

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ВНЕАУДИТОРНОЙ РАБОТЕ**

Дисциплина – «Основы социализации обучающегося» (адаптационная дисциплина)

Специальность - 06.05.01 Биоинженерия и биоинформатика

Курс 1

Семестр 2

Уфа  
2023

Рецензенты:

Главный научный сотрудник Института биохимии и генетики – обособленного структурного подразделения ФГБНУ Уфимского федерального исследовательского центра Российской академии наук, д.б.н., профессор А.В. Чемерис

Декан биологического факультета ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий», заведующий кафедрой биохимии и биотехнологии, д.б.н., профессор, почетный работник ВПО РФ, Заслуженный деятель наук РБ, Отличник образования РБ, награжден медалью «За вклад в реализацию государственной политики в области образования» С.А. Башкатов

Авторы:

А.Ф. Амиров, заведующий кафедрой педагогики и психологии, д.п.н., профессор.

О.В. Кудашкина, доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н.

Утверждены на заседании № 7 кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г.

## **Тема: Сущность и содержание коммуникативной деятельности**

**Цель:** сформировать представление о социализации; о сущности, механизмах факторах социализации; о значении различных институтов и агентов социализации в процессе становления личности.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций обучающиеся должны знать:

- определение, сущность и содержание социализации как социально-педагогического явления;
- механизмы социализации;
- факторы социализации: мегафакторы, макрофакторы, мезофакторы, микрофакторы – их характеристику и влияние на человека;
- роль социализации в процессе становления личности;
- о значении различных институтов и агентов социализации в процессе становления личности;

должны уметь:

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

## **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

Педагогические проблемы социализации человека на разных этапах его жизни

1. Социализация – как развитие социального в человеке
2. Факторы и психологические механизмы социализации
3. Принципы социализации
4. Социальное становление личности
5. Социальное воспитание и самовоспитание, перевоспитание

### **1. Социализация – как развитие социального в человеке**

Как известно американский психолог Т. Парсонс предложил термин «социализация» для обозначения того процесса, который проходит человек на протяжении всей жизни, приобретения знаний об обществе и самом себе, развития социальных навыков и умений, интернализации всей его культуры. В связи с этим объективно складывающийся процесс обусловлен потребностью общества в своем воспроизводстве и постоянном совершенствовании. Человек в отличие от животного рождается не готовым для жизни в обществе, и он должен, если хочет себя реализовать как индивид, пройти процесс очеловечивания, составными частями которого являются усвоение социального опыта, традиций, приобретение и в необходимых случаях обновление (компенсация) социальной роли и социального статуса.

Социализация, как по содержанию, так и по средствам представляет собой сложный процесс взаимодействия человека с различными факторами начиная с природы и кончая самим собой. Ее осуществляют общество в целом и государство в особенности, они призваны постоянно, в различных формах и на различных уровнях заниматься регулированием этого взаимодействия. При этом в любых случаях присутствует педагогическая деятельность как организованный целенаправленный процесс включения образовательно-воспитательными способами различных поколений, слоев населения индивидов в систему социальных ценностей и социальных ролей. Любое общество и государство стремятся сформировать определенный тип человека, который в наибольшей степени соответствует определенным социальным идеалам и заинтересованы в том чтобы

его члены прошли, например, поло-ролевую (овладение ролями мужчины или женщины), профессиональную (компетентное участие в различных сферах общественной жизни), политическую (становление законопослушных граждан) и иные виды социализации. В то же время каждый человек стремится к самоопределению, самоутверждению и самореализации как индивида. Эти задачи и цели невозможно осуществить без обучения и воспитания вообще, без социального обучения и воспитания, или социальной педагогики, в частности.

Социализация представляет собой процесс усвоения индивидом социального опыта и включение личности в систему общественных отношений (в том числе в микросоциум; в систему ролей, прав и обязанностей гражданина). Иными словами, социализацию можно рассматривать как процесс приобщения человека к жизни, к новым для него социальным условиям. Жизненный опыт родителей, а также их общественный опыт не передаются через механизмы генной наследственности. Поэтому каждый человек приобретает социальный опыт прижизненно в процессе своей жизнедеятельности.

Социализация в каждый возрастной период жизни человека (детство, юность, зрелость, старость) имеет свои специфические особенности.

Наиболее интенсивно социализация протекает в детские и юношеские годы. В эти периоды важнейшими институтами социализации являются семья и образовательные учреждения.

С позиций социальной психологии «социализация характеризуется как расширение влияния совокупности условий, в которых живет и развивается человек (прежде всего в результате обучения и воспитания) сферы деятельности и общения индивида; как процесс становления его личности, включая самосознание и активную жизненную позицию».

С философских позиций социализацию рассматривают как совершенствование социальных отношений.

Педагогический аспект социализации переплетается с философским и психологическим. Усваивая социальный опыт, ценности, нормы, установки общества и социальных групп, ребенок не только обогащается опытом, но и реализует себя как личность, приобретает готовность к преобразовательской деятельности.

## **2. Факторы и психологические механизмы социализации**

Социализация осуществляется под влиянием совокупности природных, социально-экономических, психологических, педагогических и иных факторов. Факторы, оказывающие влияние на процесс социализации, можно объединить в две группы: *внутренние* факторы (индивидуальные, физические) и *внешние* факторы. А.В. Мудрик выделяет четыре группы внешних факторпсихических характеристик — здоровье, способности и другие *внешние* факторы. А.В. Орлов выделяет: мегафакторы (космос, планета, мир в целом); макрофакторы (страна, этнос, общество, государство); мезофакторы (регион, средства массовой коммуникации, субкультуры, тип поселения); микрофакторы (семья, соседство, группы сверстников, религиозные организации и религиозное воспитание, воспитательные организации, микросоциум).

Основными механизмами социализации являются:

- имитация - осознанное стремление ребенка копировать определенную модель поведения;
- идентификация - усвоение детьми родительского поведения, установок и ценностей как своих собственных;
- стыд - переживание разоблачения и позора, связанное с реакцией других людей;
- чувство вины - переживание разоблачения и позора, связанное с наказанием самого себя вне зависимости от других людей.

Первые два механизма являются позитивными; два других - стыд и вина - рассматриваются как негативные механизмы, запрещающие или подавляющие определенное поведение.

Отечественные психологи (Р.С. Немов, Н.И. Шевандрин), исследующие проблемы развития и социализации личности, к механизмам социализации относят:

- идентификацию - отождествление индивида с некоторыми людьми или группами позволяющее усваивать разнообразные нормы, отношения и формы поведения, которые свойственны окружающим. Примером идентификации является полоролевая типизация - процесс приобретения индивидом психических особенностей и поведения, характерных для представителей определенного пола;
- подражание - сознательное или бессознательное воспроизведение индивидом модели поведения, опыта других людей (в частности, манер, движений, поступков и т. д.);
- внушение - процесс неосознанного воспроизведения индивидом внутреннего опыта, мыслей, чувств и психических состояний тех людей, с которыми он общается;
- социальную фасилитацию - стимулирующее влияние поведения одних людей на деятельность других, в результате которого их деятельность протекает свободнее и интенсивнее (фасилитация означает облегчение);
- конформность - осознанное внешнее согласие в поведении с окружающими людьми при расхождении.

### **3. Принципы социализации**

В основе процесса социализации лежат общие принципы и правила.

Принцип гуманистической направленности отражает признание человека, его жизнь, физическое, психическое, нравственное здоровье и духовное богатство как высшие человеческие ценности. Педагогическое воздействие на процесс социализации призвано помочь индивиду не только познать, но и овладеть этими ценностями.

Принцип гармоничного сочетания личностных и общественных целей социализации отражает взаимозависимость результатов социализации личности и уровня развития общественных отношений. Ибо чем выше уровень благополучия (нравственного, материального, духовного, профессионального) человека, тем успешнее идет общественное развитие. Поэтому в общей совокупности отношений (человек, общество, государство и др.) в качестве приоритета принимаются потребности человека, его право на свободу выбора, развитие, реализацию личностного потенциала.

Принцип толерантности предполагает признание правомерности культурных, религиозных, расовых и прочих различий между индивидами, группами и социальными общностями, терпимое отношение к проявлениям непохожести во внешнем виде, поведении, в ценностных ориентациях и т. д. других людей.

Принцип субъектности предполагает рассматривать индивида как активного субъекта процесса социализации, способного к актуализации своей роли и значимости в системе межличностных, групповых и общественных отношений, а также — в разрешении собственных проблем (социальных, педагогических, психологических, здоровья и др.).

Принцип субъектности исходит из субъект-субъектных отношений.

Принцип активной жизнедеятельности означает, что социализация эффективна при условии активности индивида, его стремлении и умении познать особенности среды обитания, влиять на отношения в ней, проявлять инициативу, самоорганизацию и самодеятельность.

Принцип индивидуальности означает признание уникальности личности индивида, его физических и интеллектуальных возможностей. Из этого следует, что у разных индивидов социализация протекает по-разному как в содержательном, так и во временном аспектах, а потому конечные результаты могут существенно отличаться друг от друга.

Принцип осознанности — признание человека как существа мыслящего, способного к пониманию, критической оценке ситуации, отношений и собственных деяний (действия или бездействия), а также способного к осознанному выбору, корректировке своего поведения и влиянию на отношения в окружающей его действительности.

Принцип сочетания дифференциации и интеграции предполагает, с одной стороны, обособление индивида на основе учета его индивидуальных (психофизических, возрастных, половых, профессиональных и др.) особенностей, включение его в группу

социально-значимой направленности, а с другой стороны — последующую интеграцию в жизнь обществ в целом.

Принцип педагогического сопровождения процесса социализации означает, что социализация будет протекать более успешно, если в ее процессе присутствует педагогический компонент, оказывается целесообразное и своевременное педагогическое влияние (направление, реабилитация, коррекция и др.).

#### **4. Социальное становление личности**

Социализация личности — это процесс, в течение которого человек осознает себя в обществе как личность. Это происходит в процессе воспитания, образования и самовоспитания, когда человек самостоятельно определяет для себя цели и достигает их, когда, осознав чувство собственного достоинства, он уверен в своем положении в обществе. Социализация личности — это ее язык и поведение в быту, способность к творчеству, восприятие культуры своего народа.

Этот процесс происходит во время школьного учения, хотя оно не всегда удовлетворяет натуру ребенка. Кругозор ребенка постепенно расширяется еще в раннем детстве, когда малыш общается со взрослыми; в этот период начинается складываться его характер. Не найдя ответа на трудные вопросы жизни у взрослых, он сам ищет ответ в окружающей его среде.

Становление личности происходит в познании окружающей среды, добра и зла, того, с чем ему придется столкнуться в дальнейшей жизни.

Сложности в социализации личности проявляются у детей-инвалидов, у детей с физическими дефектами, слепых, глухих, у детей с задержкой психического развития.

Личность в социальной педагогике рассматривается с точки зрения ее социальных качеств. Но, представляя личность как социальное явление, нельзя забывать о ее индивидуальных особенностях. Это характер и воля, интересы и потребности человека, сила его умственного развития, знания, сознание и самосознание, ориентация в обществе и особенности мировоззрения. Необходимо учитывать, как он воспринимает окружающий мир, общественные отношения, как общается с другими людьми. Институты социализации — это исторически сложившиеся, устойчивые формы организации совместной деятельности людей, направленной на воспитание, развитие и подготовку детей и молодежи к самостоятельной жизнедеятельности, к их адаптации в изменяющемся социуме и их интеграции в общество. К институтам социализации, как правило, относят семью, образовательные учреждения различного типа и вида; общественные формирования, в том числе детские, подростковые и молодежные объединения и др.

Важную роль в формировании личности играют современные средства массовой информации.

Социализация личности зависит от деятельности ребенка, его участия в труде, от того, какое влияние оказывает окружающая среда на расширение его кругозора, как заботятся общество и государство о будущем поколении. Учитываются ли возрастные и индивидуальные особенности ребенка в процессе обучения, может ли он самостоятельно решать свои проблемы, насколько поощряется его самостоятельность, как развивается его уверенность в своих силах.

Эти качества личности воспитываются в семье, в школе, но современные условия жизни делают человека (в городе, поселке) оторванным от соседей, родных и близких. Поэтому объединение в различные центры, клубы по интересам, кроме школы и других социально-педагогических учреждений, поможет в решении этой проблемы.

Многое в становлении личности может сделать социальный педагог. Выяснив задатки и способности ребенка, изучив семью и среду окружения, он создает условия для его развития. Главным в этом должны стать отношения взаимопонимания с ребенком, только тогда педагог сможет его направить на путь самообразования, вовлечь в дело, в труд, в спорт, в творчество, искусство. Чтобы достичь этого, социальный педагог ищет соответствующие подходы, формы и методы воспитания.

Социальный педагог нередко сталкивается с избалованными детьми. Чаще всего это результат нетребовательности родителей, попустительства или навязывание ребенку своей воли, когда строгость родителей вызывает у него истерику, страх. Индийская мудрость призывает родителей относиться к своему ребенку как к чужому, что помогает сбросить пелену слепой родительской любви.

Учитывая возрастные особенности при формировании личности, социальному педагогу надо помнить о трудном, переходном возрасте подростка. Известно, что в этом возрасте ослабевает влияние семьи и усиливается влияние друзей, улицы, компании, средств массовой информации. В этом возрасте юноша подходит и к себе, и к взрослым, и к воспитателям с высокими моральными мерками. Он не принимает повелительного тона, окрика, высоко ценит чувство собственного достоинства, силу убеждения. Этому возрасту присущ максимализм, категоричность в суждениях, что часто приводит к осложнениям в отношениях воспитателя, педагога и подростка.

Удачными могут быть отношения педагога и воспитанника, если первый будет помнить о выводах ученых-педагогов и психологов, что главным в формировании личности являются деятельность и общение. Поэтому социальному педагогу с этого и следует начинать: организовать разные виды деятельности, общение со сверстниками, взрослыми, педагогами, воспитателями, наставниками.

Обратимся к наследию незаслуженно забытого отечественного педагога С.И.Гессена, который в основу педагогической науки поставил личность ребенка, его индивидуальность, считая, что учитель должен знать все теоретические вопросы педагогики, если он стремится достичь успеха в воспитании.

Процесс социализации личности С.И.Гессен рассматривал как три ступени.

Первая ступень - дошкольный период, период произвольного существования ребенка, в котором преобладает игровая деятельность.

Вторая ступень - период активного познания ребенком окружающей жизни, ее законов и требований. Здесь важно, в какой школе происходит этот этап развития ребенка, насколько затрагивают последнего социальные процессы общества. Знания вводят человека в мир культуры.

Третья ступень развития личности, по Гессену, этап завершения ее формирования, - это процесс самообразования, внешкольного и университетского образования. Личность, познав окружающую природу и общество, совершенствует свое собственное «Я»; формируется ее мировоззрение.

В формировании мировоззрения личности важную роль играет окружающая ребенка социальная и культурная среда, а также его особенный взгляд на все с самого раннего возраста, а не только на третьей ступени развития.

Гессен выделил шесть фаз развития ребенка. Вслед за Ж.Пиаже он отмечал неравномерность его развития. Так:

- до 5 лет - фаза интенсивного развития;
- с 5 до 7 лет - фаза «первого застоя»;
- с 7 до 11 лет - вновь фаза интенсивного развития;
- с 11 до 14 лет - фаза «второго застоя»;
- с 14 до 17 лет - третья фаза интенсивного развития;
- с 17 до 21 года - фаза гармонизации или медленного развития.

## **5. Социальное воспитание и самовоспитание, перевоспитание**

Формирование личности, ее социализация связаны с социальным воспитанием. Что такое социальное воспитание? Это забота общества о своем подрастающем поколении. Воспитание должно обеспечить такое поведение человека, которое будет соответствовать нормам и правилам поведения, принятым в данном обществе. Для физического, психического и социального развития личности создаются общественные, государственные и частные учебно-воспитательные учреждения.

Эти структуры направлены, в том числе на помощь социально незащищенным семьям и детям в их развитии; на воспитание у детей (подростков) умения общаться с людьми и природой, просвещение, привитие культуры общения в труде и общественной жизни; на помощь семье и детям выстоять в кризисной ситуации.

Социальное воспитание связано с образованием, просвещением, обучением и самообразованием ребенка (подростка).

Как организовать социальное воспитание?

Первостепенной задачей является индивидуальная помощь личности в ее кризисной ситуации в семье, школе, когда необходимо восстановить здоровье, физическое, психическое и социальное состояние ребенка (подростка).

Организовать защиту его прав на достойную жизнь в обществе, его профессиональное самоопределение.

Организовать охрану его здоровья, а также его социальную, физическую, познавательную и творческую деятельность.

Помочь подростку, юноше или девушке подойти к принятию самостоятельных решений в организации своей жизни.

Анализируя процесс социального воспитания, педагогу следует помнить, что на ребенка в процессе формирования личности влияют:

- природа и родной язык;
- общение в семье, в школе, окружающая среда;
- его деятельность;
- средства массовой информации, искусство, литература;
- образ жизни самого ребенка, его стремления, планы, роль, которую он выполняет в микросреде.

В процессе развития личности следует обратить внимание на важность самовоспитания. Самовоспитание, по Ю. М. Орлову,— это процесс сознательного преобразования человеком самого себя, своих телесных, душевных сил и свойств, социальных качеств личности. Он означает изменение человека, его физического, духовного, нравственного, социального и творческого совершенства. Конкретно это:

- выяснение проблем, которые мешают человеку в жизни, выбор пути преодоления;
- желание выбрать самому эту цель, т. е. освободиться от страха, что не достигнет ее;
- убедить себя, что цель достижима, поверить в свои силы;
- сосредоточить все свои силы, чтобы достичь этой цели;
- периодически оценивать достигнутое, исправлять ошибки и неудачи;
- четко контролировать свои поступки, свои отношения с окружающими.

Здесь происходит не только познание самого себя, но и стремление изменить себя. При этом необходимы активные действия, вера в свои силы, умение сконцентрироваться, твердая уверенность, что успех будет достигнут.

Побуждение ребенка к самовоспитанию является сложным педагогическим процессом.

Это один из трудных моментов работы социального педагога. Как заставить воспитанника самому взять ответственность за себя? Как его побудить к необходимости действовать?

Сформулированная потребность в самовоспитании - высшая форма развития личности. Она не возникает одновременно у ребят одного возраста. Заметное проявление самовоспитания происходит в подростковом возрасте. Это зависит от идеалов, волевых свойств подростка и той значимости, которую он придает среде сверстников, от его умения анализировать и реально оценивать свои качества и поступки.

Но для этого процесс социального воспитания нужно строить так, чтобы он способствовал накоплению положительного опыта и соответствующего поведения.

Возможно это только тогда, когда воспитанник самостоятельно сделает выбор. Можно логикой убеждения заставить его задуматься над собой, своим обликом, поступками; заставить понять, что поступить иначе он не может, он должен измениться.



Это значит - включить все механизмы личности - сознание, волю, эмоции, - чтобы человек хотел и старался быть лучше.

В ходе самовоспитания важно уметь организовать свое время. Человек не может изменить заданные природой и обществом скорости, поэтому, стремясь овладеть наукой и искусством, вписаться в общий ритм жизни, он должен овладеть собственным ритмом жизни, научиться организовывать свое время.

Надо выработать умение ориентироваться во времени, соотносить с этим свои цели в жизни. Юноша в 15—16 лет уже способен сам планировать свое время.

Проступки подростков объясняются отсутствием жизненной перспективы. Многого изменяется в их поведении, когда ставится цель, определяется смысл жизни, когда юноша начинает понимать цену времени. Он составляет режим дня, пересматривает свои взгляды, уточняет свои возможности.

Педагогическое руководство самовоспитанием должно быть гибким, особенно с трудными ребятами, когда приходится убеждать их в необходимости самовоспитания. Когда подросток поверит в свои силы и способности, нужно постепенно формировать его волю, нравственные чувства, нравственные качества.

Воспитание и самовоспитание тесно взаимосвязаны.

Перевоспитание — это педагогическое воздействие, направленное на предупреждение и преодоление отклонений в поведении личности. Существует два понятия: «перевоспитание» — перестройка всей структуры личности и «исправление» — преодоление отдельных недостатков.

Перевоспитание ставит цель сформировать личность, которая отвечала бы требованиям общественной морали.

Перевоспитание осуществляется по следующим направлениям:

- восстанавливаются положительные качества;
- воспитанник вовлекается в занятия спортом и трудом, что заполняет время, которое было заполнено антиобщественными занятиями;
- развиваются положительные качества через стимулирование положительных поступков;
- стремление освободить подростка от отрицательных качеств;
- создание положительного опыта в жизнедеятельности подростка;
- научить его критическому анализу своих поступков.

Воспитателю обязательно следует составить программу перевоспитания, проанализировать среду, в которой вращается подросток, проанализировать коллектив, где будет проходить процесс перевоспитания, а потом наметить конкретные меры.

Рассмотрим методы перевоспитания.

Применяя метод переубеждения, следует достаточно подготовиться, чтобы представить воспитаннику достаточно убедительные аргументы.

Метод переучивания требует предварительной организаторской работы, чтобы заполнить досуг воспитанника новым нравственным опытом.

Метод переключения — включение подростка в новую общественную деятельность, занятия трудом, полезным делом, спортом, туризмом.

## **ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что понимается под социализацией?
2. Дайте характеристику социализации как процессу, результату и проявлению.
3. Каково влияние наследственных и врожденных особенностей человека на социализацию?
4. Каковы возможности управления процессом социализации человека?
5. Социальное воспитание и самовоспитание, перевоспитание.

### **Тестовый контроль**

Материалы для контроля уровня освоения темы:

- I. Выберите один правильный ответ

1. Мезофакторы социализации - это:

- 1) общество
- 2) средства массовой коммуникации
- 3) государство
- 4) семья
- 5) воспитательная организация

2. Социальная адаптация – это:

- 1) процесс приспособления индивида к условиям социальной среды
- 2) явление приспособленности индивида к условиям социальной среды
- 3) результат приобщения индивида к условиям социальной среды
- 4) процесс социализации индивида.

3. Воспитание и социализация соотносятся следующим образом:

- 1) воспитание и социализация - тождественные понятия
- 2) воспитание включает в себя социализацию
- 3) воспитание является составной частью социализации
- 4) никак не связанные понятия

4. Агенты социализации:

- 1) Космос, планета, мир, которые в той или иной мере влияют на социализацию всех жителей Земли
- 2) Люди, в непосредственном взаимодействии с которыми протекает жизнь человека
- 3) Виды и типы отношений в основных сферах жизнедеятельности человека- общении, игре, спорте и т.д.
- 4) окружающие человека продукты материальной культуры

II. Установите соответствие:

- 1) Социально-педагогическая деятельность
- 2) Социально-педагогическая диагностика
- 3) Социально-педагогический процесс

а) специально организованный процесс познания, в котором происходит сбор информации о влиянии на личность и социум социально-педагогических, экологических и социологических факторов в целях повышения эффективности педагогического воздействия.

б) целенаправленная последовательность действий педагога (субъекта), обеспечивающая наиболее оптимальное достижение определенной социально-педагогической цели в социальном развитии (коррекции развития), воспитании (перевоспитании, исправлении), овладении умениями и навыками в самообслуживании, обучении, профессиональной подготовке объекта

в) обеспечение образовательно-воспитательными средствами, передача индивиду и освоение им социального опыта человечества, обретение или восстановление социальной ориентации, социального функционирования.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

**Литература:**

**Основная литература**

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

**Дополнительная литература**

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>

3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>
4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.
5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

## **Тема: Функции, формы и уровни коммуникативной деятельности. Стили, виды, стратегии коммуникативной деятельности**

**Цель:** познакомиться с понятием «общение», его функциями, формами, уровнями, структурой; основными видами и стилями коммуникативной деятельности.

