МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ**

**Кафедра философии и гуманитарных дисциплин**

**А.К. Кубанова**

**ОБЩАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие для студентов Медицинского института

Черкесск,

2021

УДК 159.9:316.6

ББК 88:88.5

К88

Рассмотрено на заседании философии и гуманитарных дисциплин

Протокол №8 от 28.04.2021г

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом СКГА.

Протокол №18 от30.09.2020 г.

**Рецензенты**: Агирбова Д.М.-к. п. с. н., доцент

К88 **Кубанова, А.К.**Общая и социальная психология:учебно-методическое пособие для студентов Медицинскогоинститута /А.К. Кубанова.- Черкесск:СКГА БИЦ, 2021- 32 стр.

Учебно-методическое пособие содержит теоретический материал, предназначенный для подготовки студентов по дисциплине «Общая и социальная психология». В пособии приведен теоретический материал, контрольные вопросы и задания, необходимые для успешного освоения вопросов по теме психология общения.Учебно-методическое пособиепредназначено для студентов Медицинского института.

**УДК 159.9:316.6**

**ББК 88:88.5**

© Кубанова А.К., 2021

© ФГБОУ ВО СКГА, 2021

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 5 |
| Восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы межличностного восприятия | 9 |
| Общение как коммуникация | 15 |
| Общение как взаимодействие | 17 |
| Тесты | 27 |
| Список рекомендуемой литературы | 31 |

**ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Цель курса:* развитие социально-психологического мышления студентов на основе изучения закономерностей поведения людей в процессе общения и социального взаимодействия.

*Задачи курса:*

Изучение специфики междисциплинарного подхода к исследованию общения и взаимодействия

**Требования к уровню освоения содержания дисциплины**

Студент должен иметь представление:

о закономерностях поведения людей в процессе общения и взаимодействия

Студент должен:

*знать:*

теорию, методологию и историю психологии социального взаимодействия;

психологию социального взаимодействия социальных субъектов.

*уметь:*

применять междисциплинарный подход к исследованию взаимодействия социальных субъектов.

Студент должен *иметь навыки:*

психологической интерпретации процесса социального взаимодействия.

**Введение**

Человек — социальное существо, его жизнь и развитие невозможны без общения и взаимодействия с людьми. Общая и социальная психология изучает, как люди общаются и взаимодействуют друг с другом, что они думают друг о друге, как они влияют друг на друга и как относятся друг к другу, выявляет, как со­циальные условия влияют на поведение людей.

**Общение** — специфическая форма взаимодействия челове­ка с другими людьми как членами общества; в общении реали­зуются социальные отношения людей.

**Общение –** взаимный обмен между членами группы информацией, действиями, состояниями, личностным содержанием и пр.. Общение как сложный процесс человеческих взаимоотношений включает в себя след компоненты: *1.информирование* – передача информации от одного чел-ка к другому, без обратной связи;*2.коммуникация* – обмен информацией между людьми, с обратной связью;*3. интеракция* – взаимодействие людей, обмен действиями.*4.перцепция* – восприятие и понимание людьми друг друга;

*5.трансакция* – обмен между людьми психическими состояниями, эмоциями, чувствами, переживаниями (предпосылкой адекватной трансакции служит наличие эмпатических свойств общающихся людей); *6.персоноакция* – обмен личностным содержанием, передача одним человеком и принятие другими личностных свойств, качеств, ценностных ориентаций, жизненных принципов и опыта. В основе персоноакции лежат такие личностные механизмы, как персонификация и идентификация.

В процедуре общения выделяют следующие *этапы*:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.д.) – побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2. определение цели и ситуации общения (для чего, где?);

3. установление личности собеседника (с кем?);

4. планирование содержания общения, обычно бессознательно (о чем?);

5. выбор средств, фраз, формы общения (как?);

6. восприятие и оценка ответной реакции собеседника (каков результат?);

7. корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, общение окажется неэффективным. Умение правильно выстраивать все этапы общения и делать грамотные выводы называют *социальным интеллектом, практически-психологическим умом, коммуникативной компетентностью, коммуникабельностью*.

*Коммуникативная компетентность* – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

*Причины плохой коммуникации:*

* Стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц, ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуации, проблем;
* Предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам (мы верим тому, чему хотим верить);
* Плохие отношения между людьми (трудно убедить в своей справедливости человека, враждебного вам);
* отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);
* пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
* ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;
* неверный выбор стратегии и тактики общения.

*Виды общения*

1. «Контакт масок» — формальное общение, когда отсутству­ет стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.);

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собе­седника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. Духовное. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выго­ды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстра­ция доброты) в зависимости от особенностей личности собе­седника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспред­метности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Кодекс светского общения: 1) вежливость, такт: «соблюдай интересы другого»; 2) одобрение, согласие: «не порицай друго­го», «избегай возражений»; 3) симпатия: «будь доброжелателен, приветлив».

