельствующие о принадлежности человека к определенной социальной группе.

Пример: что в одежде свидетельствует в превосходстве?

1. Цена
2. Силуэт (по форме вытянутый прямоугольник)
3. Цвет (черно-серо-белое гамма)
4. Детали, украшения, часы.
5. Манера поведения



Факторы привлекательности – это приближение к типу внешности, максимально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

К факторам восприятия является отношение к нам со стороны окружающих. Люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются гораздо выше тех, которые относятся к нам плохо.

Типичные искажения

Эффект ореола. Любая информация получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. **Пример:** При общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.





Эффект проекции – это когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а не приятному – свои недостатки.

Эффект упреждения – это когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.



Вопросы для самопроверки

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
4. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?



2.4. Понимание в процессе общения

«Счастье – это когда тебя понимают» - так написал в сочинении герой кинофильма «Доживем до понедельника»



Психологический механизм восприятия

Идентификация (отождествлять) – это употребление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, не обходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

Эмпатия (сопереживание)- это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

Аттракция (привлекать, притягивать) – это форма познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. Например, молодые люди (юноши и девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослые, которые их окружают (родителей, преподавателей).



Рефлексия (обращение назад) – это способность человека представить, как он воспринимает партнеров по общению.

Каузальная атрибуция (причина и придаю, наделяю) – это приписывание причин поведения другому человеку.

Стереотипизация (твердый и отпечаток)

Стереотип – это устойчивый образ какого-либо явления

2.5. Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Например: «при решении вопроса мы топтались на одном месте» или «он давил на меня, но я не поддался».



Позиции родителя, взрослого и ребенка

1. Характерные слова и выражения

Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.

Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно
Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!

2. Интонации

Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие
Связанные с реальностью

Очень эмоциональные

3. Состояние

Надменное, сверхправильное, очень приличное

Внимательность, поиск информации

Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное

4. Выражение лица

Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное

Открытые глаза,
максимум внимания

Угнетенность, удивление

5. Позы

Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди

Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним



Вопросы для самопроверки


1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?



2.6. Общение как коммуникация

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств. Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном так и невербальном уровне.

На вербальном уровне в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека, но вместе с тем, речь может демонстрировать его, вопреки воле говорящего



Информация проходит фильтр «доверия — недоверия», вот почему нередко истинная информация может оказаться неприятной, а ложь — приятной. В большей степени мы доверяем информации, полученной от близких людей, и в меньшей — от незнакомых.



Барьеры непонимания. В психологии выделяется четыре уровня непонимания.

Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...).

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.



Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств.

Невербальные средств общения

1. Кинесика изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
2. Экстралингвистика исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а паралингвистика — громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3. Такесика изучает прикосновения в процессе общения
4. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении



Правила трактовки невербального общения

- «читать» следует не отдельные жесты
- жесты следует трактовать в контексте их проявлений
- необходимо учитывать национальные особенности
- при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку
- необходимо помнить о формально-ролевом общении
- т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие
- нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальновзорких — сужены



Американцы любят повторять: «улыбайтесь».

Однако следуя этому принципу, помните, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна вызывать раздражение собеседника.

Взгляд — это первый шаг на пути к собеседнику. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим и т.д.

Зрительный контакт зависит от дистанции между собеседниками. Чем ближе находится собеседник, тем меньше нужно смотреть ему прямо в глаза, чтобы не вызвать у него неприятного чувства.



В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов

- жесты оценки, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание
- жесты самоконтроля: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники
- жесты доминирования: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз
- жесты расположения: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику



Поза — это положение человеческого тела. Например, высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком свидетельствуют о беспомощности, боязливости и неуверенности, а плечи, спадающие вперед, указывают на чувство подавленности.



В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы

- открытую, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак
- закрытую, или защитную, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их
- поза готовности, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади

Вопросы для самопроверки

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

2.7. Успех делового общения

Общение не всегда протекает гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми, отсутствия внимания и интереса со стороны партнера по общению, а также плохой обратной связи, которая не позволяет определить, действительно ли ваше сообщение истолковано в том смысле, который вы в него вкладывали





Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению.

Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями.

Рефлексивное слушание — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.



В психологии выделяются четыре основных приема рефлексивного слушания.

1. **Выяснение.** Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.
2. **Отражение чувств.** В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия — эмпатии



3. Перефразирование, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.
4. Резюмирование, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.



Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания, и стараться избегать их.

- перебивать собеседника
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца
- давать непрошенные советы



Техники общения

1. Прием «имя собственное» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает сопротивление с собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.
2. Прием «золотые слова», или искусство подачи комплиментов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.



3. Прием «зеркало отношений» включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.
4. Прием «терпеливый слушатель» означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

Вопросы для самопроверки



1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Для чего нужны «техники общения»?





3. ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ





Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами.

Слова «личность», «темперамент», «воля», «эмоции», «способности» и многие другие широко используются нами в повседневном общении. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем то как о личности, то как об индивидуальности.



Личность — это человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности



3.1. Темперамент

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «temperamentum», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.



О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоновича Мерлина (1892—1982) этими свойствами являются следующие.

1. Сензитивность (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».
2. Реактивность. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и то же обидное слово или критическое замечание. Реактивность проявляется в большей или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».