В результате освоения данной темы студент должен

**знать:**

- определение понятия «коммуникация»;
- модели коммуникации и коммуникативного акта;
- функции общения;
- структуру общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную стороны;
- виды общения;
- формы общения;
- стили общения;
- уровни общения;
- основные стратегии общения;

**уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

**Формируемые компетенции:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

Понятие **коммуникация** происходит от лат. *communico* - делаю общим, связываю, общаюсь. Коммуникация представляет собой общение людей в процессе их совместной деятельности, это обмен информацией, мыслями, чувствами и идеями. Без коммуникаций невозможно существование никакой организованной системы, так как именно коммуникации обеспечивают эффективные взаимоотношения между людьми.

Коммуникация происходит не только в человеческих социальных системах. Определенного рода коммуникация характерна и для животных (брачные танцы птиц, токование глухаря, язык пчел и др.), и для механизмов, т.е. созданных человеком предметов (трубопроводы, канализация, транспорт, телеграфные и телефонные сигналы, взаимосвязь компьютеров в интернете и т.п.).

Существуют следующие основные **модели общения:**

- в *познавательной модели общения* целью является передача информации, значимой для другого субъекта общения;
- в *убеждающей модели общения* через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга;
- в *экспрессивной модели общения* реализуется цель передачи чувства, оценки, состояний друг другу;
- в *суггестивной модели общения* реализуется задача оказания внушения или внушающего воздействия;
- в *ритуальной модели общения* ставится и реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений.

#### **Функции общения**

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

**Инструментальная функция** характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

**Интегративная функция** раскрывает общение как средство объединения людей.

**Функция самовыражения** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

**Трансляционная функция** выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Этими четырьмя функциями не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно выделить: **экспрессивную** (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности), **социализации** (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и другие.

### Структура общения

В структуре общения выделяются *коммуникативная, интерактивная и социально-перцептивная стороны*. **Коммуникативная** составляющая общения — это обмен информацией между людьми или та информация, которой в процессе общения они обмениваются друг с другом. **Интерактивная** сторона общения включает в себя взаимодействие людей друг с другом. **Социально-перцептивный аспект** общения представляет собой восприятие и познание друг друга общающимися между собой людьми.

Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает **коммуникативные барьеры** между участниками общения. Коммуникативные барьеры — это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Их причиной может стать отсутствие взаимопонимания, объясняемое тем, что к одному и тому же явлению люди могут относиться по-разному, между людьми могут быть социальные, политические, нравственные и иные различия. Возникновение **барьера понимания** может быть вызвано рядом причин: фонематическое непонимание, семантический, стилистический, логический барьеры. *Феномен фонематического непонимания* проявляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи-скороговорки или с большим количеством звуков-паразитов. *Семантические барьеры* понимания связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов. Например: «Убери свою ручку». Значение слова «ручка» может пониматься как «рука человека» или «авторучка». *Стилистический барьер* обычно возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. Наконец, *логический барьер* непонимания происходит, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Например, детская логика отличается от логики взрослого. Если спросить малыша, почему кораблик плавает, он может ответить: «Потому что он мой». Также выделяют и другие виды барьеров. *Барьеры взаимодействия*: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения. *Барьеры восприятия и понимания*: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки и др.

*Коммуникативные барьеры*: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

Как преодолеть барьеры в общении? Наши распространённые ошибки: неправильные ожидания в отношении партнера — нам кажется, что собеседник должен догадываться о том, что мы чувствуем; если поведение человека нам неприятно, то часто мы считаем, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло. Чтобы преодолеть барьеры в

общении, нужно поставить «диагноз» себе и (или) собеседнику и так построить свое поведение, чтобы максимально уменьшить или устранить барьер.

Отметим, что любая коммуникация осуществляется посредством знаковых систем, поэтому выделяют **вербальную и невербальную коммуникацию**. Самым универсальным средством коммуникации является, конечно, речь.

**Интерактивная сторона общения** заключается в организации взаимодействия между людьми для планирования и организации совместной деятельности – например, нужно согласовать действия, распределить функции и повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

Наиболее распространенным оказалось дихотомическое деление: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция.

В психологическом плане **конфликт** может быть рассмотрен как особая форма взаимодействия и определяется как наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях.

Конфликт может выполнять как **деструктивную**, так и **конструктивную** функции. Конфликт деструктивен, если он: уводит в сторону от решения более важных проблем и дел; укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс; поляризует различия в ценностных ориентациях; вызывает безответственное, заслуживающее сожаления поведение. Конфликт конструктивен, если он: раскрывает важную проблему; дает выход скопившимся негативным эмоциям; помогает индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Большое значение имеет выбор стратегии разрешения конфликта. Наиболее эффективными являются компромисс и сотрудничество. **Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. **Сотрудничество** предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

**Перцептивная сторона общения** характеризует процесс восприятия людьми других людей, процесс познания их индивидуальных свойств и качеств. Познавая других людей, индивид получает возможность определить перспективы совместной деятельности с ними. В актах взаимного познания выделяют действие механизмов межличностного восприятия, рассмотрим их подробнее.

**Идентификация** является одним из самых простых способов понимания другого человека и характеризует процесс сознательного или бессознательного отождествления личности с другим человеком или общностью. Идентификация основывается на том, что при взаимодействии личность пользуется таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

**Убеждение** – целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать у личности убежденность в каком-либо вопросе или при рассмотрении какой-либо проблемы. Убеждение используется в общении для приобретения в лице оппонента единомышленника, сторонника, соучастника для выполнения какого-либо действия.

**Эмпатия** – постижение эмоционального состояния другого. Ситуация партнера по общению не столько «продумывается», сколько «прочувствуется». Выделяется эмпатия в форме сопереживания – переживания тех же эмоциональных состояний, что и партнер, и в форме сочувствия – переживания собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого.

Механизм эмпатии включает два этапа: на первом этапе личность, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, как бы вживается в него. Знание о том, что переживает партнер, достигается постановкой себя на его место. На втором этапе производится анализ переживаний партнера. Если второго этапа нет, то эмпатия неполная. При этом наблюдается «заражение» чужим состоянием, но не происходит ясного осознания переживаний собеседника.

**Аттракция** (привлечение) характеризуется познанием личности, основанным на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Буквально понятие «аттракция» означает привлечение, но в данном случае это не просто привлечение, а процесс формирования привлекательности какого-то человека и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения к нему, иными словами, аттракция – это искусство нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление.

**Каузальная атрибуция** основывается на стремлении личности к выявлению причин поведения партнера по деловому общению.

Эффекты межличностного восприятия зависят от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, его причин. В обыденной жизни при общении люди обычно мало знают о действительных причинах поведения другого человека. При этом в условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу причины и образцы поведения, которых в действительности нет.

Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения с каким-то имевшим место в прошлом опыте образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. Так или иначе, возникает целая система способов такого приписывания, под которой и понимается каузальная атрибуция. При этом значительную роль играют первое впечатление, предубеждение и установки.

**Рефлексия** характеризуется самопознанием личности в процессе общения.

В основе рефлексии лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению.

Рефлексия – это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает личность. Это своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом. Именно от него зависит подлинное взаимопонимание, личностное развитие. Личность становится для себя тем, что она есть, через то, что она представляет собой для других.

Человек, владеющий рефлексией, многократно проигрывает в уме собственную тактику поведения и поведения партнера по общению, легко изменяет свой образ действий в случае необходимости. Сложный процесс рефлексии включает несколько позиций, показывающих взаимное отображение лиц, вступающих в общение:

сама личность, какая она есть в действительности;

как эта личность воспринимается партнером;

как она видит саму себя;

отношение к этим позициям другого партнера.

Следует отметить, что некоторые люди сосредотачиваются только на том, как, с их точки зрения, кто-то другой думает о них. При этом чем сложнее внутренняя жизнь личности, шире её образование и воспитание, тем полнее его рефлексия, тем больше он стремится разобраться в последовательности или противоречивости своего поведения, осознать свои поступки, выявить недостатки и исправить их.

Однако прямой зависимости здесь нет. Высокий интеллект не является гарантией объективной самооценки, так как отношение к себе зависит не столько от умственного развития, сколько от коммуникативных черт характера личности, от её эмоционального мира.

**Стереотипизация** основывается на классификации форм поведения личности и интерпретации их путем соотнесения с уже известными явлениями, т.е. стереотипами.

Таким образом, стереотипизация – сложившийся некоторый устойчивый образ события, явления или человека, которым мы пользуемся как своеобразным «сокращением» при взаимодействии.

Стереотипы формируются на основе дефицита информации и опыта, а сохраняются в результате нетворческого подхода к изменяющейся действительности. Они могут быть ошибочными, истинными или частично отражают объективную действительность.

**Первичность и новизна** проявляются в процессе передачи или восприятия информации о каком-либо человеке для составления представления о нем. При восприятии незнакомых людей преобладающей является самая первая известная информация о нем. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует эффект новизны, т.е. последняя, более новая информация о человеке оказывается наиболее значимой.

**Половые различия в общении.** Общение между мужчинами больше подчинено статусной иерархии, чем общение между женщинами. При этом люди с меньшим статусом выигрывают больше от использования социально приемлемых видов поведения, чем люди с высоким статусом.

Общаясь между собой, мужчины и женщины демонстрируют в большей степени мужское, чем женское, поведение: больше говорят по делу, чаще не соглашаются друг с другом. Различие в стереотипном поведении ярче проявляется при общении с собеседником своего пола. Мужчины выражают больше несогласия при общении с мужчинами. Женщины более коммуникабельны и чутки к состоянию собеседника и к отношениям с ним, более доверчивы к добрым и хорошим словам. Ввиду своих психологических особенностей лица женского пола легче контактируют друг с другом. Однако в критической ситуации женщины общаются с женщинами в более драматическом ключе, чем с мужчинами. Собеседники обоего пола более убедительны в общении с женщинами, чем с мужчинами.

**Ореол** характеризуется тем, что информация, получаемая о каком-либо человеке, накладывается на созданный ранее образ. Этот образ и исполняет роль ореола, мешающего видеть действительные черты партнера по взаимодействию.

Эффект ореола проявляется и при формировании первого впечатления о человеке, когда благоприятное впечатление приводит к позитивной оценке еще неизвестных качеств человека и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

Как человек общается с окружающими видно из его стиля общения. Индивидуальность человека в отношениях с другими людьми определяет его **стиль общения**, под которым понимается система принципов, норм, методов, приемов взаимодействия и поведения человека. Наиболее ярко и полно стиль общения проявляется в профессиональной деятельности, в взаимоотношениях между деловыми партнерами или между руководителем и подчиненным. Именно поэтому проблема стиля лучше всего исследована в сфере лидерства - руководства.

Наиболее распространенной является классификация К.Левина, который выделил три стиля лидерства (руководства): **авторитарный** (жесткие способы управления, единоличное принятие решения и т. п.); **демократический** (коллегиальность, поощрение инициативы); **либеральный** (устранение от руководства). Согласно данным стилям лидерства определяются и описываются и стили общения. Рассмотрим классификацию, включающую авторитарный, демократический, либеральный (попустительский) стили руководства (табл. 1).

Таблица 1

Стили руководства			
Стиль руководства			
Признаки	Авторитарный	Демократический	Попустительский
1. Характеристика руководителя	- деловые краткие распоряжения, - запреты с угрозой, - неприветливый тон с подчиненными, - субъективная похвала и порицания,	- товарищеский тон, - уважительное внимательное отношение к подчиненным, - распоряжения и запреты сочетаются с дискуссиями,	- отсутствие похвалы и порицания, - полная устраненность руководителя от дел коллектива, - отсутствие



		похвала и порицание – с советами,	сотрудничества,
2.Позиция руководителя	Вне группы, выше группы	Внутри группы, коллектива	Члены группы работают самостоятельно, руководитель сам является членом группы
3.Дела в коллективе	- планируются руководителем заранее, - решения принимаются единолично ( что и как делать ), - голос руководителя решающий, подчиненные знают лишь ближние цели, дальние неизвестны,	- мероприятия планируются в группе, - решения принимаются на основе коллективного обсуждения, - за реализацию решений отвечают руководитель и подчиненный,	- дела в группе идут сами по себе, - руководитель не дает указаний, - разделы работы складываются из отдельных интересов лидеров подгрупп,
4.Природа стиля	- сосредоточение всей власти и ответственности в руках лидера, - цели и средства определяет руководитель, - обратная связь работает слабо,	- делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера, - принятие решений разделено по уровням на основе участия, - потоки информации идут активно в двух направлениях,	- снятие лидером с себя ответственности в пользу группы, - потоки информации строятся на горизонтальной основе,
5.Сильные стороны	-возможность предсказания результатов, - большое внимание уделяется дисциплине,	- усиление личных обязательств по выполнению работы через участие в управлении,	- подразумевается высокая степень самостоятельности и квалификации подчиненных,
6.Слабые стороны	- сдерживание индивидуальной инициативы, большая нагрузка руководителя.	- необходимо много времени для принятия решения, требуется грамотный лидер и обученные подчиненные.	- группа может потерять контроль за выполнением решений без лидерского вмешательства.

#### Формы общения

Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам. Можно говорить о **прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.**

При этом под **прямым общением** понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

**Косвенное общение** характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

**Непосредственное общение** осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

**Опосредствованное** (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

**Массовое общение** – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

**Межличностное** связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Современному специалисту в области здравоохранения приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера.

### Уровни общения

На современном этапе, существуют разные уровни общения, которые классифицируются по различным основаниям. Рассмотрим некоторые из них.

Классификация уровней общения американского психолога Э. Шострома:

**1 уровень – манипулирование** – отношения и общение с людьми, как с вещами. При этом сам манипулятор и его чувства также являются вещами, которые можно применять для различных целей.

**2 уровень – актуализация** – признание независимости, естественности, полноты личности другого человека и его права на собственные цели и мотивы.

Классификация уровней общения по В.Н. Сагатовскому:

**1 уровень – манипулирование** – использование человека в своих корыстных целях, интересах. В данной классификационной системе 1 уровень манипулирования соответствует по задачам и целям классификационной системе Э.Шострома.

**2 уровень – рефлексивные игры** – признание мотивов, целей и интересов другой стороны, стремление показать их несостоятельность и во взаимодействии обыграть партнера.

**3 уровень – правовое общение** – общение на основе норм и правил, признаваемых всеми партнерами.

**4 уровень – нравственное общение** – общение на основе единения внутренних ценностей.

### Виды общения

#### а) по содержанию

Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию. По содержанию общение может быть представлено как:

**Материальное** – обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

**Когнитивное** – обмен знаниями.

**Деятельное** – обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

**Кондиционное** – обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте – оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

**Мотивационное** – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п.

#### **б) по целям**

**Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определённым действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. У человека количество целей увеличивается. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

*По целям общение делится на биологическое и социальное.*

**Биологическое** – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

**Социальное** общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

**Деловое общение** обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

**Личностное общение**, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

**Инструментальное** – общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

**Целевое** – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую

деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

### в) по средствам

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации – это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это – язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио – и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретательности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

Также выделяют и другие виды общения. Рассмотрим некоторые из них.

**Примитивное общение** характеризуется тем, что другой человек воспринимается только с двух позиций: *нужный объект*, с которым в случае потребности в нем вступают в контакт; *ненужный объект*, который полностью игнорируется. При примитивном общении возникает ситуация, когда, получив от человека все желаемое, партнер в дальнейшем теряет к нему интерес и не скрывает этого.

Под «**контактом масок**» понимают формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Используются привычные маски – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В определенных ситуациях «контакт масок» необходим для того, чтобы не вступать в более тесные отношения.

Очень часто «контакт масок» используют личности, постоянно находящиеся в центре внимания, так называемые публичные люди, которые за определенными стандартными выражениями, поведением пытаются скрыть информацию от общественности.

**Формально-ролевое общение** регламентирует содержание и средства общения, т.е. вместо знания личности собеседника в процессе общения обходятся знанием его социальной роли (врач, милиционер, контролер, продавец и т.д.). Формально-ролевое общение наиболее характерно для общения в формальной обстановке со специалистами определенного профиля, когда нет необходимости в организации личностных отношений, знания имени собеседника, когда установление контакта осуществляется на короткий период на уровне выполнения определенных социальных или ролевых функций.

**Духовное общение** характеризуется полным взаимопониманием между личностями. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник представляет себе образ собеседника, его внутренние качества, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.

**Гуманистическое общение** направлено на совместное изменение представлений обоих участников и предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании и сочувствии. Важной особенностью гуманистического общения является то, что оно характеризуется глубиной взаимопонимания людей и в большей степени, чем другие виды, зависит от индивидуальностей общающихся, их настроения и целеустремлений. Гуманистическое общение отличается также тем, что его результатом является не поддержание социальных связей, а духовное взаимодействие партнеров, которое влияет на их общие представления, систему ценностей, взглядов и т.д.

**Ритуальное общение** характеризуется поддержанием связи с социумом, подкреплением представления о себе как о члене общества. Ритуальное общение обусловлено

исполнением каких-либо традиций, в которых человек должен принимать участие для поддержания контактов со своими родственниками, бывшими одноклассниками и пр. (дни рождения, встречи выпускников и т.д.) или поддержания своего статуса и положения (корпоративные неформальные встречи и пр.).

**Манипулятивное общение** основано на желании извлечь выгоду из партнера. Для этого используются разные приемы (лесть, обман, запугивание и т.д.) в зависимости от личности человека и его статуса. Манипулятивное общение предполагает скрытое или явное обесценивание человека, своеобразное прибирание его к рукам манипулятором, помыкание им, производимые настолько искусно, что у человека создается впечатление, будто он самостоятельно управляет своим поведением.

В манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций, так как самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, руководствуется ложными мотивами и целями. Манипулятивный вид общения приводит к разрушению близких, доверительных отношений между людьми.

**Светское общение** характеризуется своей беспредметностью, формальной вежливостью. Это общение закрытое, потому что точка зрения людей на тот или иной вопрос не имеет никакого значения и не определяет характер взаимоотношений.

**Деловое общение** определяется целью организации или фирмы и оптимизацией того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д. При деловом общении учитываются особенности личности, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Выбранный вид общения – это, прежде всего готовность или предрасположенность человека к организации определенных межличностных отношений. Он проявляется в том, как человек оценивает создавшуюся ситуацию и в соответствии со своими внутренними личностными качествами строит свое общение в социуме.

#### **Типы межличностного общения**

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: **императив, манипуляцию и диалог.**

**Императивное общение** – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

**Манипуляция** – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнера по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнер по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных

манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя нить собственной жизни. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено *диалогическое общение*, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

1. Психологической настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу "здесь и сейчас" с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.
2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.
3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).
5. Персонализация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

### Стратегии общения

В общении также традиционно выделяют ряд стратегий: открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная. *Стратегия открытого общения* - желание и умение выразить полно и доходчиво свою точку зрения, с одной стороны, и готовность учитывать позицию собеседника или собеседников, с другой стороны. *Закрытое общение* - нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому. В ряде случаев закрытое общение бывает оправданно, например, если вы знаете, что человек все равно вас не поймет, то бессмысленно тратить время и силы, пытаться ему объяснить, легче перейти на другую тему, понятную обеим сторонам общения; в ситуациях конфликта не целесообразно открывать противнику свои планы. *Полузакрытое общение* – «одностороннее выпрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной. *Стратегия монологического общения* - излагается собственная позиция и не планируется выяснения позиции других участников. В ряде случаев данная стратегия вполне оправдана, например, выступление одного перед другими – когда сначала слушают докладчика, а затем задают вопросы, обсуждают. *Диалогическое общение* - на равных в общении участвуют все собеседники - обмениваются мнениями, делятся информацией, планами, высказывают свои идеи. *Ролевое общение* - предполагает общение исходя из выполняемых социальных ролей (педагог, врач, отец, мать, брат, сестра, ребенок, муж, жена, и т.д.). Часто мы вынуждены вести себя не так, как нам хочется, а как того требует ситуация, социальная роль которую мы выполняем в данный момент. *Личностное общение* - общение «по душам», выбирая эту стратегию, человек ведет себя свободно и раскованно.

### ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

#### Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите и охарактеризуйте функции общения.
2. Что представляет собой структура общения?

3. Что такое коммуникативные барьеры? Какие виды барьеров вы знаете? Перечислите и охарактеризуйте их.
  4. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
  5. Что представляет собой перцептивная сторона общения? Какие механизмы межличного восприятия вы знаете? Кратко охарактеризуйте их.
  6. Перечислите и кратко охарактеризуйте известные вам стили лидерства (руководства).
  7. Раскройте формы общения.
  8. Какие уровни общения вам известны?
  9. Перечислите и охарактеризуйте виды общения
    - а) по содержанию
    - б) по целям
    - в) по средствам
- Какие ещё виды общения вы знаете? Охарактеризуйте их.
10. В чем суть императивного, манипулятивного, диалогического общения?
  11. В чем проявляется сходство императивного и манипулятивного общения?
  12. Приведите примеры императивного, манипулятивного, диалогического общения.
  13. Какие типы (стратегии) общения вы знаете? Охарактеризуйте их.
  14. Составьте список социальных ролей, исполняемых вами в жизни.

### **I. Заполните пробелы**

1. Основные формы межличностного общения – ..., ..., ... .
2. Общение как средство объединения людей характеризует ... функция.
3. Основные функции общения – это: ..., ..., ..., ... .
4. Коммуникативная сторона общения предполагает ... ..
5. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает ... .. между участниками общения.
6. ... – постижение эмоционального состояния другого.
7. ... .. основывается на стремлении личности к выявлению причин поведения партнера по деловому общению.
8. Включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации характерно для ... общения.
9. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями представляет собой ... вид общения.
10. ... общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям.
11. Нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому представляет собой ... стратегию общения.
12. В ... общении партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных ... свойств и качеств.

### **II. Верно или неверно?**

1. Диалогическое общение — авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям.
2. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные барьеры.
3. Функциями общения являются манипулятив, императив, диалог.
4. Ролевое общение - «одностороннее выспрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной.
5. Под «контактом масок» понимают формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника.

6. Прimitивное общение характеризуется тем, что другой человек воспринимается только с двух позиций: нужный объект, с которым в случае потребности в нем вступают в контакт; ненужный объект, который полностью игнорируется.