Кодекс делового общения иной: 1) принцип кооперативности: «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»; 2) принцип достаточности: «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»; 3) принцип качества информации — «не ври»; тип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»; 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»; 6) «умей слушать и понять нужную мысль»; 7) умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Правила общения должны быть согласованы и соблюдать обоими участниками.

Трансакция—единица взаимодействия партнеров по обще­нию, сопровождающая заданием позиций каждого. Выделяются три основные позиции: Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня — или одна из них может преобладать в поведении человека. С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняться, испытывая радость от того, что его любят, но одновременно чувство неуверенности, беззащитности. Эта позиция, является основной в детстве, нередко встречается и у взрослых.

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых; могут друг друга понять и два Ребенка.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный - от лат. слова устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

Структура речевого общения:

Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий) интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наи­более привлекательной в общении является плавная, спо­койная, размеренная манера речи.

Выразительные качества голоса: характерные специфичес­кие звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки — это кашель» нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм», «э-э-э» и др.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки интонации — 38%, неречевое взаимодействие — 53%.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. *Кинестика* изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; *мимика* изучает движение мышц лица, *жестика* -исследует жестовые движения отдельных частей тела, *пантомимика* изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

2. *Таксика* изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

3. *Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении.

В общении выделяют *три взаимосвязанных стороны*:

1. коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;

2. интерактивная сторона заключается в органи­зации взаимодействия между людьми(согла­сование действий, распределение функций или влияние на настро­ение, поведение, убеждения собеседника);

3. перцептивная сторо­на общения включает процесс восприятия друг друга партнера­ми по общению и установление на этой основе взаимопонима­ния.

Данные стороны общения как общение как коммуникация, общение как восприятие, общение как взаимодействие рассмотрим более развернуто в следующих пунктах плана.

1. **Восприятие и понимание в процессе общения.**

**Механизмы межличностного восприятия**

Восприятие в социальной психологии рассматривается как формирование целостного образа партнера по общению на основе оценки его внешнего вида, поведения и его понимание. При этом понимание рассматривается с двух сторон: как отражении в сознании партнеров по общению целей, мотивов, установок друг друга; и как принятие этих целей, позволяющее установить взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не о социальной перцепции вообще, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии.

В качестве субъекта и объекта восприятия могут выступать не только отдельные личности, но и целые группы людей. При этом возникают эквиваленты личности (эквиваленты - нечто равноценное или соответствующее в каком-либо отношении чему-либо, заменяющее его или служащее его выражением.). При восприятии людьми друг друга можно выделить несколько возможных ситуаций:

«Я - Он» - восприятие одним индивидом другого как отдельной личности;

«Я - Они»- восприятие индивидом группы как единого целого;

«Мы - Они» - восприятие одной группой другой группы;

«Мы - Он» - восприятие группой индивида.

При формировании образа партнера человек зачастую сталкивается с неким количеством фрагментарной информации о нем и оценивает ее с учетом многих психологических и эмоциональных факторов. Вполне вероятно, что он примет во внимание только те сведения, которые соответствуют его представлениям и лучше всего подходят для его целей.

Кроме недостатка информации и его пристрастного отбора процесс восприятия искажают также ошибочные заключения. Когда информации мало, человек строит свои выводы о собеседнике на основе того немногого, что успел узнать, а когда его представление сформировано, он пренебрегает полученными позже дополнительными сведениями.

Сложность оценки людей и формирование адекватного образа заключается в сознательном искажении сведений и контроля над информацией о себе, ктр человек позволяет получить окружающим. Люди ведут себя как актеры, чтобы произвести то впечатление, ктр они считают наиболее выгодным, что еще больше затрудняет процесс понимания и способствует формированию искаженного образа партнера по общению, и самого себя.

Большое значение для взаимного понимания имеет «открытость», т.е.умение быть честным и естественным в отношении с другими. Открытость как психологический феномен непосредственным образом зависит от степени осознания своего внутреннего «Я» и восприятие себя на личностном уровне.

Неадекватное представление о себе создает многие психологические барьеры общения, ведет к игнорированию информации, чужого мнения, что в конечном итоге может привести к конфликтному поведению.

Условием формирования адекватного представления личности о себе служат восприятие и анализ своего поведения с точки зрения других людей путем получения и изучения информации.