3. Активность. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.
4. Соотношение реактивности и активности. Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.
5. . Темп реакций. Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. Эмоциональная возбудимость. О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.
7. Пластичность и ригидность. Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).
8. Экстраверсия — интроверсия. Экстраверсия (от лат. extra — вне и versio — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. intro — внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.



Вопросы для самопроверки

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?



3.2. Характер и воля

«Характер» — слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. Если Вы, к примеру, случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чертой Вашего характера.



Характер человека проявляется в чертах

1. Отношение человека к другим людям: родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п.
2. Отношение человека к самому себе.
3. Отношение человека к миру вещей, т. е. отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.
4. Отношение человека к делу, к своему труду.



Например, сочетание смелости с осторожностью или импульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщеславия по-разному влияет на его характер.

Воля — это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.

Основные этапы волевого процесса

1. возникновение побуждения или постановка цели
2. стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения поставленной цели)
3. принятие решения (выбор действий в соответствии с целью)
4. исполнение принятого решения.



Целеустремленность — это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

Целеустремленные люди ясно видят личные цели и не размениваются на мелочи.

Самообладание — это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками. Люди, которым присуще самообладание, уравновешены и последовательны.



Решительность — это умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

Настойчивость — это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей.

Энергичность — это волевое качество, которое дает возможность человеку действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил. Энергичные люди, как правило, при достижении целей не пасуют перед трудностями, а наоборот, мобилизуют свою деятельность. Они всегда к чему-то стремятся, строят планы и увлекают за собой других.

Исполнительность — это волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.



Вопросы для самопроверки

1. Что такое характер?
2. Какие основные черты характера вам известны?
3. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.
4. Что такое воля и какова ее основная задача?
5. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
6. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
7. Какие основные волевые качества человека вы знаете?



3.3. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности

Способности — это индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.

Различаются следующие виды способностей

- Общие способности необходимы для достижения успеха в любом виде деятельности; к ним относятся уровень общего интеллектуального развития, устойчивость внимания, волевой самоконтроль, трудоспособность и др.
- Общие и специальные способности связаны, они дополняют и обогащают друг друга.
- Общие способности, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями в различных видах деятельности, часто называются одаренностью.
- Высокий уровень развития специальных способностей говорит о талантливости; деятельность талантливого человека отличается новизной и оригинальностью.



Вопросы для самопроверки

1. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?
2. Какие существуют точки зрения на происхождение способностей?
3. Какие вы знаете виды способностей?
4. Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями?

3.4. Эмоции и чувства

Эмоции — это непосредственное, временное переживание какого-нибудь чувства, например чувство любви к спорту.

Эмоции — это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе, причем для эмоций характерна субъективность.

Стенические — сильные, тонизирующие; активизируют деятельность, побуждают к поступкам и высказываниям (радость, гнев)

Астенические — Пассивные, угнетают активность, вызывают скованность, мешают при достижении целей (страх, тоска)



Эмоции в зависимости от устойчивости,

длительности и силы различают по видам

Настроение — это длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, окрашивающее все другие переживания, мысли и действия человека.

Аффект — это сильное, кратковременное эмоциональное состояние, напоминающее бурю, шквал. Аффект возникает внезапно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию.

Страсть — это яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго.



Виды чувств

1. Нравственные (моральные) чувства основаны на нравственной оценке человеком своих и чужих поступков и действий в соответствии с усвоенными моральными нормами и правилами (добро, справедливость, долг).
2. Интеллектуальные чувства сопровождают процесс познания и творчества.
3. Эстетические чувства представляют собой эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, искусстве, в жизни людей.



Нравственные, интеллектуальные и эстетические чувства переживаются человеком в деятельности и общении. Например, страх выражается в расширении зрачков, в дрожи, бледности; для ужаса характерны широко раскрытые глаза, бледность кожи, дрожащий голос.



Вопросы для самопроверки

1. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
5. Как эмоции проявляются внешне?
6. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
7. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.



4. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ



4.1. Конфликт и его структура

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению. В психологии выделяются следующие типы конфликта.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.



Основные типы конфликтогенов;

1. стремление к превосходству;
2. проявление агрессии;
3. проявление эгоизма.

Разрешить конфликт — значит:

1. устранить конфликтную ситуацию;
2. исчерпать инцидент.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - a) Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - b) Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - c) При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?



4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

Деструктивные конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

1. Соперничество — это открытая «борьба» за свои интересы.
2. Сотрудничество — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.
3. Компромисс — это урегулирование разногласий через взаимные уступки.
4. Избегание — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего.
5. Приспособление представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.



Стратегия приспособления может применяться

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия характерна для вас?

4.3. Правила поведения в конфликтах

Разгневан — потерпи, немного охладев,
рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и
несложно, но вновь соединить осколки
невозможно.

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Правила

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».



4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.
Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение.
5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива).

6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».
7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Использование фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.
9. Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать.

10. За молчите первым. Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников), попытайтесь сделать единственное — замолчите.
11. Не характеризуйте состояние оппонента. Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.
12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения. Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей.



Нельзя

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевы́е точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество претензий.



Вопросы для самопроверки

1. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
2. Что запрещено в конфликте?



- **Спасибо за внимание!**