7. Непосредственное общение – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

### **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Из перечисленных слов: 1) императивное, 2) прагматическое; 3) манипулятивное; 4) диалогическое; 5) сензитивное - укажите типы общения

а) 1, 2 и 5

б) 1, 3 и 4

в) 2, 3 и 5

г) 3, 4 и 5

2. Интерактивная сторона общения представляет собой

а) обмен информацией между общающимися людьми

б) взаимодействие

в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга

г) манипулятивное общение

3. Из перечисленных функций: 1) развивающая; 2) интегративная; 3) трансляционная; 4) вербальная; 5) экспрессивная - укажите функции общения

а) 1, 3 и 4

б) 1, 2 и 5

в) 3, 4 и 5

г) 2, 3 и 5

4. Установите соответствие:

а) коммуникативная сторона общения

1) взаимовосприятие

б) интерактивная сторона общения

2) взаимодействие

в) перцептивная сторона общения

3) передача информации

5. Из перечисленных понятий: 1) императив; 2) коммуникация; 3) идентификация; 4) стереотипизация; 5) индивидуализация; 6) рефлексия; - укажите механизмы межличностного восприятия

а) 1, 2 и 3

б) 2, 4 и 5

в) 3, 4 и 6

г) 4, 5 и 6

6. Эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека - это

а) аттракция

б) рефлексия

в) каузальная атрибуция

г) эмпатия

7. Установите соответствие:

а) полузакрытое общение

б) диалогическое общение

в) личностное общение

1) общение «по душам», выбирая эту стратегию, человек ведет себя свободно и раскованно

2) «одностороннее выспрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной

3) на равных в общении участвуют все собеседники - обмениваются мнениями, делятся информацией, планами, высказывают свои идеи

**Тематика докладов и рефератов**



1. Эмпатия и эмоциональная идентификация в медицинской практике
2. Медицинские бригады. Уровни совместимости, сработанности, сплоченности. Медицинские команды. Особенности взаимодействия системы «Врач – сестра - пациент».
3. Психология межличностных отношений медицинских работников. Имидж, аттитюд, каузальная атрибуция.
4. Общение как социальная связь в медицинской практике. Средства и техники общения.
5. Содержание, функции, средства общения медицинских работников.
6. Диалог в общении медицинского работника.
7. Современные научные тенденции общения в системе здравоохранения.
8. Содержание и структура коммуникативных качеств личности медицинского работника.
9. Формы и методы подготовки медицинских работников к коммуникативной деятельности.
10. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания. Преодоление барьеров в системе «медицинский работник – больной».
11. Интерактивная сторона общения в профессиональной деятельности медицинского работника. Позиция в общении. Взаимодействие в разговоре.
12. Основные механизмы перцептивной стороны общения в медицинской практике: идентификация, рефлексия, стереотипизация, установка.
13. Виды общения (разные классификации)
14. Уровни общения, их характеристика (разные классификации)

### **ОПРОСНИК ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ САМООЦЕНКИ**

Каждый, кто задумывается или, хотя бы однажды, задумывался над своими возможностями и способностями, над тем, чего сможет добиться в этой жизни, так или иначе использовал метод, называемый в психологии самооценкой. Применение этого метода позволяет человеку как бы взглянуть на себя со стороны, увидеть свои действия и поступки глазами окружающих. При этом необходимо помнить о том, что самооценка может и не соответствовать действительности – то есть быть завышенной или, напротив, существенно заниженной.

Самооценка – это оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Именно уровень самооценки во многом определяет критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам, взаимоотношения с другими людьми.

Работая с завершающим эту книгу тестом (№ 36), позволяющим определить уровень личной самооценки, выберите один из пяти вариантов ответа – "очень часто", «часто», «иногда», «редко», "никогда".

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Постоянно чувствую свою ответственность по работе.
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими чаще.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.

16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я слегка смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я часто понапрасну волнуюсь.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди.
25. Я чувствую себя скованным.
26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
27. Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я.
28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
30. Как жаль, что я не так общителен.
31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
32. Я думаю о том, чего ждут от меня люди.

Для того чтобы определить уровень самооценки, необходимо сложить баллы по всем 32 суждениям:

"очень часто" – 4 балла;

"часто" – 3 балла;

"иногда" – 2 балла;

"редко" – 1 балл;

"никогда" – 0 баллов.

Сумма от 0 до 25 баллов говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек, как правило, не отягощен "комплексами неполноценности", правильно реагирует на замечания и оценки других, редко сомневается в своих действиях.

Сумма от 26 до 45 баллов свидетельствует о среднем уровне самооценки. Если вы набрали такое количество баллов, то, вероятно, время от времени, ощущаете необъяснимую неловкость во взаимоотношениях с другими людьми, нередко недооцениваете себя и свои способности без достаточных на то оснований.

Сумма от 46 до 128 баллов указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек нередко болезненно переносит критические замечания в свой адрес, чаще старается «подстроиться» под мнение других людей, в большей степени страдает от "комплекса неполноценности".

Будучи одним из важнейших качеств личности, самооценка зависит от множества факторов. Вместе с тем уровень самооценки связывают с двумя, наиболее существенными, факторами и пользуются для его выражения так называемой «формулой Джеймса», гласящей: «самооценка есть соотношение успеха с притязаниями». Из этой, пусть упрощенной, но весьма наглядной формулы следует, что повысить самооценку можно лишь максимизируя успех, либо минимизируя неудачи.

Хотелось бы обратить внимание на то, что расхождение между «притязаниями» и реальным поведением ведет к искажению самооценки и, как следствие, к неадекватному, чреватому эмоциональными срывами, поведению.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

### Литература

#### Основная литература

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

#### Дополнительная литература

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>
3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>
4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.
5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В.ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

## **Темы: Вербальные и невербальные средства коммуникации**

**Цель:** познакомиться с вербальными и невербальными средствами общения.

В результате освоения данной темы студент должен

**знать:**

- значение речи и языка;
- функции речи;
- виды речи;
- невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение

**уметь:**

- использовать знания в области вербального и невербального общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей будущей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

Важнейшим достижением человечества, позволившим ему использовать общечеловеческий опыт, как прошлый, так и настоящий, является речевое общение.

Когда мы пользуемся языком для передачи информации, то он становится речью. Поэтому речь и язык тесно связаны между собой, это два аспекта единого целого. Речь – это деятельность общения (выражения, воздействия, сообщения) с помощью языка. Речь – это язык в действии, или вербальная коммуникация.

В качестве средств вербальной коммуникации выступают слова. Слова употребляются нами по-разному: мы можем произнести их вслух, про себя, написать, обозначить особым жестом.

Речь может демонстрировать истинное лицо человека порой вопреки его воле. С детства мы усваиваем не только родной язык, но и язык своего времени, своей социальной группы, своей семьи, всего нашего окружения.

Недаром писатели часто используют именно речевые характеристики для создания полноценного художественного образа. Например, фильм «Джентльмены удачи», где актер Евгений Леонов сыграл две роли: заведующего детским садом и преступника. Актер почти не гримировался, но зрители легко отличали доброго завдетсадом от вора-рецидивиста благодаря особенностям лексики, которую использовал персонаж в данный момент.

В зависимости от того, как мы используем слова, а также от условий, в которых протекает общение, выделяют различные виды речи (рисунок 1).

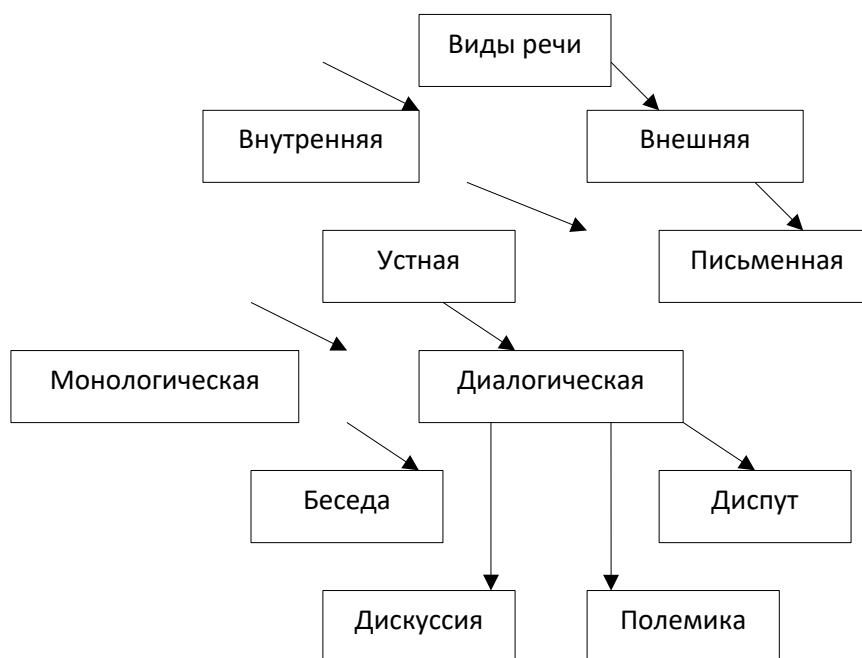


Рисунок 1. Виды речи

**Внутренняя речь** – это речь для себя. Попробуйте проследить за тем, как вы решаете задачу на уроке. Ведь никто не слышит ваших рассуждений. Вы сами с собой размышляете, какой путь решения выбрать, что на что умножить или поделить, а в конце предлагаете себе сравнить то, что получилось, с результатом у товарища или заглянуть в ответ. Отличительная черта этой речи в том, что она не слышна другим и понятна только одному человеку – вам.

**Внешняя речь** – ее еще называют устной, слышимой речью – это уже речь, предназначенная для людей, находящихся рядом с вами. В устной речи общение ограничено условиями общего пространства и времени. Обычно собеседники хорошо видят друг друга или находятся на таком расстоянии, что могут услышать сказанные слова, что накладывает отпечаток на характер речи. При изменении условий, например при разговоре по телефону, характеристики речи обычно меняются (она становится более краткой, менее обстоятельной и т.п.), особенно значительно изменяется характер речевого общения при теле- и радиовещании, когда слушающий не имеет возможности подать реплику и получить на нее ответ.

**Диалогическая речь**, которую также называют разговорной, поддерживается взаимными репликами собеседников. Обычно она не полностью развернута, так как многое или вытекает из того, что было сказано раньше, или заранее известно говорящим, или очевидно из имеющейся ситуации. О разных формах диалога речь пойдет в последующих разделах данного пособия.

**Монолог** произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. С монологом мы встречаемся, когда слушаем объяснение учителя, ответ ученика, диктора, читающего новости и т.д. Монологическая речь сложна по своему строению: она продолжается достаточно долго, не перебивается репликами других и требует предварительной подготовки. Здесь необходимо строго придерживаться последовательности, логики и грамматической правильности высказывания. При подготовке такая речь нередко неоднократно проговаривается (особенно ее отдельные места), отбираются нужные слова и предложения и часто план устной речи письменно фиксируется.

**Письменная речь** появилась намного позднее устной. Причиной ее возникновения явилась необходимость общения между людьми, разделенными пространством и временем. Под письменной понимают речь с использованием письменных знаков.

Благодаря письменной речи люди получили возможность хранить накопленные человечеством знания и передавать их новым поколениям. Представьте, как бы вы учились, если бы не было учебников. Если пропустил занятие по болезни, то уже никогда этого не узнаешь. И запоминать надо с первого раза, так как записей также не существовало бы.

Речь - это орудие мышления. Ее важнейшей функцией является *обобщение*. Данная функция обусловлена тем, что каждое слово уже обобщает, и это позволяет реализоваться мышлению. Благодаря речи человек может планировать свои действия, да и вообще решать мыслительные задачи. Степень обобщенности понятий и суждений является значимым элементом в мыслительной деятельности и в передаче знаний. Другой функцией речи является *общение*. Она выступает как основное средство общения и обмена информацией между людьми. В процессе общения происходит передача эмоционального отношения к содержанию речи и человеку, к которому она обращена. Эту функцию речи называют *экспрессивной* (выразительной).

Общение включает вербальные и невербальные каналы передачи информации. Невербальный язык менее контролируем сознанием, чем вербальный, поэтому он и более достоверный. Если информация, поступающая по невербальному каналу, противоречит информации, полученной по каналу вербальному, то верят невербальным средствам общения, поскольку они обусловлены подсознанием.

Выделяются такие виды невербальных средств общения, как:

1) **кинесика** изучают внешнее проявление человеческих чувств и эмоций:

- *мика* – движение мышц лица
- *жестика* – жестовые движения отдельных частей тела
- *пантомимика* – моторику всего тела: позы, осанку, походку
- *визуальный контакт* (взгляд)

2) **просодика** (интонация, темп, тембр речи; сила голоса, его высота, тембр, дикция) и **экстралингвистика** (пауза, вздох, смех, плач, кашель) – ритмико-интонационное оформление речи

3) **такесика** – прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и проч.

4) **проксемика** – расположение людей в пространстве при общении

С помощью зрения человек воспринимает больше информации, чем с помощью слуха. Большая часть информации – до 75% передается невербальными средствами общения. Многие жесты человека не фиксируются сознанием, но достоверно и полностью передают мысли, настроение, отношение человека к кому-либо или чему-либо.

Альберт Мерабиан, известный исследователь в области языка тела, утверждает, что важнейшую роль в общении играют три основных фактора, степень участия которых распределяется таким образом:

- *что мы говорим* – 7%
- *как мы говорим* – 38%
- *язык тела* – 55%

### **Трактование некоторых распространённых жестов**

**Жесты подозрительности и скрытности** свидетельствует о недоверии к вам, сомнениях в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается не смотреть на вас, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности – несогласованность жестов. Если враждебный по отношению к вам или

защищающийся человек улыбается, то это означает, что он за искусственной улыбкой пытается намеренно скрыть свою неискренность.

**Жесты и позы защиты** являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы знаков являются руки, скрещенные на груди. Руки здесь могут занимать три характерных положения.

Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения. Нужно также учесть то, что этот жест влияет на поведение других людей. Если в группе из четырех человек или более вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре можно ждать, что и другие члены группы последуют вашему примеру. Правда этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает тогда, когда атмосфера беседы не носит конфликтного характера.

Если помимо скрещенных на груди рук собеседник еще сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае следует замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то следует постараться сменить тему разговора.

*Жест, когда кисти скрещенных рук обхватывают плечи* (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции, причем нередко сопровождается холодным чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что ваш собеседник на пределе, и если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, то может произойти срыв.

*Жест, когда руки скрещены на груди, но вертикально выставленными большими пальцами рук*, является достаточно популярным среди деловых людей. Он передает двойной сигнал: первый – о негативном отношении (скрещенные руки), второй – о чувстве превосходства, выраженном большими пальцами рук. Собеседник прибегающий к этому жесту, обычно проигрывает одним или обоими пальцами, а при положении стоя характерно покачивание на каблуках. Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.

**Жесты размышления и оценки** отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки». Этот жест свидетельствует о том, что вашего собеседника что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на проблеме.

Жест «пощипывание переносицы», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях. Когда собеседник находится на стадии принятия решения, он почесывает подбородок. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз – собеседник как бы рассматривает что-то вдали, как бы пытаясь найти там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы находятся ниже рта) – это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

**Жесты сомнения и неуверенности** чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки под мочкой уха или же боковой части шеи (обычно делается пять почесывающих движений).

Прикосновения к носу или его легкое потирание – также знак сомнения. Когда вашему собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос. Правда здесь следует сделать предостережение:

иногда люди потирают нос потому, что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка его потирают.

**Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать о стремлении закончить беседу** достаточно красноречивы. Если во время беседы ваш собеседник отпускает веки, то это сигнал о том, что вы для него стали неинтересны или просто надоели, или же он чувствует свое превосходство над вами. Если вы заметили подобный взгляд у своего собеседника, то учтите следующее: необходимо что-то изменить, если вы заинтересованы в успешном завершении разговора.

Жест «почесывание уха» свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, связанный с при-косновением к уху, - потягивание мочки уха – говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону. В этой ситуации следует чем-то заинтересовать собеседника либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата.

**Жесты свидетельствующие желанию преднамеренно затянуть время**, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время с целью обдумать окончательное решение, собеседник делает следующие жесты: постоянно снимает и одевает очки, то это означает, что он хочет еще раз «взглянуть на факты».

**Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими.** К ним относятся жест «закладывания рук за спину с захватом запястья». От этого жеста следует отличать жест «руки за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем больше сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Это плохой жест, который используется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный партнер по переговорам наверняка почувствует это. Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест «закладывание рук за голову». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними. Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник ведет себя с чувством превосходства, наклонитесь вперед с протянутыми ладонями и скажите: «Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?» Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле зрения и ждите ответа.

Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста собеседника. Если вы хотите показать, что согласны с собеседником, то вам нужно повторить его позу. Однако в случае если собеседник в позе «руки за голову» делает вам замечание, то копировать жест не следует, чтобы не разозлить его.

**Жесты несогласия** можно назвать жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собираение несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее популярный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно собирает ворсинки с одежды, это является признаком того, что ему не нравится все, что здесь говорится, даже если на словах он со всеми согласен.

Помимо рассмотренных ранее поз и жестов существуют и другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутреннее состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются позитивные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое негативное отношение к услышанному.



Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание скрыть от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду.

*Например, мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отворачивают взгляд в сторону или еще чаще – в пол. Женщины очень деликатно прodelывают это движение, проводя пальцем под глазом.*

Если вы видите, что собеседник лжет, то вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное, и это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник – это понаблюдать за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они протягивают одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен». Когда человек начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознательный и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

### Совокупность жестов

Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме "предложений" и точно говорят о действительном состоянии, настроении и отношении человека. Наблюдательный человек может прочесть эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.

Рисунок 2 показывает совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение. Главным здесь является жест «подпираание щеки указательным пальцем», в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком. Следующим подтверждением того, что слушающий относится к вам критически, является то, что ноги его крепко скрещены, а вторая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова и подбородок наклонены (враждебно). Это невербальное предложение говорит вам приблизительно следующее: "Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен".



Рис.2. Типичные позы критической оценки

### Конгруэнтность - совпадение слов и жестов

Если бы вы были собеседником человека, показанного на предыдущем рисунке, и попросили его выразить свое мнение относительно того, что вы только что сказали, на что он бы ответил, что с вами не согласен, то его невербальные сигналы были бы конгруэнтными, т.е. соответствовали бы его словесным высказываниям. Если же он скажет, что ему очень нравится все, что вы говорите, он будет лгать, потому что его слова и жесты будут не конгруэнтными. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные, и в случае, если сигналы не конгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной. Ключом к правильной интерпретации жестов является учётывание всей совокупности жестов и конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов.

### Значение контекста для толкования жестов

Кроме учета совокупности жестов и соответствия между словами и телодвижениями, для правильной интерпретации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты. Если вы, например, в холодный зимний день увидите на автобусной остановке человека, сидящего со скрещенными ногами, крепко скрещенными на груди руками и опущенной вниз головой, то это скорее всего будет означать, что он замерз, а вовсе не его критическое отношение к чему-либо. Однако, если человек в точно таком же положении будет сидеть напротив вас за столом переговоров о заключении сделки, то его жесты совершенно определенно следует трактовать как имеющие негативное или оборонительное отношение в сложившейся ситуации.

Быстрота некоторых жестов и их очевидность для глаза зависит от возраста человека. Например, если 5-летний ребенок скажет неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или обеими руками рот (рисунок 3). Этот жест «прикрывание рта рукой» подскажет родителям о том, что ребенок солгал, но на протяжении всей своей жизни человек использует этот жест, когда он лжет, обычно меняется только скорость совершения этого жеста. Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ.



Рис. 3. Ребенок обманывает

Это жест прикрывания рукой рта становится более утонченным во взрослом возрасте. Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест-прикосновение к носу. Такой жест есть ни что иное, как усовершенствованный взрослый вариант того же жеста прикрывания рта рукой, который присутствовал в детстве. Это пример того, что с возрастом жесты людей становятся менее броскими и более завуалированными, поэтому всегда труднее считать информацию 50-летнего человека, чем молодого (рисунок 4).



Рис.4. Подросток обманывает      Взрослый обманывает

### Визуальный контакт

Визуальный контакт является исключительно важной частью общения. Взгляд на говорящего означает не только заинтересованность, но и сосредоточенность на том, что нам говорят. Во время разговора собеседники то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд мешает партнеру сосредоточиться. Время от времени взгляды собеседников встречаются, но это продолжается намного короче, чем задержанный взгляд собеседников друг на друге.

Значительно легче поддерживать визуальный контакт с говорящим при обсуждении приятной темы, чем при обсуждении неприятных или запутанных вопросов. В последнем случае воздержание от прямого визуального контакта является выражением вежливости и

понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или неуместный взгляд обычно воспринимается как признак враждебности.

Отдельные аспекты взаимоотношений выражаются в том, *как* люди смотрят друг на друга. Мы склонны дольше смотреть на тех, кем восхищаемся или с кем у нас близкие отношения. Женщины более склонны к длительному визуальному контакту, чем мужчины. Обычно люди избегают визуального контакта в ситуации соперничества, чтобы взгляд не был понят как выражение враждебности. Визуальный контакт помогает говорящему почувствовать, что он общается именно с вами, и произвести благоприятное впечатление. Пристальный же или неуместный взгляд обычно создает неблагоприятное впечатление.

Визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит глаза в сторону, это означает, что он еще не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я все сказал, теперь ваша очередь».

Существуют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

**Ритмико-интонационное оформление речи** позволяют судить о многих индивидуальных свойствах. Громкость речи, её интонация, темп и ритм, манера говорить, особенности употребления некоторых слов – всё это о многом может сказать наблюдателю.

Профессор Хиггинс из пьесы Бернарда Шоу «Пигмалион» всего по нескольким произнесенным словам мог определить уроженцем каких краев является говорящий. Характерный говор того или иного края вполне возможно различить на слух. Если же знать особенности словоупотребления в разных местностях, то задача упрощается, например, подъехав на общественном транспорте к нужной остановке, москвич «выходит», а одессит «встаёт». Жители разных мест ходят одни на рынок, другие – на базар. Само выражение «базарить» где-то означает «делать покупки на базаре», а в других местах это значит «праздно болтать».

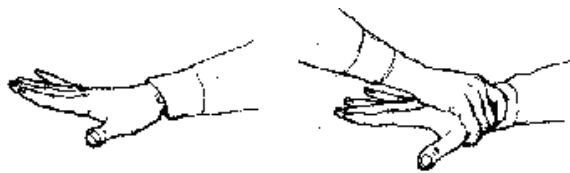
**Такесика** – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновений. В разных культурах различно допустимое количество прикосновений. В Англии собеседники очень редко прикасаются друг к другу. В Кембридже между студентами принято обмениваться рукопожатиями дважды в год – в начале и в конце учебного года. В странах Латинской Америки, напротив, частота прикосновений очень велика.

Из всех видов тактильных контактов (объятия, поцелуи, простое прикосновение руки, прикосновение щекой к щеке и др.) наиболее распространено рукопожатие.

#### **Различные виды рукопожатий**

Доминантное рукопожатие есть наиболее агрессивный вид рукопожатия, т.к. оно дает человеку мало шансов на установление отношений равнопартнерства (рис. 5). Этот тип рукопожатий характерен для агрессивного, властного человека, который всегда является инициатором рукопожатия и жестом руки, с ладонью направленной вниз, заставляет человека подчиняться, потому что ему приходится отвечать рукой, повернутой ладонью вверх.

Существует несколько способов обращения с доминантным рукопожатием. Вы можете пользоваться описанным выше способом, основанным на цепочке шагов, но иногда его трудно применять, т.к. обычно рука автора жеста бывает жесткой и напряженной, что не позволяет провести такой маневр. Очень простой способ - обхватить руку человека сверху за запястье и затем встряхнуть ее. При таком способе вы становитесь хозяином положения, т.к. берете верх над рукой другого человека, а так как это может сбить с толку человека с властными намерениями, мы рекомендуем использовать это рукопожатие с определенными мерами предосторожности (рис. 6).



*Властное рукопожатие*

Рис.5.