Процесс получения обратной связи во взаимодействии, на основе ктр формируется образ самого себя, можно продемонстрировать на модели, разработанной американскими психологами и получившей название окно **Джохари.**

|  |  |
| --- | --- |
| Открытая зона 1 | Слепая зона 2 |
| Скрытая зона 3 | Неизвестная зона 4 |

Где **открытая зона** представляет собой сведения об индивиде, известные и ему о самом себе, и окружающим. Эти данные проявляются в ходе свободного открытого обмена личностной информацией между индивидом и другими людьми. Большая открытая зона предполагает доверительные отношения индивида с партнерами по общению.

**Слепая зона** содержит информацию об индивиде, которая есть у других людей, но не известна ему самому, т.е. это мнение окружающих о личности в процессе общения с ней. Индивид, получая информацию обратной связи о себе, узнает, как его воспринимают окружающие. Если эта точка зрения совпадает с мнением индивида, то дальнейшее общение происходит нормально. Если же полученная информация хуже мнения индивида о себе, то срабатывают защитные механизмы и либо может возникнуть конфликт, либо могут прерваться деловые отношения индивида с теми, кто эту информацию передал. Если передаваемая информация намеренно завышена, то такая информация воспринимается как лесть. Передача информации из слепой зоны в открытую может использоваться как средство манипуляции сознанием других людей.

**Скрытая зона** представляет собой информацию об индивиде, которая ему о себе известна, но скрыта от окружающих: дополнительные знания, умения, черты характера, манера поведения. По тем или иным причинам эти сведения либо скрываются от окружающих, либо не было случая их продемонстрировать.

**Неизвестная зона** включает сведения об индивиде, ктр ни ему самому, ни окружающим не известны. Это данные о его личностных особенностях и возможностях. Они могут проявиться лишь в особых экстремальных ситуациях, но могут не проявиться и в течение всей жизни.

Углубление контактов, развитие деловых отношений ведут к увеличению открытых и уменьшению закрытых пространств. Когда члк ведет себя открыто, то другие люди могут узнать о нем больше, что увеличивает возможность взаимопонимания. Если члк закрывается от других, то он хуже начинает осознавать самого себя.

(Американский психолог Дж. Брунер провел целую серию экспериментов по изучению восприятия и показал, что восприятие как предметов, так и других людей зависит не только от индивидуально- личностных, но и от социокультурных факторов. Социальная значимость или незначимость объекта может восприниматься неадекватно. Так, к примеру, дети из бедных семей воспринимали размеры монеток больше их реальных размеров, а дети из богатых семей – наоборот, меньше. Такой же деформации подвергаются и образы людей.)

Психологические исследования показали, что в основе восприятия **незнакомых ранее** людей и **людей с которыми уже имеется определенный опыт** общения, лежат разные **психологические механизмы** межгруппового общения, во втором – механизмы межличностного общения.

К психологическим механизмам восприятия в межгрупповом общении относятся *процесс социальной стереотипизации,* суть которого заключается в том, что образ другого человека строится на базе тех или иных типовых схем.

**Социальный стереотип** – *это устойчивое представление, о каких – либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы*.

Стереотипы мы приобретаем от той группы, к которой принадлежим, от родителей, учителей в детстве, от средств массовой информации. Стереотипы стираются, если люди разных групп начинают тесно взаимодействовать, узнавать больше друг о друге, добиваться общих целей.

На восприятие людей влияют и **предубеждения** – эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих, ни мотивов их поступков.

На восприятие и понимание людей влияют **установки** – неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

Установки имеют три измерения:

1. **когнитивное измерение** – мнения, убеждения ктр придерживается члк относительно какого-либо субъекта или предмета;
2. **аффективное измерение –** положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному члку или информации;
3. **поведенческое измерение –** готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются: 1) под влиянием других людей (родителей, СМИ) и «кристаллизуются» к возрасту между 20 и 30 годами, а затем меняются с трудом; 2) на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях. Психологи различают три типа установки на восприятие другого члка: позитивная, негативная, адекватная.

**Позитивная установка**: *мы переоцениваем положительные качестваи даем человеку большой аванс, ктр проявляется в неосознаваемой доверчивости.* **Негативная установка** *приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого члка, что выражается в недоверчивости, подозрительности.*

**Адекватная установка***: у каждого члка есть как положительные, так и отрицательные качества.* Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим члком.

Люди, вступающие в общение, не равны: они отличаются своим социальным статусом, жизненным опытом, интеллектуальным потенциалом и т д. При неравенстве партнеров наиболее часто применяется схема восприятия, ктрая приводит к ошибкам неравенства.

(**УСТНО** В психологии эти ошибки получили название **фактора превосходства.** При встрече с члком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с челком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. *Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам*. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

Для того, чтобы подействовал фактор превосходства, нам надо это превосходство сначала оценить. В нашем распоряжении есть два основных источника информации:

1) одежда члка, его внешнее оформление, включая такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды драгоценности, а в определенных случаях даже такая «одежда», как машина, оформление кабинета и т д.