*Нейтрализация властного рукопожатия*

Рис. 6

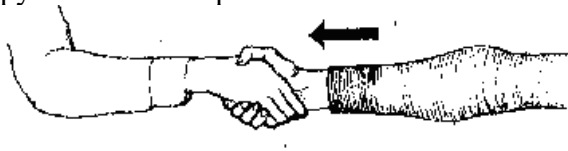
Некоторые рукопожатия могут быть такими беспристрастными и неэмоциональными, что создается впечатление, что вы прикасаетесь к мертвой рыбе, особенно если рука холодная и липкая. Известно, что прикосновение к безжизненному, вялому телу мертвой рыбы оставляет неприятное ощущение, и люди обычно ассоциируют это с бесхарактерностью человека, особенно из-за того, что рука такого человека легко поддается нажиму. Поразителен тот факт, что многие люди, обладающие таким рукопожатием, не знают этого, поэтому есть смысл попросить своих друзей описать вам ваше рукопожатие перед тем, как определиться, каким рукопожатием пользоваться в будущем.



*Рукопожатие с хрустом пальцев.*

Рис.7.

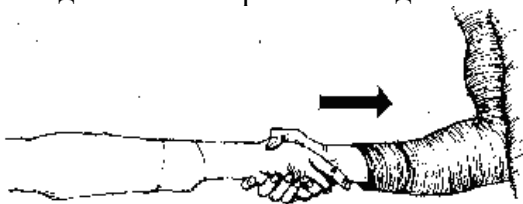
Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека (рисунок 7). К сожалению, способы ответить на такое рукопожатие ограничены.



*Пожатие прямой несогнутой рукой.*

Рис.8.

Пожатие несогнутой, прямой рукой (рисунок 7)., как и доминантное, является признаком агрессивного человека. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Это рукопожатие используется также с целью защиты своей личной территории людьми, выросшими в сельской местности и имеющими более широкую интимную зону. Сельчане, однако, при этом будут наклоняться вперед или даже балансировать на одной ноге.

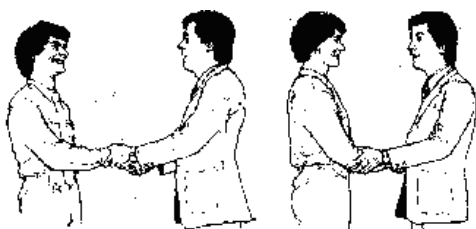


*Пожатие с потягиванием руки на себя.*

Рис 9.

Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя (рисунок 9), может означать одно из двух: или это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в

безопасности только внутри своей собственной личной зоны, или же он принадлежит к нации, для которой характерна более узкая интимная зона, и в таком случае он ведет себя нормально.



*Пожатие запястья.*

*Пожатие локтя.*

Рис.10.

Пожатие с применением обеих рук выражает искренность, доверие или глубину чувств по отношению к реципиенту (рисунок 10). Здесь необходимо обратить внимание на два существенных момента. Во-первых, для передачи переполненности чувств, которые хочет выразить инициатор, используется левая рука, которая кладется на правую руку реципиента. Степень этой переполненности будет выражаться местом, на которое кладется рука. Например, если левая рука инициатора берется за локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при обхватывании запястья. Если рука кладется на плечо, то это выражает больше чувства, чем когда она находится на предплечье. Во-вторых, поведение левой руки инициатора означает нарушение интимной и особо интимной зон реципиента. Обхватывание запястья и плеча возможно лишь между близкими друзьями, родственниками и лишь в том случае, если левая рука инициатора проникает только в интимную зону, не затрагивая особо интимной зоны.

Прикосновение к плечу или к предплечью затрагивает особо интимную зону и может привести к сближению или прикосновению тел. Это возможно только между людьми, испытывающими особо эмоциональный подъем в момент пожатия. Если испытываемое чувство не является обоюдным, или если инициатор не имеет особых оснований для приветствия с применением обеих рук, то реципиент может почувствовать недоверие или подозрительность относительно намерений инициатора.

### **Межличностное пространство**

Межличностное пространство, или дистанция общения - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем в более близких отношениях находятся люди, тем меньше расстояние между общающимися. Это расстояние зависит от возраста, социального статуса, их психологических особенностей и национальных стандартов поведения. Чрезмерно близкое, как и чрезмерно удаленное расположение отрицательно сказывается на эффекте общения. Ближе всех допускаются родственники, близкие знакомые, врачи, пожилым необходимо большее расстояние, молодежи – меньшее. Степень знакомства также укорачивает пространственную дистанцию.

Излишне большая дистанция общения подчас ранит самолюбие и достоинство человека. Ему может показаться, что он неприятен партнеру или же он может посчитать партнера высокомерным. На расстояние между общающимися может повлиять стол, исполняющий роль барьера и ассоциирующийся с высоким статусом собеседника. Поэтому, когда слушающий садится сбоку от стола, беседа принимает более доверительный характер. Задушевым, интимным откровениям соответствует и способствует «шепотное» расстояние.

Один из компонентов невербального общения – ориентация и угол, под которым партнеры предпочитают воспринимать друг друга. Ориентация – это расположение общающихся по отношению друг к другу, которое может варьироваться от положения «лицом к лицу» до положения «спиной к спине». При беседах за столом ориентация партнеров определяется характером общения. Если оно «соперничающее», то люди

сидятся напротив, если «кооперативное» - на одной стороне стола. Случайная беседа, как правило, дает позицию «наискосок», когда партнеры воспринимают друг друга под непрямым углом. Для беседы, связанной с действием, характерно положение на противоположных сторонах, но не напротив, а слегка по диагонали.

Пол и личностные особенности также определяют расстояние между партнерами. Обычно женщины стоят или сидят ближе к собеседнику (независимо от его пола), чем мужчины. Психически уравновешенные люди подходят ближе друг к другу, тогда как тревожные стараются держаться в отдалении. Заинтересованные друг в друге собеседники сокращают дистанцию общения, однако существует предел допустимого расстояния.

Основатель проксемики Э. Холл предложил особую методику оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства

*интимная зона* (до 45 см) соответствует отношениям близких друг другу людей, в эту зону разрешается проникнуть тем, кто находится в тесном эмоциональном контакте (дети, родители, влюбленные, близкие друзья и родственники). Может встречаться в спорте, балете, где имеет место соприкосновение тел партнеров;

*личная зона* (от 45 до 120 см) – для обыденного общения с хорошо знакомыми людьми, разговоров друзей с соприкосновением и без него;

*социальная зона* (от 120 до 400 см) – такое расстояние принято с людьми, которых мы не очень хорошо знаем, при официальных встречах с посторонними людьми;

*публичная зона* (более 4 м) – при общении с большими группами людей, например, лектор и слушатели.

Правильно выбранная дистанция задает тон дальнейшему общению. Межличностное пространство влияет на частоту и длительность визуальных контактов. Чем ближе находятся люди друг к другу, тем короче и реже их взаимные взгляды. Находясь на удалении, они дольше смотрят друг на друга и используют жесты для поддержания разговора, внимания в разговоре.

## **ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что представляет собой вербальное общение?
2. Перечислите известные вам виды речи и охарактеризуйте их.
3. Что такое невербальное общение? Перечислите и кратко охарактеризуйте виды невербальных средств общения.
4. Какие виды жестов вы знаете?
5. Каково значение визуального контакта в межличностном общении?
6. Что изучает проксемика? Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
7. В чем заключается роль в общении интонации, темпа речи, паузы?
8. Что представляет собой такесика? Что является наиболее распространенной формой взаимных прикосновений в процессе межличностного общения?
9. Почему важно понимать язык телодвижений?
10. Почему язык телодвижений неоднозначен?

### **I. Заполните пробелы**

1. В качестве средств вербальной коммуникации выступают ... .
2. ... - это речь для себя.
3. ... изучает прикосновения в ситуации общения.
4. Зона общения в пределах 45-120 см называется ... .
5. Видами невербальных средств общения являются просодика, экстралингвистика ..., ..., ....

### **II. Верно или неверно?**

1. Жест, как элемент невербального общения, может иметь множество значений и верно понимается лишь с учетом обстоятельств и других жестов.

2. Проксемика изучает характеристики голоса как невербального канала передачи информации.
3. Конгруэнтность - совпадение слов и жестов.
4. Копирование жеста собеседника является хорошим способом взаимодействия.
5. Кинесика – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновений.

### **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют
  - а) диалогом
  - б) внутренней речью
  - в) монологом
  - г) восклицанием
2. Мимика – это
  - а) выразительные движения рук
  - б) выразительные движения мышц тела
  - в) выразительные движения мышц лица
  - г) ритмико-интонационное оформление речи
3. Размещение партнёров на расстояние от 45 до 120 см характеризует
  - а) личную зону пространственных отношений
  - б) социальную зону пространственных отношений
  - в) публичную зону пространственных отношений
  - г) интимную зону пространственных отношений
4. О чем, скорее всего, свидетельствует жест «закладывания рук за спину с захватом запястья»
  - а) о подозрительности
  - б) уверенности в себе, чувстве превосходства
  - в) о сомнении и неуверенности
  - г) желании затянуть время

### **Тематика докладов и рефератов**

1. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении.
2. Своеобразие коммуникативной стороны общения в медицинской практике. Вербальная коммуникация, её виды. Искусство полемики. Невербальная коммуникация.
3. Кинесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.
4. Жестика как основная часть науки о бессловесном языке общения в практике общения медицинских работников.
5. Такесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.
6. Проксемика как один из видов невербальной коммуникации в практике общения медицинских работников.
7. Экстра и паралингвистика как один из видов невербальной коммуникации в практике общения медицинских работников.
8. Национальные особенности невербального общения.

### **«ЧТО ГОВОРЯТ ВАМ МИМИКА И ЖЕСТЫ?»**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
  - б) дополнение к речи;
  - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.



11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
- да;
  - нет;
  - не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:
- первый шаг всегда делают именно мужчины;
  - женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
  - он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
- словам;
  - «сигналам»;
  - он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?
- просто фиглярство;
  - они «заводят» публику;
  - это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
- я смотрю совершенно спокойно;
  - я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
  - закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
- да;
  - нет;
  - только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
- глазами;
  - руками;
  - словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...
- «подсмотрены» у кого-то и заучены;
  - передаются из поколения в поколение;
  - заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
- мужественности;
  - того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
  - того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
- да;
  - нет;
  - только у пожилых людей.

*Ответы*

- а – 2, б – 4, в – 3
- а - 1, б – 3, в – 0
- а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
- а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е - 1
- а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
- а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
- а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

**77-56 баллов** – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

**55-34 баллов** – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

**33-11 баллов** – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

### Литература

#### Основная литература

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

#### Дополнительная литература

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>

3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>

4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.

5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

## Тема: Личность в коммуникационном процессе

**Цель:** познакомиться с некоторыми особенностями поведения личности в коммуникационном процессе

В результате освоения данной темы студент должен

**знать:**

- основные концепции личности
- защитные механизмы личности
- барьеры общения
- о гендерных различиях в общении
- типологию личности собеседников

**уметь:**

- использовать полученные знания при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей будущей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия  
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

### Концепции личности и их учет в общении

На основании многолетних клинических наблюдений З. Фрейд (1856-1939) сформулировал психологическую концепцию, согласно которой психика, личность человека состоит из трех структур, уровней.

1. «ОНО» - бессознательная часть психики, бурлящий котел биологических врожденных инстинктивных влечений: агрессивных и сексуальных. «Оно» подчиняется принципу удовольствия.

2. «Я» сознания находится в состоянии постоянного конфликта с «ОНО». Уровень сознания формируется под влиянием общества. На «Я» воздействуют три силы: «ОНО», «СВЕРХ-Я» и общество, которое предъявляет свои требования к человеку. «Я» старается установить гармонию между ними, подчиняется не принципу удовольствия, а принципу реальности.

3. «СВЕРХ-Я» служит носителем моральных стандартов, эта та часть личности, которая выполняет роль цензора, критика, совести.

Если «Я» примет решение в угоду «ОНО», но вопреки «СВЕРХ-Я», то испытывает чувства вины, стыда, укоров совести.

Уже ученики З. Фрейда пришли к выводу, что не сексуальные влечения определяют психическое развитие личности. Они выдвинули другие факторы, так, например:

➤ Карен Хорни (1885-1952) считала, что человеком движут не только биологически предопределенные бессознательные побуждения, но и приобретенные стремления к безопасности и самореализации;

➤ Эрих Фромм (1900-1980) в объяснении природы человека особенно подчеркивал влияние социально-экономической структуры общества;

➤ Карл Густав Юнг (1875-1961) доказывал, что психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт.

Также в труде «Психологические типы» К.Юнг предложил различать два устойчивых типа: *экстраверт и интроверт.*

Экстраверт характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию вовне. Экстраверт ощущает себя наилучшим образом, когда имеет дело с внешней средой, взаимодействует с другими людьми. Интроверт связывает психическую энергию со своим внутренним миром мыслей, чувств, фантазий. со своим внутренним миром мыслей, чувств, фантазий. Наиболее успешно интроверт взаимодействует сам с собой и в то время, когда он освобожден от обязанности приспособляться к внешним обстоятельствам. Интроверт любит свою компанию, свой «тесный мирок» и замыкается в больших группах.

**Бихевиористский подход к изучению личности.** Бихевиоризм можно понимать как поведенческую психологию. Личность человека с точки зрения бихевиоризма – совокупность поведенческих реакций, присущих данному человеку. Та или иная поведенческая реакция возникает на определенный стимул, ситуацию. Формула  $S \rightarrow R$  («стимул-реакция») являлась ведущей в данном подходе. Закон эффекта Эдварда Торндайка уточняет: связь между  $S$  и  $R$  усиливается, если есть подкрепление. Подкрепление может быть положительным (похвала, получение желаемого результата, материальное вознаграждение и т.д.) или отрицательным (неудача, критика, наказание). Поведение человека вытекает чаще всего из ожидания положительного подкрепления, но иногда преобладает желание, прежде всего, избежать отрицательного подкрепления.

**Когнитивная психология.** Когнитивные теории личности исходят из понимания человека как «понимающего, анализирующего». Джордж Келли (1905-1967) – один из основателей когнитивной психологии считал, что люди воспринимают мир при помощи четких систем или моделей – конструктов. Личностный конструкт – это мысль или идея, которую человек использует, чтобы осознать, объяснить свой опыт. Он представляет собой устойчивый способ, которым человек осмысливает какие-либо аспекты действительности в терминах схожести и контраста. Примеры личностных конструктов: «умный-глупый», «мужской-женский», «дружеский-враждебный» и т.д. Человек в рамках теории личностных конструктов — учёный, исследующий окружающий мир и самого себя.

**Гуманистическая психология.** Гуманистическая психология изучает здоровые гармоничные личности, достигшие вершины личностного развития, вершины самоактуализации. Если человек стремится понять смысл своей жизни, максимально полно реализовать себя, свои способности он постепенно переходит на высшую ступень личностного саморазвития.

Самоактуализирующейся личности присущи следующие особенности:

- полное принятие реальности и комфортность в ней;
- принятие других и себя;
- увлеченность любимым делом, ориентация на задачу;
- автономность, независимость от социальной среды, самостоятельность суждений;
- способность к пониманию других людей, внимание, доброжелательность;
- юмор;
- саморазвитие, проявление способностей, потенциальных возможностей, самоактуализирующееся творчество в работе, любви, жизни и проч.

#### **Защитные механизмы личности**

В психологической литературе дается разные определения защитных механизмов. Они определяются как:

- психологическая деятельность, направленная на спонтанное изживание последствий психологической травмы;
- механизмы, поддерживающие целостность сознания;
- психологическая защита, специальная регулятивная система стабилизации личности, ограждает сферу сознания от неприятных травмирующих переживаний, сопряженных с внутренними и внешними конфликтами, состояниями тревоги и дискомфорта.

Кратко рассмотрим наиболее распространенные из защитных механизмов.

**Вытеснение.** Мы говорим о вытеснении (или подавлении), когда человек как бы не замечает, забывает ту часть информации, которая связана с неприятными для него событиями, возникновением внутренней тревожности. Описываемое как «мотивированное забывание», вытеснение представляет собой процесс удаления из сознания мыслей и чувств, причиняющих страдания. Например, человек, страдающий от ужасающих личных неудач, благодаря вытеснению может стать неспособным рассказать об этом своем тяжелом опыте. Однако события, вытесненные в бессознательное, сохраняют эмоциональный энергетический заряд и поэтому постоянно ищут выход наружу. В результате возникает особая, аффективная логика, логика крайностей в оценке действительности.

Например, человека кто-то сильно оскорбил, но открыто он враждебности не проявляет. Вероятно, здесь имеет место подавление чувства обиды. Если оскорбление исходило от близкого человека, то, чтобы сохранить нормальные отношения, эта обида вытесняется – о ней как бы забывают.

**Проекция** (или перенос) – бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо. Это своего рода перекалывание ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир. Обычно для проекции выбирается подходящий объект – люди, обладающие определенными чертами, которые помогают «нагружать» их отрицательными качествами самого проецирующего. Как бы ни был человек не прав, он будет скорее обвинять всех, кроме самого себя. Классический пример проекции: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности, будут раздражать в подчиненных именно неорганизованность и хаотичность. Мать – не очень аккуратная хозяйка – будет упрекать дочь в том, что та вечно разбрасывает вещи и не убирает в доме.

Это явление отражено во множестве пословиц и поговорок: «Клятвопреступник не верит клятвам», «Вор каждого подозревает», «Вор свою дверь запирает» и т. д.

**Замещение** – психологическая защита, осуществляющая перенос действий, изначально направленного на недоступный объект, на объект доступный. Тем самым разряжается напряжение, созданное неудовлетворенной потребностью.

Распространенный пример – ребенок, который, после того как его наказали родители, толкает свою младшую сестру, пинает ее любимую собачку или ломает ее игрушки. Замещение может вылиться в раздражительность и гнев. Например, чересчур требовательный начальник критикует сотрудницу, и дома она реагирует вспышками ярости на незначительные провокации со стороны мужа и детей. Она не осознает, что оказавшись объектами ее раздражения, они просто замещают начальника. В каждом из этих примеров истинный объект враждебности замещается гораздо менее угрожающим для человека объектом. Менее распространена такая форма замещения, когда оно направлено против себя самого: враждебные импульсы, адресованные другим, переадресуются себе, что вызывает ощущение подавленности или осуждение самого себя. Эта защита может реализоваться не только в замене объекта или самого действия, но и в переводе их в иной план – из реального мира в мир утешительных фантазий. Всякий раз, когда действительность разочаровывает нас, угрожает нам, мы уходим в страну фантазий, где можно без труда достичь всего. В фантазии любая мечта – совершившийся факт. Однако мечты и фантазии не безобидны. Внедряя в сознание определенные образы, мы делаем первый шаг к осуществлению их в реальность. Человек тратит на свои фантазии так много энергии, что начинает ощущать их как полноценную реальность, а затем и ведет себя так, будто это действительно реальность.

**Отрицание** – стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями. Оно проявляется в игнорировании потенциально тревожных сигналов, уклонении от них.

Отрицание приводит к тому, что человек старается о чем-то не думать, не хочет принять очевидные факты и поверить им. Отрицание реальности имеет место, когда люди говорят

или настаивают: «Этого со мной просто не может случиться», «Так не может быть», несмотря на очевидные доказательства обратного (так бывает, когда врач сообщает пациенту, что он смертельно болен).

Механизм отрицания напоминает переключатель, который переориентирует внимание так, что кого-то или что-то «в упор» не видим и не слышим. Столкнувшись с трудностями, человек активизирует фильтр отрицания, пытаясь сохранить свой внутренний мир от деформации и разрушения.

**Рационализация** имеет отношение к ложной аргументации, благодаря которой иррациональное поведение представляется таким образом, что выглядит вполне разумным и поэтому оправданным в глазах окружающих. Глупые ошибки, неудачные суждения и промахи могут найти оправдание при помощи магии рационализации.

Главная особенность рационализации состоит в попытке создать гармонию между желаемым и реальным положением «постфактум» и тем самым предотвратить потерю самоуважения. Решение как поступить принимается подсознательно, а человек не осознает стоящих за ним подлинных причин. Но когда поступок уже совершен, субъект закрывает глаза на расхождения между причиной и следствием и старается найти для него (поступка) благовидное оправдание. При этом и себя и окружающих надо убедить в том, что другого выхода не было или что другие люди и обстоятельства заставляют поступать именно таким образом. Так, ученик, как следует не подготовившийся к экзамену, приписывает свою низкую оценку нечестно проведенному тестированию, тому, что ему не помогли одноклассники, или возлагает вину на учителя за то, что тот не объяснил эту тему на уроке.

Если бы защита не включалась своевременно, возникший дисбаланс переживался бы человеком как тревога, сожаление, обида. Один из вариантов рационализации имеет название «зелен виноград». В этом случае горечь неудачи смягчается самоутешением: «не очень то и хотелось» (обесценивание недоступных благ). Другой вариант рационализации – «сладкий лимон» - направлен на преувеличение значимости достигнутого.

**Регрессия** – еще один известный механизм, используемый для защиты от тревоги. Для нее характерен возврат к ребячливым, детским формам поведения. Это способ смягчения тревоги путем возврата к раннему периоду жизни, более безопасному и приятному. Узнаваемые без труда проявления регрессии у взрослых включают несдержанность, недовольство, а также такие особенности, как «надуться и не разговаривать» с другими; детский лепет, противодействие авторитетам или езда в автомобиле с безрассудно высокой скоростью. Иногда это неуместный бурный смех в ситуации волнения.

**Сублимация** – это защита, осуществляющая переориентацию сексуального или агрессивного потенциала человека, реализация которого входит в конфликт с личными и социальными нормами, в приемлемые и даже поощряемые формы творческой активности. Это наиболее адаптивная из форм защит, поскольку не только снижает чувство тревоги, но и приводит к социально одобряемому результату. Например, человек может сублимироваться в социально одобряемую деятельность, такую, как футбол, хоккей или другие виды спорта.

### **Барьеры общения**

Частично мы уже рассматривали данный вопрос в теме структура общения – коммуникативная сторона. Однако существует и иные классификации барьеров общения, кратко рассмотрим их.

**Барьеры социально-культурного различия:** социальные различия, политические различия, религиозные различия, профессиональные различия.

**Барьеры отношения:** неприязнь, недоверие к собеседнику. Доказано, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего.

### **Учёт гендерных различий в общении**

**Гендерные особенности** (гендер – социальный пол) – различия в поведении и ролевых моделях женщин и мужчин.

Маскулинность и фемининность (от лат. *masculinus* - мужской и *femininus* - женский) - нормативные представления о соматических, психических и поведенческих свойствах, характерных для мужчин и женщин. Некоторые исследователи сейчас избегают этих терминов, которые кажутся им слишком общими и вводящими в заблуждение

*Феминность* - комплекс психологических и характерологических особенностей, традиционно приписываемых женщинам. К ним относятся мягкость, готовности помочь, уступчивость, нежность и пр.

*Маскулинность* - комплекс характерологических особенностей, традиционно приписываемых мужчинам. Это сила, честолюбие, решительность, властность и проч. Результатом гендерной идентификации могут выступать четыре вида гендерной идентичности: *маскулинный тип, феминный тип, андрогинный тип* (универсальный тип, включающий в себя свойства предыдущих двух типов и актуализирующий их в зависимости от ситуации), *неопределенный тип* (и феминные, и маскулинные черты проявляются достаточно слабо).

Рольевые модели возникают в результате взаимодействия исторических, биологических и социальных факторов. Они оказывают сильное влияние на человека, так как с раннего детства накладывают отпечаток на восприятие.

Женщины более общительны, активны, эмпатичны и заботливы, мужчины более автономны, настойчивы, авторитарны. Женщины, как правило, превосходят мужчин во всем, что связано с языком (девочки начинают раньше говорить, обладают большим объемом словарного запаса, строят более сложные предложения); они имеют большую склонность к любви и привязанности чем мужчины, среди них чаще встречаются социальные лидеры. Женщины свободнее и полнее (в том числе вербально) выражают свои чувства и эмоции.

Мужской стиль общения с детства выглядит более активным, соревновательным и конфликтным. Для мужчин содержание совместной деятельности важнее, чем индивидуальная симпатия к партнерам по общению. Мужчины чаще являются инструментальными лидерами, их самооценка зависит от успехов предметной деятельности, более стабильна и в целом выше женской. Мужское общение отличается большей эмоциональной сдержанностью.

Женщины в большей степени ориентированы на партнерскую систему взаимодействия, а мужчины на – систему доминирования, это можно объяснить тем, что существующие в обществе нормативные представления о мужественности ориентируют на проявление таких особенностей поведения, как активность, напористость, целеустремленность, сила, выраженный волевой потенциал, уверенность в себе, умение добиться своих целей, настоять на своем, для чего допускается проявление агрессивности и директивности. Представления же о женственности поощряют проявлять в отношениях с окружающими людьми уступчивость, мягкость, деликатность, скромность, застенчивость, отзывчивость, умение понять и простить другого, заботливость.

При характеристике маскулинности-феминности, даваемой в англоязычной литературе, отчетливо просматривается тенденция связывать маскулинность с деятельностью, а феминность - с общением. По этому поводу в англоязычных странах есть такой анекдот: «Когда муж возвращается от друзей, жена его спрашивает: «О чем вы разговаривали?» Муж отвечает: «Да ни о чем. Мы просто рыбу ловили». Когда жена возвращается от подруг, муж в свою очередь спрашивает ее: «Что вы там *делали?*» На что жена отвечает: «Да ничего, мы просто разговаривали».

Следует подчеркнуть, что деление на феминный и маскулинный типы общения достаточно условно. В каждом человеке присутствуют и те, и другие черты, но в разном соотношении. И мужчины, и женщины могут приобретать качества противоположного пола, сохраняя при этом свои собственные – так проявляются свойство андрогинности, позволяющее человеку лучше взаимодействовать с окружающим миром.

#### Типология личности собеседников

Основными критериями, в соответствии с которыми составлена предлагаемая классификация типов деловых собеседников, являются: откровенность и искренность собеседника, владение приемами общения с другими участниками беседы (переговоров), заинтересованность в теме и успехе беседы (деловых переговоров).

**1. Вздорный человек, «нигилист».** Такой собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников и неосознанно наводит их на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями. По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

- обсудить с ним и обосновать спорные моменты, если они известны, до начала беседы;
- всегда оставаться хладнокровным и компетентным;
- неукоснительно следить за тем, чтобы, по возможности, решения формулировались его словами;
- когда есть возможность, предоставить другим опровергать его утверждения, а затем отклонить их;
- привлечь его на свою сторону, попытаться сделать из него позитивного человека;
- беседовать с ним с глазу на глаз в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции;
- в экстремальных случаях настоять на том, чтобы деловая беседа была приостановлена, а позднее, когда головы остынут, продолжить ее;
- за столом или в помещении поместить его в "мертвый угол".

**2. Позитивный человек.** Это, конечно, самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый, он позволяет спокойно и обоснованно провести дискуссию и вместе с ним подвести итоги беседы. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

- вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных случаев;
- следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с этим позитивным подходом в данной деловой беседе;
- в трудных и спорных вопросах и обременительных ситуациях искать помощь и поддержку у собеседника этого типа;
- в группе собеседников посадить его там, где есть свободное место.

**3. Всезнайка.** Этот думает, что он все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение, он всегда требует слова. В общении с ним следует придерживаться нижеперечисленных правил:

- посадить его рядом с ведущим переговоры;
- время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться;
- попросить его, чтобы он дал и остальным собеседникам немного потрудиться над решением;
- дать ему возможность вывести и сформулировать промежуточные заключения;
- при смелых и рискованных утверждениях дать возможность остальным собеседникам выработать и выразить свою точку зрения;
- иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые, в случае необходимости, может ответить тот, кто ведет переговоры.

**4. Болтун.** Часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады. Как к нему относиться? Вам помогут следующие рекомендации:

- как и «всезнайку», посадить его поближе к ведущему переговоры или около другой авторитетной личности;
- когда он начнет отклоняться в сторону, его нужно с максимумом такта остановить;
- когда он отойдет от темы беседы, спросить его, в чем он видит связь с предметом беседы;
- спросить поименно участников переговоров, каково их мнение;
- в случае необходимости, ограничить время отдельных выступлений и всей беседы;



– следить, чтобы он не переворачивал проблемы с "ног на голову", затем только чтобы посмотреть на них под новым углом зрения.

**5. Трусишка.** Этот тип собеседника отличается недостатком уверенности в публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо или даже смешно. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно, с чувством меры:

- задавать ему легкие информативные вопросы;
- ободрить его, чтобы он развил свое замечание или вставленное слово в ряд предложений;
- помогать ему формулировать мысли;
- решительно пресекать любые попытки насмешек;
- применять ободряющие формулировки типа: "Все бы хотели услышать и Ваше мнение";
- специально благодарить его за любой вклад в беседу или замечание, но не делать этого свысока.

**6. Хладнокровный неприступный собеседник.** Такой человек замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретной деловой беседы, так как все это ему кажется недостойным его внимания и усилий. Что делать в таком случае? Любым способом необходимо:

- заинтересовать его в обмене опытом;
- спросить его: "Кажется, Вы не совсем согласны с тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?";
- в перерывах и паузах попытаться выяснить причины такого поведения.

**7. Незаинтересованный собеседник.** Тема беседы (переговоров) его вообще не интересует. Он бы охотнее «проспал» все переговоры. Поэтому необходимо:

- задавать ему вопросы информативного характера;
- придать теме беседы интересную и привлекательную форму;
- задавать ему стимулирующие вопросы;
- попытаться выяснить, что интересует лично его.

**8. «Важная птица».** Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных собеседников. Существенными элементами вашей позиции по отношению к такому собеседнику являются следующие:

- нельзя позволять разыгрывать гостя в беседе;
- нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное с остальными участниками переговоров положение;
- не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей и других лиц;
- всегда четко понимать, что речь идет только об одной деловой беседе и помнить, кто является инициатором данных переговоров;
- очень полезно в диалоге с таким человеком отрабатывать метод "да..., но".

**9. Почемучка.** Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто сгорает от желания спрашивать все и вся. Как справиться с таким собеседником в ходе переговоров? Здесь может помочь следующее:

- все его вопросы, относящиеся к теме переговоров, сразу же направлять на всех собеседников, а если он один, то переадресовать вопрос ему самому;
- на вопросы информационного характера отвечать сразу;
- сразу признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ.

Согласно теории Эрика Берна, в человеке можно выделить три составляющих, которые обозначаются как различные состояния «Я». Они следующие: **Родитель, Взрослый и Ребенок.**

**1. Эго-состояние «Родитель»** (эго-состояние Р) включает наши убеждения, верования и предрассудки, ценности и установки, многие из которых мы воспринимаем как свои собственные, принятые нами самими, тогда как на самом деле это усвоенные без критической переработки установки и убеждения значимых для нас людей или просто «штампы». Поэтому «Родитель» - как бы наш внутренний комментатор, редактор и оценщик.

Когда мы занимаем позицию «Карающего Родителя», то позволяем себе давить на окружающих, кричать, в нетактичной форме делать замечания, поучать. При этом лицо у нас осуждающе-сердитое. Брови насуплены, губы поджаты, голова неодобрительно покачивается.

Но «Родитель» может быть и заботливо-опекающим. В этом случае он: защищает, поддерживает, одобряет, помогает, утешает, сочувствует. Родительские слова в этом случае будут: «Не вешай нос!», «Давай я тебе помогу!», «У тебя это здорово получилось!», «Не расстраивайся из-за пустяков!», «Ты с этим обязательно справишься!». Невербальные проявления при этом – поглаживание по голове, похлопывание по плечу, внимательный, сочувствующий взгляд.

**2. Эго-состояние «Взрослый».** Взрослое состояние «Я» (эго-состояние В) воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решение преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реалистичность.

Поведение, типичное для «Взрослого»: ориентированность на решение встающих перед ним в данный момент проблем с опорой на наилучший вариант из возможных альтернатив. Для получения информации «Взрослый» задает вопросы, начинающиеся со слов: «Что? Где? Когда? Почему? Как?» Подстройка к партнеру происходит преимущественно на равных. Выражение лица – внимательно-заинтересованное, полностью обращенное к партнеру, доверяющее и спокойное.

**3. Эго-состояние «Ребенок».** (Д – дитя) руководствуется главным образом чувствами. На поведение в настоящем влияют скрытые чувства, происходящие из детства.

Манеры поведения, типичные для «Ребенка»: наш внутренний «Ребенок» может быть настроен по-разному – свободно-творчески, униженно-беспомощно, бунтарски-строптиво. В зависимости от этих состояний «Ребенок» может вести и проявлять себя в конкретных ситуациях. В свободно-творческом состоянии «Ребенок» излучает энергию, не заботится о том, что скажут о нем окружающие, проявляет творческий подход, находится в приподнятом настроении и открыт окружающему миру.

Словарь предпочитаемых высказываний состоит из непосредственных восклицаний типа: «Я хочу!», «Вот это здорово!», «Прекрасная мысль!». Речь – возбужденная, торопливая, горячая.

«Приспосабливающийся ребенок» озабочен мнением о себе других, переживает чувства вины и стыда, страха и неуверенности в себе. Он беспомощен, обижен, жалуется на несправедливость. Его словами при этом являются: «Я не знаю, смогу ли я», «Я правильно это делаю?», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». Интонации высказывания – тихие, нерешительные, плаксивые. Выражение лица – голова опущена вниз, кусает губы, глаза готовы заплакать.

«Ребенок-бунтарь» капризничает, протестует против авторитетов и власти, проявляет непослушание, может быть грубым и строптивым. Его любимыми словами являются: «Я этого не хочу!», «Я этого не буду делать!», «Оставьте меня в покое!».

В психодиагностическом блоке данного раздела присутствует тест, позволяющий вам определить доминирующее состояние «я», согласно теории Э.Берна.

*Также выделяют общение с различными по характеру собеседниками.*

#### **Доминантный и недоминантный собеседник**

**Доминантный собеседник.** Он настроен непременно на то, чтобы повлиять: если силен физически – вызвать у вас робость, если умен, оставить впечатление превосходящего ума. Человек жесткий, напористый. Легко перебивает, повышая голос, но

не дает вам перебивать себя. Решителен, ему легко свернуть разговор на полуслове. В качестве сильной стороны можно отметить его умение принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее. При общении с доминантным собеседником необходимо дать ему возможность выявить свою доминантность. Спокойно держаться собственной точки зрения, при этом избегать высмеивать его «силовые приемы», иначе может быть ссора.

*Недоминантный собеседник.* Уступчив, легко теряется, не позволяет себе перебивать собеседника. Нуждается в поощрении, подбадривании – лучше не словами, а взглядом. Склонен перекладывать решение на других, поэтому в общении необходимо дать ему почувствовать уверенность в собственных силах и при принятии своих решений.

#### ***Мобильный и ригидный собеседник.***

*Мобильный собеседник.* Он с легкостью переключается на общение с других занятий. Речь его быстрая, даже торопливая, одно выражение легко сменяется другим. Проститься с ним так же легко, как и разговариваться. Общаясь с мобильным собеседником, необходимо подстроиться под его темп, постоянно замедляя скорость и частоту собственных реплик, тогда можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что было малопонятным.

*Ригидный собеседник.* Ригидность – личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки. Ригидному человеку требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу. Говорит он не спеша, вдумчиво, мысль излагает подробно. Распроститься с ним сразу невозможно, ему обязательно нужно расставить все «по полочкам». Если собеседник ригиден, наберитесь долготерпения, чтобы выслушать его внимательно.

### **ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

#### **Контрольные вопросы и задания**

1. Назовите известные вам концепции личности, каким образом их можно учитывать в межличностном общении?
2. Что такое механизмы психологической защиты? Как могут влиять психологические защиты на поведение человека?
3. Что такое барьеры общения? Приведите примеры влияния на общение различных видов барьеров.
4. Что такое гендерные различия? Перечислите и охарактеризуйте виды гендерной идентичности.
5. Какие типологии личности собеседников вам известны?
6. Охарактеризуйте типы личности собеседников в соответствии со следующими критериями - откровенность и искренность собеседника, владение приемами общения, заинтересованность в теме и успехе беседы .
7. Какие существуют позиции общения согласно теории Э. Берна? Какие формы поведения типичны для Родителя, Взрослого, Ребенка?
8. Охарактеризуйте доминантный и недоминантный типы собеседников.
9. Что представляют собой мобильный и ригидный типы собеседников.

#### **I. Заполните пробелы**

1. ... - комплекс психологических и характерологических особенностей, традиционно приписываемых женщинам.
2. Эго-состояние ... включает наши убеждения, верования и предрассудки, ценности и установки, многие из которых мы воспринимаем как свои собственные, принятые нами самими, тогда как на самом деле это усвоенные без критической переработки установки и убеждения значимых для нас людей или просто «штампы».
3. ... ощущает себя наилучшим образом, когда имеет дело с *внешней* средой, взаимодействует с другими людьми; характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию вовне.

## **II. Верно или неверно?**

1. Гендерные особенности – различия в поведении и ролевых моделях женщин и мужчин.
2. Мужчины в большей степени ориентированы на партнерскую систему взаимодействия, а женщины на – систему доминирования.
3. Ригидность – личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

## **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Приписывание окружающим негативных различных качеств как рациональную основу для их неприятия и само принятия на этом фоне относится к такому механизму психологической защиты, как

- а) отрицание
- б) проекция
- в) регрессия
- г) реактивное образование

2. К барьеры социально-культурного различия относятся: 1) неприязнь, 2) политические различия, 3) недоверие к собеседнику, 4) профессиональные различия, 5) логические барьеры

- а) 1 и 5
- б) 2 и 3
- в) 1и 3
- г) 2 и 4

3. Человек замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретной деловой беседы, так как все это ему кажется недостойным его внимания и усилий – это такой тип, как

- а) хладнокровный неприступный собеседник
- б) «важная птица»
- в) незаинтересованый собеседник
- г) позитивный человек

4. Исследователь, указывающий на то, что психическое развитие связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт

- а) З. Фрейд
- б) К. Юнг
- в) А. Адлер
- г) Э. Фромм

## **Тематика докладов и рефератов**

1. Типология личности собеседников
2. Реакция личности больного на стресс в процессе общения. Понятие «механизмы психологической защиты»
3. Особенности взаимодействия медицинских работников с родственниками пациентов.
4. Мужской и женский стили общения
5. Особенности внешнего облика деловой женщины
6. Особенности внешнего облика делового мужчины

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

## **Литература**

### **Основная литература**

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

### **Дополнительная литература**

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>
3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>
4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.
5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В.ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

## **Тема: Общие положения и принципы коммуникативной деятельности при деловом общении**

**Цель:** познакомиться с понятием и основными характеристиками делового общения.

В результате освоения данной темы студент должен

**знать:**

- психологические приемы воздействия на собеседника
- принципы делового общения
- этапы и особенности построения деловой беседы, как одной из форм делового общения
- организацию и коммуникационные эффекты публичного выступления
- что представляет собой умение слушать, основные виды слушания
- что такое спор, цели и подходы к ведению спора
- принципы ведения спора
- о технике убеждения
- об этикете в деловом общении

**уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

По характеру и содержанию общение бывает *формальным* (деловое общение) и *неформальным* (светское, быденное, бытовое).

*Деловое общение* – это процесс взаимодействия между собеседниками (партнерами), в котором происходит обмен продуктами деятельности, информацией и опытом, предлагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. В отличие от делового, в обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных *формах*: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления.

*Деловая беседа* является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить собеседника принять конкретные предложения. Прием на работу, разговор с начальником или с другими людьми, от которых зависит выполнение ваших планов, - все это разновидности деловой беседы.

От того, как партнеры (собеседники) могут наладить контакт друг с другом, насколько эффективно смогут общаться, часто зависит исход дела.

Очень важным является начало беседы. Искусный собеседник будет применять специальные приемы, чтобы расположить к себе, наладить благоприятную атмосферу, и только затем перейдет к убеждению партнера в правильности своих аргументов.

*Деловая беседа состоит из 6 фаз:*

- 1) подготовительная фаза;
- 2) контактная фаза;
- 3) ориентировочная фаза;
- 4) фаза аргументации и контраргументации;
- 5) завершение;
- 6) анализ.

**Подготовительная и контактная фазы.** В некотором смысле общение начинается еще до личной встречи, в процессе *предварительной подготовки*. Перед началом разговора нужно четко сформулировать для себя, чего необходимо достигнуть в результате.

Чтобы беседа была продуктивной, с самого начала необходимо постараться выполнить *задачи контактной фазы*:

- установить контакт с собеседником;
- создать благоприятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание партнера к беседе;
- пробудить интерес к беседе;
- «перехватить» инициативу, если это необходимо.

В налаживании контакта большую роль играют условия беседы – место, время, наличие помех (присутствие посторонних, телефонные звонки, шум, беспорядок в комнате, на столе и т. п.). Постарайтесь обеспечить максимальный комфорт, по возможности предпочтите беседу с партнером посторонним телефонным звонкам. Все это подчеркнет его значимость, покажет ваше уважительное отношение к нему.

Для создания *благоприятной атмосферы* выражайте собеседнику свое одобрение, избегайте критических оценок его поведения и высказываний. Снять напряженность, которая очень часто присутствует в начале беседы, можно просто сказав несколько теплых приятных фраз личного характера мягко пошутив. Стой же целью можно использовать какое-то небольшое событие, анекдотичный случай, сравнение, увязав его с содержанием беседы.

**Начало беседы.** Существуют такие *способы начала беседы*, которые закрывают нам путь к успеху или сильно затрудняют его достижение (поэтому их называют «самоубийственными»).

1. Проявление признаков неуверенности в себе и в необходимости встречи. Избегайте фраз типа: «Не знаю, даст ли что-нибудь наша беседа...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...». Наоборот полезно, начиная разговор, подчеркнуть, *что* послужило поводом для встречи. Обозначьте цель беседы, дайте партнеру почувствовать, что готовы ответить на все его вопросы.

2. Проявление неуважения в начале встречи, даже в мягкой форме, например: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...», «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...».

3. Возбуждение оборонительной позиции у собеседника первыми же вопросами. Это происходит, например, в случаях, когда вы без предварительной подготовки начинаете разговор с трудных проблемных моментов, по которым могут быть разногласия.

Человек, искушенный в деловых контактах, часто начинает беседу с так называемого «Вы-подхода». Он с самого начала пытается поставить себя на место собеседника, представить его интересы. Это отражается как на содержании, так и на форме высказываний.

Сравните, например:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| - Я бы хотел...                    | и - Вы хотите...                        |
| - Мне представляется интересным... | и - Это должно быть интересным для вас. |
| - Я пришел к такому выводу...      | и - Вам будет интересно узнать...       |

**Фаза ориентации.** Для успешной ориентации в проблеме и ведение разговора желательно выполнять следующие условия.

1. Заинтересовать собеседника и объяснить ему, чем вызван ваш интерес к беседе.
2. Подчеркнуть ценность и положительные последствия беседы для партнера.
3. Использовать соответствующие условиям беседы виды слушания (активное неререфлексивное) и правильно выбрать технику слушания (раскрашивание, эхо, развитие идеи, резюмирование, отражение чувств и др.).
4. Учитывать интересы, мотивы, чувства, стиль общения собеседника.
5. Уважать его мнение, стараться по достоинству оценить его мысли и ход рассуждений.
6. Избегать преждевременных выводов и решений в начале беседы, которые могут сделать вас «глухим и слепым» в ходе разговора.
7. Стараться не вынуждать собеседника некорректными вопросами или фразами прибегать к защитному поведению; не давать оценок и советов.
8. Придерживаться оптимальной интенсивности, тона и темпа беседы (с учетом стиля собеседника), соблюдать паузы для отдыха и осмысления сказанного.
9. Следить за ходом беседы и поведением партнера, восстанавливать контакт при его нарушении.

**Фаза аргументации.** В основной фазе делового разговора – фазе аргументации – важно выдержать эффективный стиль ведения беседы. *Стиль ведения беседы* – комплексное понятие, включающее следующие компоненты речи: высота тона, тембр, скорость, громкость, длительность и частота пауз, интонация, повторения, а также наличие и характер жестов. С характеристиками данных компонентов речи вы уже знакомы. Очень важно позаботиться о совпадении стилей ведения беседы с вашим партнером. Типичный результат несовпадения стилей – ощущение давления, игнорирования, манипуляции со стороны партнера.

На этой фазе особенно важно сохранить доброжелательное отношение к собеседнику, учитывать его интересы, быть максимально объективным. Необходимо понимать, что человеку трудно отказаться от своей точки зрения и признать правоту другого; этому мешает, прежде всего, самолюбие: «Неужели я глупее?» Именно поэтому человек часто не соглашается с самыми очевидными вещами, нередко даже в ущерб своим интересам, только ради сохранения ложно понимаемого самоуважения.

Целесообразно ослабить оборонительную линию самолюбия. Надо постараться сделать все, чтобы человеку захотелось согласиться и чтобы это не воспринималось им как унижение. Постарайтесь уделять как можно больше внимания контакту с собеседником и постоянно демонстрировать уважение к нему.

Не стоит прямо говорить человеку: «Вы не правы». когда вы употребляете выражение: «Вы не правы», «Здесь вы ошибаетесь», тем самым вы ставите себя выше собеседника – на пьедестал знающего истину, а он остается значительно ниже со своими ошибками. Правильнее и эффективнее использовать такие выражения: «У меня другое мнение», «Я думаю иначе».

Собственно *аргументация* – убеждение партнера – включает различные тактические и методические приемы.

#### ***Тактические и методические приемы аргументации.***

К *тактическим приемам* относятся:

- уважение позиции собеседника;
- демонстрация собственной убежденности в высказываемой точке зрения;
- дипломатичность и тактичность;
- апелляция к мнению собеседника таким образом, чтобы ему приходилось сказать «да», а не «нет»;
- наличие подробного плана аргументации, фактов, цифр;
- простая, ясная, доступная речь, с учетом уровня компетентности собеседника;
- краткость – подача информации в жатом виде;



- избегание монолога, построение диалогичной беседы (почаще обращаться к собеседнику с вопросом «Не правда ли?», «Вы согласны со мной?», тем самым заставляя его «привыкнуть» говорить «да»);
- принцип наглядности;
- создание иллюзии, что предлагаемая вами идея принадлежит вашему собеседнику;
- необходимо помнить о целях и задачах беседы, повторять и систематизировать свои главные мысли и основные идеи.

*Методы аргументации* включают многочисленные приемы, среди которых:

- прием «Да, но...»;
- прием бумеранга (возврат собеседнику его же аргументов, но направленных в противоположную сторону);
- прием игнорирования (если аргумент партнера не может быть опровергнут, то лучше его проигнорировать);
- прием акцентирования (на приводимых собеседником доводах расставляются желательные для вас акценты) и др.

**Принятие решения и завершение деловой беседы.** Конечная фаза деловой беседы – *принятие решения и завершение общения.*

При переходе к принятию решения нужно использовать момент, когда атмосфера беседы наиболее благоприятна, например, при достижении хорошего контакта или согласия собеседника по ряду важных вопросов.