2)манера поведения члка (как сидит, смотрит, разговаривает и т д.)

Действие **фактора привлекательности** при восприятии члка заключается в том, что под его влиянием какие-то качества члка переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если члк нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т д., т е опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.

Итак, чем более внешне привлекателен для нас члк, тем он, кажется лучше во всех других отношениях; если же он непривлекателен, то остальные его качества недооцениваются. Но всем известно, что в разное время разное считалось привлекательным, что у разных народов свои каноны красоты.

Следовательно, привлекательность нельзя считать только индивидуальным впечатлением, она скорее носит социальный характер. Поэтому знаки привлекательности надо искать, прежде всего, не в том или ином разрезе глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака члка. Ведь есть одобряемые и неодобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности. И привлекательность - не что иное, как степень приближения к тому типу внешности, ктрый максимально одобряется той группой, к ктрой мы принадлежим. Знаком привлекательности явся усилия члка выглядеть социально одобряемым. Механизм формирования восприятия по этой схеме тот же, что и при факторе превосходства.

**Фактор отношения к нам***действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, ктрые к нам относятся плохо*.

Психологи, выявили мнения испытуемых по ряду вопросов, ознакомили их с мнениями по тем же вопросам, принадлежащим другим людям, и просили их оценить эти мнения. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека. Это правило имело обратную силу: чем выше оценивался некто, тем больше сходство его взглядов с собственными. Убежденность в этом предполагаемом «родстве души» была настолько велика, что разногласий с позицией привлекательного лица испытуемые попросту не замечали. Важно, чтобы во всем было согласие, и тогда включается фактор отношения к нам.

**Эффект последовательности** – *на суждение о члке наибольшее влияние оказывают сведения, предъявляемые о нем в первую очередь*. Обычно тот, кто хочет навредить члку, узнав о нем что-то недостойное и даже не проверив информацию, бежит рассказать начальнику и его ближайшему окружению. Оправдываться и доказывать, что все было не так, на таком неблагоприятном фоне значительно труднее и бесперспективнее.

Распространенным яв-ся**эффект авансирования** – члку приписывают несуществующие положительные качества, а сталкиваясь с его неадекватным представлению поведением, разочаровываются, огорчаются.

**Эффект проецирования***проявляется в том, что другому члку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния*. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Упрямый подозрительный члк склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный члк, наоборот, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

**Эффект первичности***проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии яв-ся очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому чел-ку*. И если даже потом вы получите информацию, ктрая будет опровергать первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого члка: если оно мрачное в первом впечатлении о члке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом члке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

**Эффект последней информации** *проявся в том,что если вы получили негативную последнюю информацию о члке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом члке.*

**Понимание** может быть разной глубины проникновения в сущность личности, индивидуальности другого.

**Нижний** (поверхностный) **уровень понимания**: *восприятие лишь внешнего «рисунка» поступка члка без проникновения в мотивы и цели, в личностные особенности, оценка в черно-белых тонах: хорошо или плохо.*

**Средний уровень понимания:***анализируются отдельные качества члка: ум, черты характера, темперамент, оценка идет большей частью по интеллектуальным особенностям: умный или глупый; по характеру: жесткий или мягкий, вспыльчивый или уравновешенный.*

**Высокий уровень понимания** ч*елка включает выявление системы ведущих целей и мотивы поведения, выделение связей между отдельными поступками и личностью в целом, умение проникнуть в скрытые резервы и способности члка, способность прогнозировать поведение члка на основе понимания его индивидуальности.*

Наиболее простой способ понимания другого члка обеспечивается **идентификацией** – *уподоблением себя ему*. При идентификации члк как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

**Эмпатия** – *понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого члка*.

**Рефлексия** – это осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т е. своеобразный удвоенный процессзеркального отражения друг друга.

Для руководителя коллектива очень важно глубокое понимание члка. Оно способствует более гибкому поведению, уменьшению ненужных руководящих воздействий, росту ответственности, самостоятельности и творческой отдачи сотрудников группы.

**2. Общение как коммуникация**

**Коммуникация -***процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию*. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь – информацию о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

**Коммуникативная компетентность –** *способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.* Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения.

**Основные функции коммуникации:**

1. *Информативная* – передача истинных или ложных сведений;
2. *Интерактивная* – (побудительная) организация взаимодействия между людьми, н-р, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;
3. *Перцептивная* – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.;
4. *Экспрессивная* – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Выделяют следующие виды коммуникации:

1. **Формальные** (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов). Чем больше уровней управления, тем выше вероятность искажения информации, т к каждый уровень управления может корректировать и отфильтровывать сообщения.
2. **Неформальны**е (н-р, канал распространения слухов).
3. **Вертикальны**е (межуровневые) – сверху вниз, снизу вверх.
4. **Горизонтальны**е – обмен информацией между различными отделами для согласования действий.
5. **Межличностные** – устное общение людей в любом из перечисленных видов коммуникации.