Надо внимательно наблюдать за собеседником и уловить момент, удобный для завершения беседы. Иногда признаками его наступления являются замечания партнера, свидетельствующие о том, что решение им уже принято. О том, что общение следует заканчивать, говорят определенные виды поведения.

- Пребывавший в расслабленном состоянии собеседник наклоняется вперед либо с заинтересованным, либо с равнодушным выражением лица, разводит или сжимает руки.
- Проявляет знаки общей дружеской реакции, одобрение.
- Изменяется темп высказывания собеседника и степень участия в разговоре.

*Если беседа не принесла ожидаемого результата*, не отступайте, и, пока собеседник отчетливо не повторит «нет», используйте все возможности. На случай «отступления» обдумайте запасные варианты, постарайтесь «навести мосты» для следующей встречи; не держитесь напряженно, а главное, не демонстрируйте собственной неуверенности, иначе собеседник непременно начнет колебаться.

В конце беседы необходимо сделать резюме, сформулировать основные выводы, итоги. В заключении обобщите ваши важнейшие соглашения. Достигнув цели, попрощайтесь с собеседником, скажите ему, что он будет доволен своим выбором. В любом случае будьте вежливы, постарайтесь остаться в хороших отношениях со своим партнером. У него должно сохраниться приятное впечатление о вас и желание встретиться с вами снова.

**Фаза анализа.** Фаза анализа предполагает обдумывание проведенного разговора для извлечения выводов и обнаружения своих ошибок, если беседа прошла для вас неудачно. Вы можете вспомнить детали, ускользнувшие от вас в пылу разговора: например то, что собеседник в какой-то момент замолчал или прервал вас или еще что-то. Вы можете предположить, что за этим что-то стоит, собрать дополнительную информацию или сделать вывод о том, что в вашем поведении что-то произвело неблагоприятное впечатление. Все это поможет достичь успеха в следующий раз!

#### **Психологические приемы воздействия на собеседника**

Психологические приемы, о которых пойдет речь, направлены не столько на то, чтобы кого-то в чем-то убедить или доказать что-либо, сколько на то, чтобы расположить к себе собеседника.

Прием *«имя собственное»*. Основан на произнесении вслух имени (или имени и отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Д. Карнеги писал, что звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия.

Прием *«зеркало отношения»*. Доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают людей. Умеете ли вы улыбаться, когда это необходимо? Подобная необходимость возникает в случае, если у собеседника нужно вызвать положительные эмоции, расположить его к себе, чтобы он принял вашу позицию, выполнил ваше распоряжение или просьбу не под давлением, а добровольно.

Прием *«комплименты»*. **Комплимент** – один из знаков внимания, выраженный в вербальной форме. Умение делать комплименты – это специальное искусство, которому стоит поучиться.

Выделяют несколько *функций комплиментов*. С помощью комплимента можно:

- расположить к себе;
- вызвать положительные эмоции;
- стимулировать какое-либо действие (например: «Ты же такой умный, неужели ты не можешь помочь мне решить эту задачку?»);
- внушить уверенность в победе, снять «зажим» (например: «Ты так хорошо умеешь говорить и выглядишь так симпатично, что тебе трудно отказать!»);
- вызвать раскаяние (например: «Я всегда считал, что тебе можно доверять, как же ты мог так поступить?...»).

*Конструкции комплиментов* бывают:

- простые (типа: «Ты хороший человек, Вася»);
- в форме сравнения – метафоры («Ты – как майская роза»);
- в форме антитезы (свои качества немного принижаются, на фоне чего выпукло выступают достоинства собеседника. Например: «Мне не хватает твоей решительности»);
- в форме парадокса (начало отрицательное, а конец – положительный. Например: «Сначала ты показался мне надменным и с тобой не хотелось общаться, но теперь, узнав тебя ближе, я понял, что ты можешь быть очень хорошим другом»);
- косвенный комплимент (хвалят объекты любви и гордости, увлечения, хобби. Например: «Какой чудный у вас малыш!»; «Ваша собачка такая пушистая!»; «Я никогда не встречал таких необыкновенных кактусов, как у вас!» и т. п.).

Комплименты могут иметь *разную направленность*:

- на внешность;
- на внутренний мир человека (эти комплименты значительно выигрывают перед первыми по своему воздействию);
- на профессиональные качества;
- на объекты гордости, любви, хобби.

Существуют правила, которым нужно следовать, делая комплимент:

- *«один смысл»*. В комплименте следует избегать двойного смысла, например: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и осторожно уходить от ответа!»;
- *«без гипербол»*. Отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение;
- *«высокое мнение»*. Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Предположим, человек твердо знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте. Пример: человек, у которого действительно феноменальная память (и это мнение прочно укрепилось у него в сознании), вдруг слышит в свой адрес такие слова: «Я поражаюсь тому, как вы сразу запомнили номер телефона! У вас блестящая память!» Последствия могут быть негативными, так как нарушено правило, условно названное нами «высокое мнение»;

- «*без претензий*». Например, если кто-то считает, что способность к комплиентам – вовсе не достоинства, а вы, будучи убежденными в обратном, попытаетесь сделать ему комплимент типа: «Я слышал, что вы блестяще умеете делать комплименты!», то он, пожалуй, обидится;

- «*без приправ*». Делая комплимент, удержитесь от ложки дегтя, т.е. дополнений, например: «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой – враг твой».

Прием «*терпеливый слушатель*». Все мы с детства помним привычные правила, что нельзя перебивать собеседника, необходимо дослушивать его до конца, быть внимательным к нему.

*Комплименты, похвалы и поддержку* можно считать тремя формами проявления знаков внимания. Знак внимания – высказывание или действия, обращенное к человеку и призванное улучшить его самочувствие.

### Принципы делового общения

Дж. Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделил шесть основных принципов делового общения:

1. **пунктуальность** (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным.

2. **Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.

3. **Любезность, доброжелательность и приветливость**. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. **Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике.

5. **Внешний облик** (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня.

6. **Грамотность** (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающим они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

### Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления

Для того чтобы сделать хорошее выступление, необходимо провести серьезную подготовительную работу. Основные этапы подготовки к выступлению:

- I. Постановка проблемы.

- 1) Определение целей речи.

- 2) Анализ аудитории и ситуации.

- 3) Отбор и ограничение предмета речи.

- 4) Сбор материала.

- II. Построение речи.

- 5) Создание плана речи.

- 6) Подбор слов для речи.

- 7) Практика произнесения вслух (упражнения).

Всякое выступление (его классическая композиция) включает три части: *вступление, основную часть, заключение*. Рекомендуется следующее примерное распределение времени: на вступление – 10-15%, на основную часть – 60-65%, на заключение – 20-30% всего времени выступления.

Однако, как бы хорошо оратор ни был подготовлен, во время произнесения речи важно не привязываться жестко к подготовленному тексту или плану, а учитывать обратную связь,

получаемую от аудитории (как на невербальном, так иногда, и на вербальном уровнях), и в соответствии с полученной обратной связью варьировать как содержание, так и стиль подачи материал.

**Неречевые компоненты публичного выступления.** Психологическое воздействие на публику начинается до речи, с момента появления выступающего перед аудиторией. Первое впечатление от оратора в значительной мере определяет, как его будут слушать. Большое значение имеют оформление внешности и манера «предъявлять себя», вести себя перед слушателями. Здесь есть несколько правил:

1. В одежде не должно быть ничего кричащего.
2. Вы должны распространять впечатление уверенности.
3. Лучшей позой является та, при которой вес тела равномерно распределен на всю ступню и оно слегка наклонено вперед.
4. Естественный, спонтанный жест, действующий заодно со словом, удваивает силу речи. Однако часто начинающему оратору приходится уделять основное внимание не тому, чтобы правильно использовать жесты, а тому, чтобы избавиться от автоматических привычных движений, которые он помимо воли повторяет во время выступления. Это может быть: переступание с ноги на ногу, покачивание взад и вперед, почесывание, бесконечное снятие и надевание очков, повторяющиеся поднимание и опускание плеч, откидывание челки со лба и т.п. Эти частые однообразные движения скоро обращают на себя внимание слушателей и начинают раздражать их или смешить. Отслеживание своих неосознаваемых движений и преодоление их требует систематической и целенаправленной работы над собой.
5. Необходимо добиться хорошего контроля над выражением своего лица. В мимике тоже встречаются привычные бессознательные движения, которые могут отрицательно влиять на процесс взаимодействия выступающего со слушателями. Это, например, выпячивание лил закусывание губы, закатывание глаз, выдвижение нижней челюсти и т.п. Если бессмысленные движения рук лишь отвлекают внимание слушателей, вызывая раздражение и смех, то произвольные мимические движения могут испортить эффект даже от хорошего выступления. Именно поэтому им должно уделяться особенно пристальное внимание.
6. Существенной составляющей налаживания межличностного взаимодействия между выступающим и слушателями является прямой контакт глаз. Выступающему не следует фиксировать взгляд на какой-то одной точке. Начинающему докладчику следует помнить, что существует общая тенденция смотреть на левую часть аудитории и в какой-то степени не обращать внимания на сидящих справа. Часто неопытные ораторы основное внимание уделяют слушателям, сидящим в центре. Лучше непрерывно скользить взглядом по аудитории слева направо и обратно. От первых рядов к последним.

**Начало выступления** – не только и не столько введение в тему, сколько средство установления контакта с аудиторией, завоевания внимания. Любое выступление начинается с приветствия и обращения. Необходимо использовать такое обращение, чтобы у слушателей не возникло впечатления отстраненности выступающего или его фамильярности.

*Неконструктивными стратегиями начала будут:*

- а) оправдывающаяся: «Надеюсь, это покажется вам интересным»;
  - б) извиняющаяся: «Уважаемые, я очень хорошо знаю, что вы все устали и хотите домой. Я вас не задержу»;
  - в) расплывчатая, нечеткая: «Давайте рассмотрим сегодня этот вопрос, потому что такие проблемы надо решать»;
- Этих «стратегий» нужно избегать, преодолевая свою неуверенность. Начало должно быть уверенным.

**Язык выступающего.** Речь выступающего, конечно, является наиболее важной составляющей искусства публичного выступления. Здесь важны следующие моменты.

1. Правильное произношение, хорошая дикция, хорошо поставленный голос.
2. Умеренный темп (торопливость создает ощущение, что выступающий «отделяется», вялая речь вызывает безразличие к теме выступления).
3. Словарный состав речи. Для того, чтобы слушатели доверяли выступающему, его язык должен быть в известной мере близким к языку аудитории, в противном случае возникает отчужденность. «Человек, говорящий нашим языком – наш человек» (Н.Г.Чернышевский).
4. Недопустимость слов - «паразитов».
5. Краткость и четкость речи.
6. Использование прямых обращений (такой прием способствует активизации мышления слушателей).

### ***Приемы привлечения внимания в устном выступлении***

**Апелляция.** При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).

**Вопросы.** Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить...?», «В чем причина...?», «Согласны ли вы...?»

**Неожиданность.** Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».

**Образность речи.** Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции представлений в образах.

**Паузы в речи.** Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

**Провокация.** На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).

**Речевые приказы.** Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».

**Смена темпа и тональности.** Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.

**Сопереживание.** Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.

**Экспрессия.** Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).

**Юмор.** Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

### **Умение слушать**

Успешность делового общения зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника.

**Слушание** – вид коммуникативной деятельности в процессе общения, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё.

#### ***Виды слушания***

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называется **активным** слушанием; оно может быть *нерефлексивным и рефлексивным* (рефлексия – осознание и анализ собственных чувств, причин поступков и т.д.), эмпатическим.

Активное слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы «Правильно ли я понял, что ...?», «То есть ...», а также подтверждения в ответ на вопрос. Благодаря этому обеспечивается адекватная обратная связь, у собеседника появляется уверенность, что передаваемая им информация правильно

понята. Это *нерефлексивное слушание* (вы не даете анализа и интерпретации, а просто отражаете мысль собеседника).

*Рефлексивное слушание* предполагает более активное участие в разговоре, переформулирование высказанной мысли таким образом, чтобы акцентировать главные идеи, высветить противоречия. Например: «То есть ты думаешь, что он специально это сделал, чтобы тебя обидеть?» Иногда после таких вопросов человек начинает лучше понимать ситуацию и свои собственные чувства, оказывается в состоянии проанализировать причины проблемы и увидеть выход из трудной ситуации.

*Эмпатическое слушание* (эмпатия – способность к сопереживанию) позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, понимать эмоциональное состояние собеседника. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют. Главное здесь понимание чувств собеседника и сопереживание ему.

Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Ему нужно успокоиться, овладеть собой, только тогда он сможет действительно услышать то, что вы ему говорите. В таких случаях эффективно работает так называемое *пассивное* слушание. Здесь важно просто слушать человека и давать ему понять, что он не один. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»: «Да-да, угу, ну конечно» и т.п.

Техники активного слушания и типичные ошибки вербализации и способы их преодоления представлены в таблицах 1,2.

Табл.1

**Техники активного слушания**

№	Техники	Определения	Как это сделать?
1.	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	1. Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы – <i>Итак, ты считаешь...</i> (далее цитата). <i>Насколько я тебя понял...</i> (далее цитата) 2. Повторите дословно последние слова партнера 3. Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером
	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером. Следуйте логике партнера, а не собственной логике.
	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	1. Задавайте уточняющие вопросы: – <i>Ты, наверное, имеешь в виду ...?</i> – <i>Вы, наверное, говорите это потому, что...?</i> – <i>По-видимому, вы хотите, чтобы...?</i> 2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез: – <i>А может быть так, что ты надеешься, что...?</i> – <i>А может быть так, что вы хотели бы...?</i>

Табл.2

**Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления**

Типичная ошибка	Почему это ошибка?	Способ преодоления
-----------------	--------------------	--------------------

<b>вербализации</b>		
<p>1. Безапелляционность – <i>Как я вас правильно понял, вы считаете...</i></p>	<p>Констатация правильности вместо проверки правильности понимания. Оговорка, которую говорящий часто не замечает.</p>	<p>Проверка понимания: <i>Правильно ли я понял, что...</i></p>
<p>2. Навязчивое повторение: – <i>Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...</i> – <i>Ты сказал, что тебе кажется, что ты не сможешь сделать эту работу?</i> – <i>Да, лучше мне пока быть на второй роли.</i> – <i>Ты сказал, что да, тебе лучше пока быть на второй роли?</i></p>	<p>Диалог становится односторонним, партнер не ощущает вклада собеседника в развитие разговора. У него может возникнуть чувство, что его допрашивают, препарируют под микроскопом или дразнят.</p>	<p>Органичное повторение: – <i>Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...</i> – <i>Не сможешь...?</i> (Варианты: <i>Эту работу? Сделать эту работу?</i>) – <i>Да, лучше мне пока быть на второй роли.</i> – <i>Пока?</i> (Варианты: <i>На второй роли? Роли?</i>)</p>
<p>3. Ложная интерпретация – <i>Я должен зайти к Иванову</i> – <i>Ты так зависишь от его мнения?</i> – <i>Лучше оставь меня в покое!</i></p>	<p>Неточное предположение о намерениях, мыслях или чувствах другого человека может вызвать у него разочарование, досаду или даже боль.</p>	<p>Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы: – <i>Я должен зайти к шефу.</i> – <i>Ты имеешь в виду, что согласие Иванова облегчило бы продвижение этой идеи?</i></p>
<p>4. Слишком точная интерпретация – <i>Я должен зайти к Иванову</i> – <i>Хочешь заручиться его согласием, прежде чем принимать решение?</i> – <i>С чего ты взял?!</i></p>	<p>Точная интерпретация принуждает человека «встретиться с самим собой», даже если ему хочется уклониться от этой встречи.</p>	<p>Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы: – <i>Я должен зайти к шефу.</i> – <i>Ты имеешь в виду, что согласие Иванова облегчило бы продвижение этой идеи?</i></p>

### **Несколько советов для полноценного слушания**

Когда нужно слушать собеседника -

- не говорите о себе;
- не меняйте темы;
- не советуйте, не ставьте диагнозы, не занимайтесь критикой, поощрениями, заверениями;
- не игнорируйте и не отрицайте чувств других людей. Следите за их чувствами не только по тому, что они говорят, но и по тому, как они это говорят. Обращайте внимание на такие немые проявления чувств, как слезы на глазах, неконтролируемые движения и т. д.;
- не притворяйтесь, что понимаете чувства собеседников, если это не так. Спрашивайте об их нуждах, заботах, тревогах и трудностях. Задавайте вопросы, которые способствуют большей искренности. Например: “Как вы на все это смотрите?”
- покажите им, что вы понимаете их. Перескажите своими словами то, что вы воспринимаете как главное в их словах: «Правильно ли я понял, что вы хотите...?», «Ты

считаешь, что не можешь готовиться к этому предмету, потому что не веришь в возможность получения хорошей оценки?» или «Тебя действительно это раздражает больше всего?»

### **Спор, цели и подходы к ведению спора**

**Спор** – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины. В. И. Андреев выделяет семь подходов к ведению спора:

- **эвристический** – одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников;
- **логический** – для него характерны жесткий логический анализ и аргументация, благодаря чему, следуя приемам и правилам формальной логики, участники дискуссии приходят к некоторому окончательному выводу;
- **софический** – одна из сторон стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным путем, используя так называемые софизмы;
- **авторитарный** – одна из сторон, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим;
- **критикующий** – одна из сторон всецело акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах и позициях своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить свое решение;
- **демагогический** – одна из сторон ведет спор не ради истины, а скорее всего для того, чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные, часто неизвестные участникам спора цели;
- **прагматический** – одна из сторон ведет спор не только ради истины, но и ради своих практических, иногда меркантильных целей, которые скрыты и неизвестны собеседникам.

*Цели ведения спора могут быть конструктивными и деструктивными.*

Наиболее характерные **конструктивные** цели ведения спора:

- обсудить все возможные варианты решения проблемы;
- выработать коллективное мнение, коллективную позицию по какому-либо вопросу;
- привлечь внимание к проблеме как можно больше компетентных лиц;
- опровергнуть некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи;
- привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых к сотрудничеству;
- оценить возможных единомышленников и противников.

**Деструктивные** цели можно свести к следующим:

- расколоть участников спора на две непримиримые группы;
- завести решение проблемы в тупик;
- опорочить идею и ее авторов;
- превратить дискуссию в схоластический спор;
- используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;
- разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию.

### **Техника убеждения партнера**

А. Петренко сформулировал следующие практические рекомендации по технике убеждения партнера.

1. Оперировать простыми, ясными и точными понятиями.
2. Ведите аргументацию корректно по отношению к партнеру:
  - открыто и сразу признавайте правоту партнера, если он прав;
  - продолжайте оперировать теми только аргументами и понятиями, которые уже приняты вашим партнером;
  - сначала ответьте на аргументы партнера, а уж только потом приводите свои собственные;



- в любой ситуации сохраняйте вежливость.
- 3. Учитывайте личностные особенности вашего партнера:
  - нацеливайте вашу аргументацию на мотивы партнера;
  - старайтесь избегать простого перечисления фактов и аргументов, лучше покажите их преимущества;
  - используйте только понятную партнеру терминологию;
  - соизмеряйте темп и насыщенность вашей аргументации с особенностями ее восприятия вашим партнером.
- 4. Старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства, не забывая при этом о стратегии партнера.
- 5. Помните, что излишне подробная аргументация, «разжевывание» партнеру вашей идеи может вызвать резкое неприятие с его стороны, а пара ярких доводов порой достигает большого эффекта.
- 6. Используйте специальные приемы аргументации:
  - метод перелицовки. Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним;
  - метод «салями». Постепенное подведение партнера к полному согласию с вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях;
  - метод расчленения. Разделение аргументов партнера на сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его позиции в целом;
  - метод положительных ответов. Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на ваши первые вопросы ответил: «Да...Да...» В последующем ему будет на много проще соглашаться с вами и по более существенным вопросам;
  - метод классической риторики. Соглашаясь с высказыванием партнера, вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорош, если партнер слишком агрессивен;
  - метод замедления темпа. Умышленное замедление речи и проглатывание вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера;
  - метод двусторонней аргументации. Вы указываете партнеру как сильные, так и слабые места того, что предлагает. Такой метод лучше всего применять при дискуссии с интеллектуальным партнером.
- 7. Своевременно делайте обобщения и выводы по результатам проведенной дискуссии.

#### **Особенности критики в споре**

Очень часто споры сопровождаются всевозможными видами критики. *Критика* – это обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки. Критику не следует путать с критиканством, т.е. очернением, осуждением, порицанием, дискредитацией кого-либо или чего-либо.

Поэтому критикующему запрещается:

- 1) сводить разговоры к отрицанию: мало разрушить старое, нужно постараться построить новое или хотя бы указать пути к этому;
- 2) делать выводы, не зная всех обстоятельств;
- 3) лишать критикуемого возможности возразить;
- 4) унижать, критиковать в общем, критиковать можно только поступок, а не человека;
- 5) «копить» чужие недостатки, чтобы потом выйти с ними на публику;
- 6) возвращаться к прошлым грехам, когда дело исправлено;
- 7) преувеличивать недостатки, призывать к авторитетам, взывать к чувствам и искажать позиции.

И наконец, не стоит забывать, что самая справедливая критика не дает результата, если человек не хочет ее слушать. Поэтому прежде чем критиковать, нужно узнать, есть ли у другого человека внутренняя установка на деловое восприятие критики.

#### **Принципы ведения спора**

Можно выделить несколько принципов ведения спора (по В.И. Андрееву).

**Принцип предварительной подготовки к ведению спора:** предварительная подготовка к ведению спора позволяет не только мобилизоваться, но и многое обдумать, смоделировать наиболее вероятный ход спора, сделать заготовки, собрать и осмыслить исходную информацию.

**Принцип терпимого отношения к инакомыслящим:** противоположная сторона имеет право на свое мнение.

**Принцип последовательного анализа альтернатив:** любая проблема или задача имеют, как правило, несколько возможных подходов, способов решения, но уже два разных способа в зависимости от условий, целей, средств могут служить истине в разной степени.

**Принцип корректного ведения спора:** чем корректнее суждения и действия человека, тем больше у него шансов на достойную победу над оппонентом.

**Принцип «отстранения» в процессе ведения спора:** давно замечено, что спор выигрывает не только тот, кто эрудированнее и аргументированнее говорит, а тот, кто, как бы со стороны наблюдая за ходом спора, видит все происходящее в целом и способен по ходу корректировать свои недостатки и промахи.

**Принцип преодоления психологических барьеров в процессе ведения спора:** например, преодоление установки на то, что противоположная сторона лучше подготовлена; страх выглядеть хуже, чем оппонент, уже сам по себе сдерживает и скрывает суждения и действия человека.

**Принцип поэтапного продвижения к истине:** эффективность ведения спора и продвижения к истине прямо зависит от того, насколько четко вычлняются фазы, этапы ведения спора, альтернативные подходы к решению проблемы и каждая из альтернатив имеет свои аргументы «за» и «против» того или иного подхода к решению проблемы.

**Принцип уважения личности оппонента:** мыслям, суждениям должны противостоять более убедительные, более доказательные суждения и мысли, и ни в коем случае оскорбительные выпады.

**Принцип аргументированной конструктивной критики:** критикуя противоположную вашей точку зрения, нельзя ограничиваться только этим, необходимо высказывать свои конструктивные предложения, новые подходы или способы решения проблемы.

#### Этикет в общении

И в деловом общении, и в духовном, и в светском, и в формально-ролевом необходимо придерживаться определенных *правил этикета*.

Слово «этикет» вошло в обиход со времен французского короля Людовика XIV и означает «установленный порядок поведения где-либо». Конечно, правила этикета не абсолютны, а определяются местом, временем и обстоятельствами.

Итак, начнем с *приветствия*. Установившийся обычай определяет правила очередности приветствий.

1. Первым здоровается мужчина с женщиной, даже если сам он в это время в обществе других женщин.

2. Первым же он здоровается и со своим знакомым, если последний идет в обществе женщины, пожилого мужчины. Причем поклон должен относиться к ним обоим.

3. Первым здоровается младший со старшим, подчиненный с начальником.

4. Женщина здоровается первой с женщиной старше себя, а также с одиноко идущей женщиной, если она сама находится в обществе мужчин.

5. Молодая девушка первая здоровается с пожилым мужчиной.

6. Если вы хотите попросить незнакомого человека оказать вам какую-то услугу или дать какую-нибудь информацию, то первым вежливо здороваетесь вы, а затем уже излагаете свою просьбу.

Что касается *рукопожатий*, то здесь принято:

женщина первой протягивает руку мужчине;

старший первым протягивает руку младшему;

начальник первым протягивает руку подчиненному.

Если вы приводите в компанию человека, которого другие не знают, или если на улице встречаетесь с несколькими людьми, часть из которых вам незнакома, то новый человек обычно чувствует себя неловко, присутствуя при разговоре приятелей. Многие не знают, когда кому следует *представиться* и когда, в таких случаях, кому представлять человека.

*Общепринятыми считаются следующие правила.*

1. Представиться всегда должен мужчина женщине, старшему – младший, подчиненный – начальнику. Только молодая женщина может представляться или быть представленной пожилому мужчине.
2. Одного человека представляют двум или нескольким лицам. Это относится и к женщине, которую представляют супружеской чете. Молодожены первые представляются пожилым людям, будь то мужчины или женщины.
3. Если из двух лиц, которых вы знакомите, один человек приходится вам родственником, то представьте его первым. Так, например, муж сначала называет имя своей жены.
4. Представляя одного человека сразу нескольким, следует громко и отчетливо произнести его имя. Подводить его к каждому присутствующему нет необходимости.
5. Когда собравшееся общество уже разбилось на небольшие группы, представляются только людям, находящимся ближе всего от вас.

*Предложение перейти на «ты»* должно исходить всегда от более старшего человека или того, кто занимает более высокое служебное положение. Молодые люди могут попросить старших говорить им «ты», но сами они продолжают обращаться на «вы».

## **ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Перечислите и охарактеризуйте принципы делового общения
3. Какие существуют фазы беседы? Перечислите и кратко охарактеризуйте их.
4. Как создается благоприятная атмосфера беседы?
5. Что нужно для успешной ориентации в проблеме?
6. Перечислите и охарактеризуйте приемы аргументации
7. Какие правила нужно учитывать, делая комплименты?
8. Что представляет собой умение слушать? Почему важно уметь слушать? Перечислите и охарактеризуйте виды слушания.
9. Какие существуют техники активного слушания?
10. Каковы типичные ошибки вербализации и способы их преодоления?
11. Охарактеризуйте такую форму делового общения как публичное выступление. Какие части оно традиционно включает?
12. Какие приемы привлечения внимания в устном выступлении вам известны?
13. Что представляет собой спор? Укажите принципы ведения спора
14. Что представляет собой техника убеждения собеседника?
15. Что представляет собой этикет в общении?

### **I. Заполните пробелы**

1. Деловая беседа состоит из 6 фаз: подготовительная фаза, контактная фаза, ... фаза, фаза ... и ... , завершение, ... .
2. Формами делового общения являются: деловая ..., деловые ..., деловые ..., ... ..
3. ... - вид коммуникативной деятельности в процессе общения, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё.

### **II. Верно или неверно?**

1. Примерное распределение времени в публичном выступлении: на вступление – 20-30%, на основную часть – 60-65%, на заключение – 10-15% всего времени выступления.
2. Прием «Да, но...» является одним из методов аргументации

3. Слушание, предполагающее активное участие в разговоре, переформулирование высказанной мысли таким образом, чтобы акцентировать главные идеи, высветить противоречия, например: «То есть ты думаешь, что он специально это сделал, чтобы тебя обидеть?» называется нерефлексивным.

### **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Формами делового общения являются: 1) конфликт, 2) деловая беседа, 3) публичные выступления, 4) невербальное общение, 5) спор

а) 1 и 5

б) 2 и 3

в) 2 и 4

г) 4 и 5

2. К психологическим приемам воздействия на собеседника не относится

а) каузальная атрибуция

б) комплименты

в) приём «имя собственное»

г) приём «зеркало отношения»

3. Укажите типичные ошибки вербализации (*возможно несколько вариантов ответа*)

а) пассивное слушание

б) безапелляционность

в) навязчивое повторение

г) слишком точная интерпретация

д) экспрессия

### **Тематика докладов и рефератов**

1. Коммуникативная культура в деловом общении. Культура дискуссии

2. Этические нормы телефонного разговора

3. Правила подготовки публичного выступления

4. Этикет и имидж медицинского работника

5. Искусство комплимента

6. Национальные особенности делового общения в странах востока

7. Особенности делового этикета европейских стран

8. Деловое общение через Интернет

9. Агрессия в споре

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

### **Литература**

#### **Основная литература**

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

#### **Дополнительная литература**

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>

3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>

4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.

5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа)  
Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

## Тема: Управление конфликтными ситуациями

**Цель:** познакомиться с понятием «конфликт», его основными характеристиками, управлением конфликтом.

В результате освоения данной темы студент должен

**знать:**

- понятие «конфликт»
- функции конфликта
- классификацию конфликтов
- стадии развития конфликта
- стили поведения в конфликтной ситуации
- основные пути разрешения конфликтных ситуаций
- об управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций
- стрессе и аффект в конфликтной ситуации
- толерантность в конфликтах

**уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

**Конфликт** – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

В общем-то, конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой. Хотя чаще всего конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность.

**Основные структурные элементы конфликта:**

- **стороны конфликта** – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих
- **предмет конфликта** – то, из-за чего он возникает
- **образ конфликтной ситуации** – отражение предмета конфликта в создании втянутых в него людей – может существенно различаться у разных сторон конфликта
- **мотивы конфликта** – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей
- **позиции конфликтующих сторон** – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют

**Причины возникновения конфликтов:**

**общие:** различия во взглядах людей и их индивидуально-психологических особенностях;

**частные:** связаны с конкретными видами конфликтов.

Конфликт может возникнуть без реально существующих противоречий, в ситуациях «слово за слово». **Конфликтогены** – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

### Функции конфликта

**Разрушительная** (деструктивная) *функция* проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях морали, дисциплины.

**Диагностическая** *функция* конфликта связана с пониманием причин возникшего противоборства, мотивов его участников.

**Созидательная** (конструктивная) *функция* конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов. Положительный конфликт способствует принятию впредь позитивных норм общения, повышению уровня организованности, улучшению положительного климата.

Функциональная роль конфликта обусловлена необходимостью и целесообразностью изменений, ростом преобразований. Конфликт отражает стремление людей утвердить защищаемую идею, принцип, поступок, удовлетворить значимую для себя потребность. С точки зрения психического состояния противоборствующих сторон конфликт представляет собой одновременно и защитную и ответную реакцию.

### Виды конфликта

Существуют различные классификации конфликтов, рассмотрим некоторые из них.

**В зависимости от остроты противоречий** конфликты подразделяются на следующие типы: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.

**По проблемно-деятельному признаку** можно выделить управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.

**По степени вовлеченности людей в конфликт** могут быть выделены: межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.

Внутриличностный конфликт порождается столкновением противоположных потребностей, установок, целей и способов действия. Конфликт может провоцироваться заниженной самооценкой, вызывающей избыточный самоконтроль. Диссонанс при внутриличностном конфликте, переживаемый как дискомфорт, нарушает внутреннее равновесие. К.Левин выделил три вида внутриличностных конфликтов:

- «приближение-приближение» (индивидуально приходится выбирать между двумя в равной степени привлекательными, но требующими противоположных действий, альтернативами);

- «приближение-удаление» (одна и та же цель оказывается для индивида в равной степени привлекательной и непривлекательной);

- «удаление-удаление» (человек вынужден выбирать между двумя в равной степени непривлекательными альтернативами, других вариантов нет).

Конфликты также можно разделить на **конструктивные и деструктивные**. Поскольку конфликты неизбежны во взаимодействии людей, то они могут выполнять позитивную конструктивную функцию:

- конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой;

- в процессе конфликта происходит объективизация источника разногласия и его разрешение, находятся средства предотвращения будущих конфликтов;

- конфликт – это определенное отрицание старых, отживших отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия;

- в конфликте изживается внутренняя напряженность, выплескиваются агрессивные чувства, разряжаются фрустрации, неврозы;

- межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;

**Признаки деструктивного конфликта:**

1) расширение конфликта;

- 2) эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин, и даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается);
- 3) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;
- 4) рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

В социально-психологических исследованиях распространено деление конфликтов на *деловые и эмоциональные*.

*Межличностный конфликт* – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, ролей, мнений, ценностей или взглядов участников взаимодействия.

*Социальный конфликт* отражает устремления и чувства социальных групп и индивидов в борьбе за власть, изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т.п. (Л.Козер). Социальные конфликты в зависимости от сферы возникновения могут быть в научной среде, производственными, межэтническими и др. Изучаются и организационные конфликты, связанные с инновационными процессами. Нередки конфликты между коммерческими организациями за рынок сбыта, ценообразование и проч.

В динамике конфликта, т. е. в его протекании как процесса, выделяют следующие **четыре основные стадии**:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации.
2. Осознание участниками существования конфликтной ситуации.
3. Переход к конфликтному поведению.
4. Разрешение конфликта

**Конструктивное разрешение конфликта.** Для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций следует придерживаться следующих рекомендаций:

1. В конфликте не бывает победителей: всегда проигрывают две стороны. Поэтому нет смысла высчитывать, кто виноват больше, и занимать позу «оскорбленного самолюбия». Отважьтесь на первый шаг – это показатель силы вашего характера и вашего самоуважения.

2. Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Старайтесь быть при этом максимально объективным. Чем детальней вы будете про это говорить, тем лучше. Если это возможно, приводите конкретные примеры.

3. Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Немало конфликтов между людьми осложняется наличием невысказанных мыслей и чувств. Иногда одно только их высказывание, обмен этими негативными чувствами позволяют наладить ситуацию. Пользуйтесь при этом простыми словами: «Я обиделся», «Я испугался», «Я рассердился».

4. Старайтесь выслушать противоположную сторону (хотя это достаточно сложно). Необходимо понимать, что у вас разные мысли, разное восприятие ситуации и именно это вызвало конфликт. Поэтому отнеситесь к высказанному не как к истине, а как отражению позиции, желаний и интересов вашего оппонента. Слушайте внимательно, не перебивайте, не спорьте. Покажите собеседнику, что вы слушаете его действительно серьезно и стремитесь прийти к соглашению. Можно подчеркнуть это и одобрительным кивком головы, просьбой привести конкретный пример, что поможет вам лучше понять чувства и действия противоположной стороны, а вашему собеседнику – настроиться на откровенный разговор.

Если конфликт очень серьезный, то обратитесь к «постороннему» человеку, который помог бы вам выслушать друг друга, не сбиваясь на взаимные упрёки и обвинения.

5. Очень полезно разобраться в сокровенных мыслях. Сокровенные мысли – это предположения, опасения, догадки относительно чувств и мыслей другого. Чтобы убедиться в правильности своих предположений, лучше всего спросить у самого человека. Если же вас спрашивают об этом, постарайтесь быть достаточно откровенным, поскольку догадки, как правило, имеют под собой реальную почву. Воздержитесь от комментариев, завершая какой-либо разговор. Акцентируйте внимание на вопросах, относительно



которых ваши мысли, чувства, действия совпадают, а не на проблемах, которые разделяют, - этим вы ограничите зону противоречий.

6. Найдите возможность высказать конкретные предложения относительно смены ситуации, поведения, отношений («Я вас прошу...», «Я хотел бы...», «Надеюсь, вам не тяжело...»). При завершении разговора скажите, что именно изменится, если вы преобразуете ситуацию или ваши отношения. Нецелесообразно угрожать и прибегать к ультиматумам – ведь позитивные перспективы привлекательней. Отметьте, что выигрывает человек, если изменить свое поведение или отношение по вашей просьбе. Такой способ разрешения конфликта требует определенной решимости. Однако если вы будете откровенным и честным в этом разговоре, то ваши отношения не ухудшатся, а вы вызовете большее уважение.

### **Стили поведения в конфликтной ситуации**

В конфликтной ситуации люди сознательно или подсознательно обычно выбирают какой-то определенный стиль поведения. В конкретном конфликте стиль поведения определяется тем, насколько важно для вас удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

Существует несколько основных стилей разрешения конфликта (К. У. Томас, Р. Х. Килменн).

1. **Стиль конкуренции.** Человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Этот стиль может быть эффективен, когда вы обладаете определенной властью, уверены, что ваше решение или подход в данной ситуации правилен и имеете возможность настоять на своём.

Стиль конкуренции предпочтителен, когда:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы;
- решение необходимо принять быстро и у вас достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять.

2. **Стиль уклонения.** Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта. Вы можете использовать данный стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на её решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Он рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека, или когда этот человек обладает большей властью, или же у вас нет серьезных оснований для продолжения отношений с этим человеком. Может быть, вам на данный момент нужна отсрочка – время, чтобы обдумать ситуацию или успокоиться.

3 **Стиль приспособления.** Человек, использующий этот стиль, действует совместно с партнером по общению, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете воспользоваться им, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, где вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию. Также этот стиль полезен, если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

4. **Стиль сотрудничества.** Следуя стилю сотрудничества, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны. Этот стиль требует более продолжительной работы по

сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляются нужды, заботы и интересы обеих сторон («выкладываются на стол»), а затем происходит их обсуждение. Желательно использовать именно этот стиль, если решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет уступать от решения; если у вас тесные длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной и вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; если обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

5. **Стиль компромисса.** Пользуясь им, люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой конфликтующей стороны (взаимные уступки). Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Вы хотите прийти к решению быстро, вас может устроить временное решение, вы готовы поменять первоначальную цель. Компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения.

### **Пути решения**

Нам часто кажется, что невозможно решить проблему так, чтобы это решение удовлетворяло интересы всех сторон в конфликте. Тем не менее, определенная последовательность действий приводит именно к такому результату. Далее дано описание этого поэтапного движения конфликтующих сторон к достижению согласия.

1. Определите интересы сторон в конфликте. Используйте вопросы: «**Почему** они этого хотят? В чем заключаются их опасения?».
2. Непредвзято определите, в чем состоит проблема. Используйте для этого вопрос: «**Что** именно мы обсуждаем (будем обсуждать)?».
3. Поймите, что каждый участник конфликта чувствует по-своему. Для достижения психологического удовлетворения дайте противоположной стороне возможность отразить свои чувства и покажите, что эти чувства поняты вами.
4. Выясните, какие события вызвали те или иные чувства.
5. Расскажите всем, чего вы хотите и что вам требуется.
6. Прислушайтесь к тому, чего хотят другие люди.
7. Обсудите со своими оппонентами препятствия и помехи, стоящие на пути к взаимному удовлетворению желаний и нужд.
8. Найдите **общую цель**, не обязательно относящуюся к возникшему конфликту.
9. Будьте открыты для обсуждения самых разных вариантов. Реальное решение может внезапно оказаться в самом фантастическом варианте.
10. Придите к общему соглашению по поводу пути разрешения проблемы. Используйте вопросы: «Как мы это сделаем? Кто именно это сделает? В какие сроки?» и т. д. для достижения прочного соглашения и удовлетворения сторон по существу конфликта.
11. Обсудите пути предотвращения такого типа конфликтов в будущем.
12. Обсудите, насколько приемлемым для всех участников конфликта оказался сам способ (процедура) достижения согласия. Готовы ли стороны и в будущем именно таким образом работать в других конфликтных ситуациях?

Психологи считают, что конфликтом вполне можно управлять. **Принципы управления конфликтом** следующие:

1. Определение необходимости обострения конфликта, которое достигается за счет честного и беспристрастного ответа на следующие вопросы (ответы эти можно давать вслух или записывать, обсуждать же их нельзя):
  - а) Возможно и желательно ли устранение противоречия (как известно, противоречие – двигатель прогресса)?
  - б) Если да, то нет ли более мирных, экономичных и «чистых» путей его разрешения?
  - в) Если нет, то хватит ли у вас сил на то, чтобы выиграть конфликт?
  - г) Если нет, то – как долго он может длиться (это нужно знать для того, чтобы выйти из конфликта с минимальным расходом душевных и физических сил)?

2. Полный контроль над собственными эмоциями, которые, как правило, мешают оценивать происходящее.
3. Анализ подлинных причин конфликта, которые оппоненты могут скрывать за причинами мнимыми.
4. Локализация конфликта, т.е. установление его четких рамок и максимальное стремление к суждению в области противоречия.
5. Отказ от концентрации на самозащите, поскольку увлечение собственными защитными действиями обычно мешает людям вовремя заметить изменения в обстановке и поведении «противной стороны».
6. Переформулирование аргументов оппонента, которые просто не стоит опровергать в том порядке и в тех пропорциях, в которых они изложены, - лучше попытаться «перевести» их на понятный вам язык, выделяя опорные смысловые моменты.
7. Достаточная активность, поскольку даже «отступая по всему фронту», можно сохранять инициативу, задавая:

а) эмоциональный тон отношений (Давай-ка говорить спокойно);

б) тему разговора («Мы не о том говорим, вернемся-ка к...»);

в) языковой стиль (без грубости и пошлости);

г) роли и степень строгости правил игры (в конфликт можно и должно играть, разрешая противоречия, в виде подобия театрального действия с оговоренными ролями и амплуа).

Очень важным и одним из самых трудных является второй из этих принципов – **контроль эмоций**. Об этом мы говорили с вами на уроке, посвященном правилам конструктивного общения, и сегодня, ввиду важности темы, вернемся еще раз. Бывает, что кто-то специально «заводит» нас для того, чтобы вовлечь в конфликт. Очень трудно оставаться спокойным, когда предъявляются беспочвенные обвинения, или вас оскорбляют, или предъявляют нелепые, с вашей точки зрения, требования и претензии. Приемы и методы саморегуляции эмоционального состояния – это аутотренинг, релаксация, контроль дыхания.

Если вы окажетесь в ситуации, в которой некто начинает слишком сильно проявлять свои эмоции, то это, как правило, свидетельствует о том, что конфликт вызван какими-то *глубинными интересами*, которые вам необходимо учесть, чтобы найти решение проблемы и восстановить взаимоотношения. В частности, вы можете держать в памяти *следующую программу действий*:

- Если реакция человека слишком отличается от той, которую можно было бы ожидать в сложившейся ситуации, остановитесь и задумайтесь: какие глубинные проблемы или потребности она может отражать?
- Попробуйте встать на позицию другого человека и взглянуть на вещи его глазами: что он может думать о сложившейся ситуации?
- Посмотрите на свое поведение с точки зрения другого человека. Не сделано ли вами чего-то такого, что ему неприятно или непонятно? Особенно важно практиковаться в этом, чтобы снизить накал разгорающихся конфликтов с родителями. (Если, например, они ограничивают вашу свободу и постоянно «пилят» вас за позднее возвращение домой, постарайтесь посмотреть на свое поведение их глазами. И вы найдете целый «букет» причин их раздражения: и ощущение того, что вы пренебрегаете заботой родителей, и страх за вас, и обиду, и боязнь потерять контроль над ситуацией.)
- Подумайте, не испытывает ли этот человек именно сейчас давления каких-то обстоятельств, которые могли бы вызвать такую реакцию?
- Подумайте над тем, как бы ненавязчиво предложить обсуждение реальных причин конфликта.
- Проявите, что восприимчивы к нуждам другого человека, что вы проявляете о нем заботу; покажите, что вы готовы потратить время на то, чтобы понять его.

- Будьте готовы отложить в сторону собственные интересы, чтобы иметь возможность сосредоточить свое внимание на нуждах другого человека. О своих интересах вы можете позаботиться позже, а сейчас важно показать человеку, что вы признаете его потребности и готовы сделать все от вас зависящее, чтобы удовлетворить их, потому что видите, как ему сейчас нелегко.

Следовать этим рекомендациям не так легко, потому что вместо позиции естественного эгоизма нужно научиться занимать «метапозицию»: быть как бы и внутри ситуации, и вне ее; отделять свои интересы, свою точку зрения, свой опыт от того, что происходит с другим человеком, и принимать его интересы и потребности как объективную реальность независимо от вашего отношения к этому.

Основными же правилами бесконфликтного общения являются следующие:

- 1) не употребляйте конфликтогены;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику;
- 4) делайте как можно больше благожелательных посылов.

### Практикум снятия стресса

Стресс – комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление воздействию стресса или адаптацию к нему.

Правила поведения в острой стрессовой ситуации сводятся к следующему.

1. Не пытайтесь принимать никаких решений (исключение составляют экстремальные ситуации).
2. Сосчитайте до десяти.
3. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
4. Если вы в помещении, выйдите из него в какое-нибудь другое место, где вы сможете некоторое время побыть наедине с собой.
5. Постарайтесь смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой.
6. Осмотритесь по сторонам даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.
7. Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы последний раз смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!
8. Набрав воды в стакан (или ладони), медленно, как бы сосредоточенно выпейте её. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.
9. Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова). Для первой помощи этого вполне достаточно. В день, когда вы попадете в острую стрессовую ситуацию, не принимайте никаких решений. Попробуйте заняться каким-либо простым видом деятельности: постирайте белье, приберите в квартире, вымойте окно или, скажем, возьмите калькулятор и подсчитайте, сколько у вас денег, сколько часов, минут и секунд вы живете на свете.

Техники регуляции эмоционального напряжения и типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления представлены в таблицах 1,2.

Таблица 1

### Техники регуляции эмоционального напряжения

Снижают напряжение:	Повышают напряжение:
---------------------	----------------------

1. Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	2. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
3. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	3. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Предоставление партнеру возможности выговориться	5. Перебивание партнера
6. В случае вашей неправоты, немедленное признание её	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Таблица 2

**Типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления**

<b>Типичная ошибка вербализации</b>	<b>Почему это ошибка?</b>	<b>Способ преодоления</b>
1. Подчеркивание общности в том, что партнер ни в коем случае не хочет за собой признавать - Мы с тобой оба не любим, когда нам прижимают хвост... -Шеф нас с тобой за людей не считает...	Может восприниматься партнером как скрытое принижение его личности. Человек хочет принадлежать только к той общности, которая является референтной для него.	Подчеркивать общность «недостатков» или «слабостей» только в том случае, когда это не воспринимается как угроза самооценке. Лучше выбирать формулировки, в которых недостатки выступают как продолжение достоинств. - Мы оба нетерпимы к неточностям. - Ну и резкими же мы бываем с тобой!
2. Действие с точностью наоборот при подчеркивании значимости - Вы хорошо это сделали! Я от вас не ожидал... - Вы сегодня хорошо выступили, не то что обычно!	Скрытое принижение личности партнера. Фактически ему передается послание о том, что обычно он находится на гораздо более низком уровне. В бочку меда добавляется ложка дегтя.	Избегать сравнений данного человека с ним самим и с ожиданиями в отношении него. - Вы хорошо это сделали! - Вы так удачно выступили сегодня!