***Причины плохой коммуникации:***

• **Стереотипы** – упрощенные мнения относительно отдельных лиц, ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуации, проблем;

• **Предвзятые представления** – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам (мы верим тому, чему хотим верить);

• **Плохие отношения между людьми** (трудно убедить в своей справедливости человека, враждебного вам);

• **отсутствие внимания и интереса собеседника**, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);

• **пренебрежение фактами**, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;

• **ошибки в построении высказываний**: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;

• **неверный выбор стратегии и тактики общения**.

Для того, чтобы процесс общения проходил эффективно, людям необходимо обладать определенным набором коммуникативных умений и навыков. **Систему коммуникативных умений можно представить следующим образом:**

*1.Умение четко ставить цели и соблюдать этику общения*. Цель определяет направленность общения, а этика ограничивает процесс общения культурными нормами и требованиями.

*2. Умение грамотно использовать информационное содержание общения.* Здесь важны психологические способности, умение говорить с члком на его языке (н-р, профессиональном), придерживаться согласованной с собеседником терминологии, не употреблять неизвестных ему терминов.

*3. Умение использовать в процессе общения энергетический потенциал (свой и собеседника)*. Здесь важно умение наблюдать и чувствовать эмоциональное состояние партнера, учитывать его потребности и интересы, соблюдать стадии общения, социальную дистанцию и пр.

*Умение грамотно ориентироваться во времени общения.* Так, с одной стороны, важно не затягивать деловую беседу, с другой – необходимо почувствовать, уместно ли в данной ситуации поговорить не только на деловые, но и на личные темы.

1. *Умение грамотно использовать пространство общения.*

Н-р, не рекомендуется:

- вступать в общение с «закрытой» группой. Если члены группы при взаимодействии образуют тесный круг, лицами обращены друг к другу, то необходимо подождать , пока группа «раскроется»;

- вступать в длительное общение с члком, ктр спешит, идет очень быстро. В данном случае достаточно только поприветствовать.

- вступить в общение с члкм, ктр занят своими делами, он тоже как бы «закрыт», поскольку замкнут на своем деле;

- вступать в деловое общение и пытаться детально договориться с собеседником в нерабочей обстановке – в коридоре, на улице и т д.

6. Умение быть адекватным ситуации и проблеме общения. Здесь встает вопрос об адекватности личности – ее потребностей, интересов, целей, способностей, интеллекта, уровня притязаний – той ситуации общения, в которой оказывается члк.

7. Умение согласовывать все вышеназванные компоненты (цели, этику, информацию, энергетический потенциал, ) между собой. Общение только тогда будет эффективным, когда оно протекает согласованно, гармонично.

3. **Общение как взаимодействие**

Взаимодействие между общающимися индивидами представляет собой не только обмен знаниями, идеями, но и действиями.

Наблюдения психологов за деятельностью людей показали, что наборы поведенческих характеристик(позы, интонации голоса, темп речи, жесты, мимика, разговорный словарь и т д.) меняются в различных ситуациях: н-р, характеристики поведения члка в ситуациях взаимодействия с коллегами, руководителем, супругой, ребенком и т д. будут существенно различны. Изменение поведения сопровождается изменением эмоционального состояния. Существует прямая связь между схемой поведения члка и состоянием его психики, что позволило выделить типичные состояния сознания.

Состояние «Я» определяется им как система чувств, выражающаяся в согласованной с ней схеме поведения. Репертуар этих состояний Э.Берн разбил на следующие категории:

1) состояние **«Я» Родителя**, сходные с образами родителей, или образами значимых для члка людей, заменявших родителей. Члк хранит в своем сознании набор воспринятых им состояний «Я» его родителей, активизируемых в некоторых обстоятельствах;

2) состояние **«Я» Взрослого**, направленные на объективную оценку реальности – все нормальные люди способны на объективную переработку информации при активизации соответствующих состояний их «Я»;

3) состояние **«Я» Ребенка,** все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве, - каждый члвк несет в себе впечатления своего детства, активизируемые при определенных условиях.

Состояние Родителя может проявляться двояким образом: как критическое и кормящее - заботливое; состояние Ребенка проявляется тоже в разной форме – как свободное, приспосабливающееся и бунтарское поведение. Состояния Родителя, взрослого, Ребенка – нормальные психологические феномены. Каждый тип состояний по-своему важен для члка. Ребенок - это источник радости, интуиции, творчества, спонтанных побуждений. Благодаря Родителю многие наши реакции давно стали автоматическими, что помогает сберечь массу времени и энергии. Взрослый перерабатывает информацию и учитывает возможности эффективного взаимодействия с окружающим миром. Взрослый контролирует действия Родителя и ребенка и является посредником между ними.

Внутренние психологические процессы, характеризующие актуальные состояния «Я» человека, выражаются во внешнем поведении, по ктрму можно определить состояние его сознания.

Позиции партнеров в общении определяются теми состояниями «Я», которые вступают во взаимодействие в данный момент общения.

По определению Э.Берна, трансакция *представляет собой, единицу общения, состоящую из стимула (С) и реакции (Р)между двумя состояниями сознания*. Вербальное общение в трансакции сопровождается невербальным, выражающимся во взгляде, интонации, рукопожатии и т д.

Э. Берн выделяет три формы трансакции – **параллельные**, или дополнительные, **пересекающиеся и скрытые**. Каждой из этих форм соответствуют свои правила коммуникации.

**Параллельные трансакции** осуществляются между двумя любыми состояниями «Я» собеседников, причем реакция члка прямо связана с тем состоянием, ктрое затронул партнер по общению. Параллельные трансакции могут продолжаться долго. Длительное общение не во всех случаях бывает эффективным.

Особенность в том, что реакция собеседника исходит не из того состояния, «Я», на ктр было направлено воздействие. Пересекающиеся трансакции препятствуют течению беседы. После пересекающейся трансакции коммуникации временно разрушаются. Партнеры при пересекающихся трансакциях говорят мимо друг друга.

Наиболее сложны **скрытые трансакции**, поскольку в них взаимодействие осуществляется сразу на двух уровнях – социальном и психологическом. На социальном уровне произносится одно, а на психологическом подразумевается другое, причем партнеры все прекрасно понимают и реагируют не на социальный, а на психологический уровень. При скрытых трансакциях общение происходит на скрытом психологическом уровне.

Овладение основами трансакционного анализа существенно улучшает практику общения, поскольку помогает сознательно контролировать свои состояния, а также понимать состояния партнера по общению и находить пути оптимизации взаимодействия с ним.

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиции ориентации на контроль и ориентации на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать ситуацию, управлять ею и поведением других, ктр обычно сочетается с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнеров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворенности.

Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.

**Открытость общения** – это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других.

**Закрытость общения**- это неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде существуют и смешанные типы:

- одна из сторон пытается выяснить позицию другой стороны, не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит так: «Вопросы задаю я»;

- общение, при ктр один из собеседников открывает партнеру все свои «обязательства», рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого.

Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров.

При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру , возможные последствия открытости общения. И, вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при его открытом характере.

Отметим способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся: заражение, внушение, убеждение, подражание.

**Заражение** – эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся между собой людей. Заражение происходит на бессознательном уровне и особенно сильно проявляется в толпе, очереди, публике, но заражение происходит и на уровне небольших групп людей. Есть выражение выразительный смех, также могут быть заразительными злость и другие эмоции.

Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма заражения.

**Внушени**е – это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии. Внушение или суггестия может быть также индивидуальным, групповым и происходит на сознательном или несознательном уровне в зависимости от цели общения. Каждый человек обладает способностью так воспринимать передаваемые ему в общении идеи, действия, чувства, что они непроизвольно становятся как бы его собственными. Явление сопротивления внушающему, называется контрсуггестией. Эффект внушения зависит от возраста: дети лучше поддаются внушению, чем взрослые. Более внушаемы утомленные, ослабленные физически люди. Экспериментально доказано, что решающим условием эффективного внушения является авторитет внушающего.

Его возможные проявления – от слепого копирования поведения, жестов, интонации до сознательного, мотивированного подражания.

**Убеждени**е – это интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Убеждение лишь тогда действенно, когда опирается не только на слова, но и на дела, эмоции, эффекты заражения, внушения и подражания.

**Подражание**. Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не просто принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Его возможные проявления – от слепого копирования поведения, жестов, интонации до сознательного, мотивированного подражания. Существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения выработанным группой.

Одной из распространенных форм психического взаимодействия является конформность (от лат. конформис - уподобление).

**Методические указания по изучению вопросов темы.**

**а). Подготовить следующие вопросы (2 -5 стр.)**

1.Место и природа межличностных отношений

2. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

3. Межличностная аттракция

4. Межличностные отношения как форма проявления общественных отношения; их эмоциональная основа.

**б) Контрольные вопросы:**

1. При восприятии людьми друг друга можно выделить несколько возможных ситуаций, каких?

2. Модель Джохарии.

**в)Работа с понятийным аппаратом (словарем).**

**Социальный стереотип** – *это устойчивое представление о каких – либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы*.

**Предубеждения** – эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих, ни мотивов их поступков.

У**становка** – неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

Установки имеют три измерения:

**1. когнитивное измерение** – мнения, убеждения ктр придерживается члк относительно какого-либо субъекта или предмета;

**2. аффективное измерение –** положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;

**3. поведенческое измерение –** готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

**Позитивная установка**: *мы переоцениваем положительные качества и даем человеку большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости.*

**Негативная установка** *приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого человека, что выражается в недоверчивости, подозрительности.*

**Адекватная установка***: у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества.* Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком.

**Фактора превосходства.** При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько, более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. *Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам*. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве. Для того, чтобы подействовал фактор превосходства, нам надо это превосходство сначала оценить. В нашем распоряжении есть два основных источника информации:

1) одежда человека, его внешнее оформление, включая такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды драгоценности, а в определенных случаях даже такая «одежда», как машина, оформление кабинета и т д.

2)манера поведения человека (как сидит, смотрит, разговаривает и т д.)

**Фактора привлекательности** при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т д., т е опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.

**Фактор отношения к нам** *действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо*.

**Эффект последовательности** – *на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, предъявляемые о нем в первую очередь*.

**Эффект авансирования** – человеку приписывают несуществующие положительные качества, а сталкиваясь с его неадекватным представлению поведением, разочаровываются, огорчаются.

**Эффект проецирования** *проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния*.

**Эффект первичности** *проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и мало забываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку*.

**Эффект последней информации** *проявляется в том, что если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.*

И**дентификация** – *при* идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

**Эмпатия** – *понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека*.

**Рефлексия** – это осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

**Коммуникация -***процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию*. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь – информацию о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

**Коммуникативная компетентность –** *способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.* Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения.

**Основные функции коммуникации:**

*Информативная* – передача истинных или ложных сведений;

*Интерактивная* – (побудительная) организация взаимодействия между людьми, н-р, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;

*Перцептивная* – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.;

*Экспрессивная* – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

**Заражение** – эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся между собой людей.

**Внушени**е – это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.

**Убеждени**е – это интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

**Подражание** - в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не просто принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Его возможные проявления – от слепого копирования поведения, жестов, интонации до сознательного, мотивированного подражания. Существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения выработанным группой.

**Общение –** взаимный обмен между членами группы информацией, действиями, состояниями, личностным содержанием и пр.. Общение как сложный процесс человеческих взаимоотношений включает в себя след компоненты: *1.информирование* – передача информации от одного человека к другому, без обратной связи;*2.коммуникация* – обмен информацией между людьми, с обратной связью;*3. интеракция* – взаимодействие людей, обмен действиями.*4.перцепция* – восприятие и понимание людьми друг друга;

*5.трансакция* – обмен между людьми психическими состояниями, эмоциями, чувствами, переживаниями (предпосылкой адекватной трансакции служит наличие эмпатических свойств общающихся людей); *6.персоноакция* – обмен личностным содержанием, передача одним человеком и принятие другими личностных свойств, качеств, ценностных ориентаций, жизненных принципов и опыта. В основе персоноакции лежат такие личностные механизмы, как персонификация и идентификация.

***Методика оценки способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас)***

Методика определяет типические способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности

Применительно к педагогической деятельности с помощью методики можно выявить наиболее предпочитаемые формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта с учениками, родителями, с коллегами или администрацией, а также отношение к совместной деятельности.

По каждому пункту надо выбрать только один, предпочтительный для вас вариант ответа а) или б).

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задевать чувства другого человека.

5. а) Улаживая конфликтную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддер­жку у других.

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей лично для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со време­нем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться более важн

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь определить суть спора.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших раз­ногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит суть спора.

б) Я стараюсь успокоить других и главным образом сохранить наши отно­шения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю окружающим возможность в чем-то остаться при своем, если они также идут навстречу.

13. а) Я предлагаю промежуточную позицию.

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другим свою точку зрения и спрашиваю об их взглядах.

б) Я пытаюсь доказать другим логику и преимущества моих взглядов.

15.а) Я стараюсь успокоить других и сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств окружающих.

б) Я обычно пытаюсь убедить окружающих в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает окружающих счастливыми, я дам им возможность на­стоять на своем.

б) Я дам партнеру возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит сутьспора.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к партнеру.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая устраивает и меня, и партнера.

б)Я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я стараюсь, чтобы все остались довольны.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса,

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти емунавстречу.

б) Я стараюсь уговорить другого на компромисс.

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если я знаю, что это доставит большую радость другому человеку или в данной ситуации ему необходимо выглядеть лидером, я дам ему возмож­ность настоять на своем.

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого

29. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногла­сий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

*Обработка результатов.* По каждому из пяти разделов опросника подсчи­тайте количество ваших ответов, совпадающих с ключом.

*Ключ опросника:*

Соперничество: За,6б,8а, 9б, 10а, 13б, 14б,16б,17a,22б,25a,28a

Сотрудничество: 2б,5a,8б,1 la,14a, 19a, 20a, 21б, 23a, 26б, 28б,30б.

Компромисс: 2a,4a, 7б,10б,12б,13a,18б,20б,22a,24б,26a,29a

Избежание: la,5б,7a, 9a, 12a, 15б, 17б, 19б, 21a, 23б,27a,29б.

Приспособление: 1б,3б,4б,6a,11б,15a,16a,18a,24a, 25б,27б,ЗОа

Полученные количественные оценки по каждому разделу сравниваются меж­ду собой для выявления наиболее предпочитаемых форм поведения в конфликт­ной ситуации.

***Тест***

***«Ваш стиль делового общения»***

**Инструкция.** С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание па то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.

4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладываний и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.

14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.

16. Я создаю проблемы другим людям.

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование — ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я пс люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.

52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

**Обработка результатов.** Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1:1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, J6, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 - ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 - ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 - ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 - ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Тест

**«Трансактный анализ общения» (по Э. Берну)**

Транзакция — единица акта общения, в течение которой собеседники находятся в одном из трех состояний «я». В процессе взаимодействия могут в большей или меньшей мере проявляться такие состояния человека: состояние «роди­теля», «взрослого», «ребенка». Эти три состояния сопровождают человека всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, гибко проявляя себя в том или ином состоянии в зависимости от его целей и жизненных обстоятельств.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.

2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5. Меня провести нелегко.

6. Мне бы понравилось быть воспитателем.

7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.

8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.

9. Каждый должен выполнять свой долг.

10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.

14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

16. Я — увлекающийся человек.

17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.

18. Мои взгляды непоколебимы.

19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.

21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

***Обработка результатов тестирования—самотестирования. Подсчитай­те отдельно сумму баллов по строкам:***

I (состояние «ребенок»): 1,4,7,10,13,16,19.

II (состояние «взрослый»): 2,5,8,11,14,17,20.

III (состояние «родитель»): 3,6,9,12,15,18,21.

Если у вас получится формула II, I, III, то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

Если у вас получилась формула III, I, II, то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние I («ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

Список рекомендуемой литературы

Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений: учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 c. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/72456.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Социальная психология : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Сухов, М. Г. Гераськина, А. М. Лафуткин, А. В. Чечкова ; под редакцией А. Н. Сухов. — 7-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 615 c. — ISBN 978-5-238-02192-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71051.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Список дополнительной литературы

Козловская, Т. Н. Общая психология (сборник практических заданий) : учебное пособие / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 344 c. — ISBN 978-5-7410-1688-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71294.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Современная психология. Состояние и перспективы исследований. Часть 2. Общая и социальная психология, психология личности и психофизиология, экономическая, организационная и политическая психология: материалы юбилейной научной конференции ИП РАН, 28-29 января 2002 г / К. А. Абульханова, Р. Г. Аверкин, Ю. И. Александров [и др.] ; под редакцией А. Л. Журавлев. — Москва: Институт психологии РАН, 2002. — 363 c. — ISBN 5-9270-0023-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/48274.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Социальная психология: учебное пособие / А. Л. Журавлев, В. П. Позняков, Е. Н. Резников [и др.]; под редакцией А. Л. Журавлева. — 2-е изд. — Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 351 c. — ISBN 978-5-4486-0834-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/88227.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Спринц, А. М. Медицинская психология с элементами общей психологии / А. М. Спринц, Н. Ф. Михайлова. — Санкт-Петербург :СпецЛит, 2008. — 445 c. — ISBN 978-5-299-00360-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/47744.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Челдышова, Н. Б. Социальная психология : курс лекций / Н. Б. Челдышова. — Москва : Экзамен, 2009. — 173 c. — ISBN 978-5-377-01969-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/1148.html (дата обращения: 23.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

КУБАНОВА Альбина Казмировна

**ОБЩАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие длястудентов Медицинского института

Корректор Чагова О.Х.

Редактор Чагова О.Х.

Сдано в набор 27.11.2021г.

Формат 60х84/16

Бумага офсетная

Печать офсетная

Усл. печ. л. 1,86

Заказ № 4517

Тираж 100 экз.

Оригинал-макет подготовлен

в Библиотечно-издательском центре СКГА

369000, г. Черкесск, ул. Ставропольская, 36