<p>3. Голословные заявления вместо вербализации</p> <p>- Я вас очень хорошо понимаю...</p> <p>- Я вас прекрасно понимаю!</p>	<p>1) До тех пор, пока эмоция не названа, человек может продолжать думать, что его на самом деле поняли правильно.</p> <p>2) Человеку хочется, чтобы его поняли ровно настолько, насколько он хочет быть понятым. «ПРЕКРАСНО ПОНИМАЮ» может вызвать страх разоблачения.</p>	<p>Если состояние собеседника не вполне понятно или вы чувствуете, что в нем происходит борьба разнообразных чувств, то лучше использовать нейтрально-уважительные формулировки с вопросительной интонацией:</p> <p>- Вы удивлены?..</p> <p>- У вас вызывает протест?</p> <p>- Вы чувствуете себя неуютно?..</p> <p>- У вас вызывает огорчение?..</p> <p>- У вас пока нет уверенности в том, что?..</p>
<p>4. Вербализация тех негативных чувств и состояний, которые лишь усиливаются в результате вербализации</p> <p>У вас усталый вид...</p> <p>Вы выглядите такой измученной...</p> <p>У тебя такой испуганный вид...</p>	<p>Свежий вид, бодрость, подтянутость – и внешняя, и внутренняя – все это признаки благополучия, свидетельствующего о способности добиваться социального успеха. Усталый вид – признак определенного поражения или уступки трудностям жизни.</p> <p>Обсуждение таких состояний ввергает в пучину «русского негатива»</p>	<p>Уважительные и более нейтральные формулировки:</p> <p>Вы сконцентрированы...</p> <p>Вы в напряжении сил...</p> <p>Вы опасаетесь...</p> <p>Ты чем-то встревожена...</p>

## ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

### Контрольные вопросы и задания

1. Что такое конфликт? Перечислите и охарактеризуйте основные структурные элементы конфликта
2. Что такое конфликтогены? Укажите их типы
3. Перечислите и охарактеризуйте основные функции конфликта
4. Перечислите и охарактеризуйте известные вам классификации конфликтов
5. Перечислите основные стадии конфликта
6. Что представляет собой конструктивное разрешение конфликта?
7. Перечислите и охарактеризуйте стили поведения в конфликтной ситуации
8. Приведите конкретные примеры использования такого стиля разрешения конфликта, как конкуренция, компромисс, сотрудничество, уклонение, приспособление
9. Что представляет собой управление конфликтами? Какие рекомендации по управлению конфликтами вам известны
10. Охарактеризуйте принципы управления конфликтом
11. Назовите техники регуляции эмоционального напряжения

### I. Заполните пробелы

1. ... – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.
2. ... функция проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях морали, дисциплины.

3. Для стиля ... характерно то, что человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта.

4. Следуя стилю ..., человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны.

## **II. Верно или неверно?**

1. Диагностическая функция конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов.

2. В динамике конфликта основные стадии: возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание участниками существования конфликтной ситуации; переход к конфликтному поведению; разрешение конфликта.

3. Стилль приспособления предпочтителен, когда исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы.

4. Подчеркивание различий между собой и партнером снижает напряжение в общении.

5. Проявление интереса к проблемам партнера повышают напряжение в общении.

## **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Укажите признаки деструктивного конфликта (возможно несколько вариантов ответа)

а) творческий подъём

б) расширение конфликта

в) эскалация конфликта

г) сотрудничество

д) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта

2. Установите соответствие между видами конфликтов и основаниями классификации

1) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.

2) управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.

3) межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.

а) в зависимости от остроты противоречий

б) по проблемно-деятельному признаку

в) по степени вовлеченности людей в конфликт

3. «Взаимные уступки» характерны для такого стили поведения в конфликтной ситуации, как

а) сотрудничество

б) конкуренция

в) компромисс

г) уклонение

д) приспособление

## **Тематика докладов и рефератов**

1. Стресс и аффект в конфликтной ситуации

2. Толерантность в конфликтах

3. Классификации конфликтов

4. Управление конфликтами

5. Внутриличностные конфликты

6. Конфликты в медицинской практике

7. Пути преодоления и профилактики конфликтов в медицинской практике

8. Поведенческие типы участников конфликта в медицинской практике: деструктивный, конформный и конструктивный типы

## **ТАКТИКА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

Испытуемому предлагается ответить «да» или «нет», оценив применимость к себе каждого из приведенных ниже утверждений. За каждый ответ «да» присваивается 1 балл, «нет» - 0 баллов.

### **«Избегающий конфликта»**

1. Всегда проигрываете в конфликте.

2. Считает, что конфликта надо избегать.

3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном.
4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие.
5. Удивляется, почему другие его не понимают.
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента.
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально.
8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций.
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт.
10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта.

*Интерпретация результатов.*

**8-10 баллов:** в поведении выражена тенденция к конфликтности.

**4-7 баллов:** средне выраженная тенденция к конфликтному поведению.

**1-3 балла:** выражена склонность к избеганию конфликтного поведения.

**«Действующий напролом»**

1. Часто подтасовывает факты.
2. Действует напролом.
3. Ищет слабое место в позиции оппонента.
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица».
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту.
6. Считать себя знатоком.
7. Нападает на человека, а не на проблему.
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.).
9. Считает, что выигрыш в аргументации очень важен.
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом.

*Интерпретация результатов.*

**8-10 баллов:** явно выражена тенденция действовать напролом.

**4-7 баллов:** средне выраженная тенденция действовать напролом.

**1-3 балла:** тенденция действовать напролом не выражена.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

### Литература

#### Основная литература

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

#### Дополнительная литература

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>

3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>

4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.

5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.

1.



## **Тема: Организация основных форм общения в медицинской практике.**

**Цель:** познакомиться с основами общения врача с пациентами.

В результате освоения данной темы студент должен **знать:**

- этические нормы и принципы поведения врача в медицинской практике
- особенности общения с пациентами разного возраста
- основные виды слушания
- методы убеждения больного
- основные формы общения в медицинской практике
- о верной организации беседы с пациентом
- о спорах и конфликтах в медицинской практике
- особенности общения врача и пациента в зависимости от характера заболевания

**уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ ОБЩЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Врачебная деятельность относится к трудным профессиям и требует самоотдачи, внутренней потребности оказывать помощь другому человеку, самопожертвования, сопереживания. Медицинский работник должен обладать при этом такими качествами, как гуманизм, самообладание, выдержка, совесть, которые ярко проявляются в общении с пациентом, вызывают у него расположение и доверие к лечащему врачу и прямым образом сказываются на выздоровлении больного.

Предпосылкой возникновения положительных психологических отношений и доверия между медицинским работником и больными являются, несомненно, квалификация, опыт врача или медсестры. Однако, как подчеркивают чешские психологи Р.Конечный и М.Боухал, квалификация является только инструментом, больший или меньший эффект применения которого зависит от других сторон личности врача.

Требования, предъявляемые к медицинскому работнику:

- гуманизм врача
- соблюдение врачебной тайны (конфиденциальность),
- общая и профессиональная культура врача
- духовная культура врача

Процесс лечения любого заболевания сопровождается рядом психологических явлений, связанных с личностью больного, личностью врача и применяемыми методами лечения. Умение врача учитывать психологические факторы лечения позволяет ему более глубоко оценивать эффективность терапии и прогноз болезни. Хороший контакт с врачом и медсестрой нужен любому больному для гарантии того, что вместе они успешно справятся с болезнью. Поэтому организация общения в процессе врачебной деятельности является одной из важнейших составляющих медицинской практики.

Беседа с пациентом дает определенное представление о его культурном, интеллектуальном уровне, о степени образованности, индивидуально-личностных особенностях, доминирующих переживаниях. Эти знания помогают установить правильный психологический контакт и найти индивидуальный подход к пациенту.

Основными условиями эффективности профессионального общения являются: демонстрация доброжелательности, такта, внимания, интереса, профессиональной компетентности.

Медработнику необходимо знать особенности психологического отражения своего состояния пациентами разного возраста и осуществлять соответственно деонтологическую тактику общения.

### **Дети дошкольного возраста**

Для них характерно:

- ▶ отсутствие осознания болезни в целом;
- ▶ неумение формулировать жалобы;
- ▶ сильные эмоциональные реакции на отдельные симптомы болезни;
- ▶ восприятие лечебных и диагностических процедур как устрашающих мероприятий;
- ▶ усиление дефектов характера, воспитания ребенка в период болезни;
- ▶ чувство страха, тоски, одиночества в стенах лечебного учреждения, вдали от родителей.

*Деонтологическая тактика.* Эмоциональное теплое отношение, отвлечение от болезни, проведение процедур с уговорами. Профессиональное обращение с родственниками больного ребенка.

### **Подростки**

У них преобладает психологическая доминанта возраста — «притязание на взрослость». Бравата для них является формой самозащиты при внутренней психологической ранимости. Пренебрежительно относятся к болезни, факторам риска.

*Деонтологическая тактика медработника.* Общение с учетом возрастных психологических особенностей, опоры на самостоятельность, взрослость подростка.

### **Пациенты работоспособного возраста**

Необходимо, прежде всего, познать личность пациента и ее индивидуальность. Выяснить отношение к болезни, медперсоналу, позицию на взаимодействие пациента с медперсоналом.

*Деонтологическая тактика медработника.* Ориентация на трудовую и социальную реабилитацию. Выбор тактики общения проводить в зависимости от ВКБ. Проведение коррекции неадекватных установок, психотерапию тревожно-мнительных пациентов.

### **Пациенты пожилого и старческого возраста**

Для них характерна психологическая доминанта возраста - «уходящая жизнь», «приближение смерти».

Чувства тоски, одиночества. Нарастающая беспомощность. Чисто возрастные изменения: снижение слуха, зрения, памяти, сужение интересов, повышенная обидчивость, ранимость, снижение возможности самообслуживания. Интерпретация болезни только через возраст, отсутствие мотивации к лечению и выздоровлению.

*Деонтологическая тактика.* Поддержание у пациента ощущения собственной значимости;

### **Основные виды слушания**

Для организации общения в медицинской практике важно установить контакт с больным, что в первую очередь зависит от того, сможет ли врач разговорить больного и насколько внимательно он слушает своего пациента.

Существуют следующие виды слушания.

#### **1. Безоценочное слушание**

Главное при активном безоценочном слушании — это умение молчать, поддакивать, перефразировать сообщения больного. Обязательное условие - заинтересованность.

Можно демонстрировать больному эмпатийное понимание того, что тот чувствовал. Это могут быть следующие стандартные фразы-клише: «Вы тогда, наверное, расстроились», «Сколько же вам пришлось пережить» и пр. Однако нельзя перегружать беседу подобными психологическими клише, так как сверхсочувствие - это всегда бесчувственность.

Для того чтобы добиться одинакового с больным понимания того, что он говорит, можно пользоваться приемами усиления диалога, например такой фразой-клише: «Продолжайте, пожалуйста, это очень важно». Умению организовать диалог с больным и вовремя сориентироваться в процессе общения помогают выявление симптомов напряженности в речи больного и психологическая защита. Напряженность проявляется в изменении темпа речи - появлении пауз и слов-паразитов (если их ранее не было), штампов, иронии. В отличие от юмора свидетельствующего о хорошем контроле за ситуацией, ирония чаще говорит о психологическом неблагополучии. Его важными признаками являются стремление больного уклоняться от ответа на некоторые вопросы или отвечать общими фразами. Кроме того, больные с психосоматическими заболеваниями на вопрос о своих конфликтах часто отвечают отрицательно, искренне полагая, что у них «все нормально». В речи данной группы пациентов нужно уметь выявлять элементы психологической защиты, указывающие на фактическое присутствие конфликтной ситуации. Распознавание защитного поведения важно для последующего лечения больного. Оно поможет осознать причины возникшего заболевания. Все это можно уловить при максимально полном высказывании больного, слушая его без всяких оценок.

## **2. Оценочное слушание**

Целесообразно тогда, когда сам больной хочет оценки. При обсуждении течения болезни, результатов анализов медицинский работник ежедневно сталкивается с необходимостью оценочного слушания. Его всегда желательно начинать с положительной оценки. Следует помнить, что осудить психологически всегда легче, поскольку это повышает собственную самооценку. По отношению к больным с лабильным или сниженным настроением приходится помнить о сильном деструктивном компоненте порицания, поэтому не стоит заканчивать разговор отрицательной оценкой чего-либо, касающегося больного.

При затянувшемся или малоэффективном разговоре могут быть применены приемы сокращения диалога. Психологическое клише в этом случае может быть следующим: «Уточните, пожалуйста, я не совсем понял...» и жест остановки рукой.

Когда больной ошибается в своих суждениях, возникает необходимость немедленной отрицательной оценки. Чтобы не потерять при этом установившийся психологический контакт, следует воспользоваться приемами корректного отбоя. Психологическое клише в этом случае может быть следующим: «Вы, конечно, можете со мной не согласиться, но я совершенно уверен, что...».

Часто у больного во время эмоциональной беседы могут появиться слезы или наблюдаются гнев, агрессия. Этого не стоит пугаться. Такие проявления могут играть серьезную роль в заболевании. Подкрепив ситуацию фармакологическими средствами, пациенту все же следует предоставить возможность полностью высказаться. Эмоциональная реакция обычно значительно облегчает психологическое состояние больного.

## **3. Бессловесное слушание**

Информация, получаемая от больного, идет на разных уровнях восприятия, так как общение не исчерпывается устными и письменными сообщениями, важную роль в нем играет и невербальная информация — мимика, жесты, интонации. Все эти проявления имеют значение только в контексте разговора и не несут никакой прямой смысловой нагрузки вне беседы.

Посредством жестов в диалоге с больным осуществляется обратная связь с врачом, который на основе анализа невербальных средств должен понимать, как встречено то, о чем он говорит, — с одобрением или враждебно, сомневается больной или не верит.

Своеобразным предупреждающим сигналом о неблагоприятном протекании беседы будет появление рассогласованности жестов и речи больного. Это бывает, когда его устное сообщение сопровождается противоречащими словам жестами. Бессловесная информация в этом случае гораздо более информативна, и это может указать врачу, как нужно изменить свое поведение с больным, чтобы достигнуть нужного результата.

### **Организация основных форм общения в медицинской практике**

#### **Убеждение в процессе общения медицинского работника с пациентом**

С необходимостью убеждать больного приходится сталкиваться ежедневно, особенно если принять во внимание, что около половины пациентов, согласно данным зарубежной статистики, не выполняют назначения врача.

Поэтому для многих больных выписанный рецепт или рекомендация врача являются не более чем информацией к размышлению. Прямые, лобовые советы (уехать из данного города, уйти с этой работы и пр.), как правило, вызывают сильное сопротивление больного. Следует отметить, что явное сопротивление (когда пациент честно отказывается выполнить совет врача) является обычно не таким сильным, как скрытое (когда на словах он обещает все сделать и ничего не выполняет фактически).

Лучше прямых советов работают косвенные приемы убеждения. Психологическое клише: «Я бы на вашем месте сделал так...». Эффект косвенного внушения связан с тем, что оно вызывает минимальное сопротивление больного. Однако значимая информация должна исходить от значимого человека. Если общение с больным носит формальный характер, то лучше подыскать посредника из окружения больного (друга, родственника), который по совету врача доведет до больного необходимую информацию. Быстро и эффективно поможет найти посредника в окружении больного «Цветовой тест отношений» (Эткинд А.М., 1980), где использованы стандартные цветовые эталоны известного теста М. Люшера. Больному предлагается выразить символически в цвете важных для него лиц.

Существует ряд конкретных методов (техник) убеждения, рассмотрим их.

**1. Метод выбора.** Больному следует описать все «за» и «против» (например, положительные и отрицательные стороны его жизни после какой-либо операции), подвести его максимально близко к решению окончательного выбора, который он делает сам.

**2. Метод сократовского диалога (метод 7 «да»).** Врачу следует подготовить 7 вопросов, на которые больной ответит утвердительно. Последним будет то, в чем необходимо убедить пациента. Негибкие больные по инерции отвечают «да» и на последний вопрос.

**3. Метод авторитета.** Психологическое клише: «Консультант считает, что...».

**4. Метод вызова.** Психологическое клише: «Если вы не бросите курить, я вас пойму, поскольку справиться с этим может только очень волевой человек». *Метод практически не работает при убеждении женщин.*

**5. Метод дефицита.** Определенная группа больных считает, что дефицитная процедура априорно считается хорошей. Поставив больного в ситуацию дефицита (например, очереди на консультацию или исследование), удастся без психологических потерь перейти через необходимость самой процедуры. *Метод лучше работает при убеждении женщин.*

**6. Метод проекции ожидания.** Психологическое клише: «Вы как умный человек, конечно, со мной согласитесь, что...».

Однако следует отметить, что эти техники прямого убеждения работают гораздо лучше при разовых встречах с больным, а при длительных и тесных контактах большее значение приобретает *эмпатийная искренность врача.*

#### **Организация беседы в медицинской практике**

Особенности беседы, ее структура зависят от поставленных задач, личности и опыта врача, характера заболевания и этапа лечения. Однако можно выделить и некоторые общие элементы структуры и последовательности каждой беседы. Акценты на том или

ином ее элементе могут быть различными в зависимости от характера болезни и ее этапа, методов лечения и личности больного.

**1. Установление психологической атмосферы доверия и откровенности** в общении медицинского работника с пациентом. С этой точки зрения ошибочным является чрезмерное выпытывание у больного сведений при установлении диагноза. Как правило, такая сверхнастойчивость врача вызывает его сопротивление, уход и замкнутость. Желательно начинать диалог с уточнения анкетных данных в стиле взаимного знакомства, а не допроса. Это позволит с первых минут задать необходимый тон общения и быстро психологически взаимно адаптироваться.

При установлении первичного контакта необходимо соблюдать следующие правила:

*Проявлять терпимость к человеческим слабостям и избегать роли моралиста.* Явно выражаемая врачом моральная оценка негативных поступков больного всегда имеет элемент осуждения, что затрудняет контакт и толкает его на сокрытие некоторых эпизодов жизни, которые, возможно, существенны для понимания причины болезни. Это, конечно, не означает, что врач одобряет негативные поступки больного, но он принимает его таким, какой он есть. Основная задача врача - лечение, и каждый больной независимо от его личностных особенностей имеет право на максимально возможную медицинскую помощь.

*Умело управлять ходом беседы с больным и проявлять инициативу в общении.* Внешний вид врача, поведение, поза, выражение лица - все должно демонстрировать больному искреннюю заинтересованность беседой и участие в проблемах больного. Не следует, однако, забывать и то, что диалог с больным - это не праздный разговор, а довольно напряженная работа как врача, так и больного. Поэтому нужно избегать и другой крайности - выслушивания нецеленаправленного излияния больного.

**2. Предоставление больному необходимой и понятной информации относительно болезни и лечения.** В беседе не следует употреблять специальную медицинскую терминологию. Несмотря на очевидность этого положения, студенты старших курсов и молодые врачи регулярно его нарушают. Вероятно, это обусловлено характером обучения, необходимостью освоения профессионального языка. Число терминов, которыми должен овладеть студент-медик, по объему эквивалентно изучению трех иностранных языков. Усвоить такой объем информации можно, лишь постоянно используя ее. Все студенты и начинающие врачи вначале испытывают серьезные трудности при общении с больным, который о своем заболевании рассказывает бытовым языком и способен воспринимать только лишние медицинской терминологии вопросы. Кроме того, не следует забывать, что понятные для больного разъяснения, его просвещение способствуют усилению веры пациента во врача как знающего специалиста.

**3. Обсуждение с пациентом динамики проявлений болезни и хода лечения.** Здесь важно согласование с больным поэтапного выполнения лечебных задач, степени и формы его участия в лечебном процессе. Врач активно приветствует адекватное этапу болезни поведение больного и сдерживает нежелательные поведенческие реакции.

**4. Обсуждение какой-либо проблемы больного, связанной с жизненной ситуацией, межличностным или внутриличностным его конфликтом.** Интерпретация обсуждаемой проблемы в случаях неврозов или другой психогенной патологии направляется на осознание пациентом связей между особенностями конфликта, нарушенной системой его отношений, патогенной ситуацией и функциональными болезненными расстройствами.

**5. Подведение итогов.** В каждой беседе важно точной формулировкой определить достигнутое и наметить дальнейшие задачи лечения. Кроме того, нужно подчеркивать соответствующее участие самого больного в процессе лечения.

Строя общение с больным, следует помнить, что лучше всего усваивается конец беседы, хуже — начало и совсем плохо - середина. Эмоциональный накал в конце беседы приближает ее к внушению в состоянии бодрствования. После первой же беседы

больному необходимо хотя бы приблизительно знать свою лечебную перспективу и иметь надежду. Если невозможно дать надежду, то хорошо бы поставить цель. Это делает больного активным участником своего выздоровления.

### **Основные формы общения врача и пациента**

1. Руководство
2. Сотрудничество (партнерство)
3. Договорная (контрактная) форма взаимоотношений

**1. Руководство.** Врач занимает ведущую, активную позицию, а пациент остается сравнительно малоактивным. Руководство представляет собой выражение авторитета и власти специалиста, который всю ответственность за основные вопросы в период лечения берет на себя. Больные воспринимают врача как доминирующую силу и ориентированы на подчинение по типу «врач знает все, больной — ничего».

Некоторым больным с относительно незрелой психикой, нуждающимся в руководстве, в авторитетных советах, этот тип контакта необходим. Для них он эффективен на первом этапе лечения. Его недостатками являются низкая активность больного, а также нередко зависимость от врача по завершении лечения.

Разъяснения, советы и рекомендации достаточно обоснованы, когда они касаются медицинского аспекта болезни и лечения. Но обоснованность их значительно уменьшается, когда затрагиваются морально-ценностные вопросы. В этих случаях неизбежно отражаются собственные ценностные ориентации врача, которые могут быть иными, чем у больного (например, проблемы брака, выбора профессии или перемены работы).

**2. Сотрудничество (партнерство)** — это модель не авторитарного сотрудничества, а союза, она предполагает активное участие больного в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативных решений. Сотрудничество наиболее эффективно у больных, стремящихся противодействовать болезни. Пациент ожидает, что врач будет обсуждать и согласовывать с ним все предпринимаемые им действия, оставляя право принятия решения за больным. Врач избегает давать прямые указания, рекомендации, советы относительно реальных жизненных проблем своего пациента, поскольку такое поведение может подкреплять тенденции ухода от принятия решений им самим. Если на первом этапе лечения врач избирает стиль руководства, то в последующем он может стремиться к установлению сотрудничества (партнерства) в общении с больным.

Наиболее распространенным подходом к пониманию взаимоотношений врача и больного в отечественной медицине является представление об активной позиции врача, однако избегающего крайностей директивного и недирективного стилей.

**3. Договорная (контрактная) форма взаимоотношений** между врачом и пациентом получила распространение в условиях платной медицинской помощи. Ожидания и требования пациента возрастают, и некоторые параметры описанных моделей взаимоотношений, в частности ответственность и директивность, эмпатичность и искренность врача, подвергаются со стороны больных испытанию. В этих условиях все чаще стали вспоминать о так называемой контрактной (договорной) модели взаимоотношений врач-пациент. С одной стороны, она соответствует духу частного предпринимательства, рыночных отношений спроса и предложения, этике купли-продажи, а с другой — позволяет структурировать и контролировать лечебный процесс обоими участниками.

Само понятие контракта кажется малосовместимым с искусством врачевания, однако структура контрактного взаимоотношения может быть наполнена духовным, творческим, личностным содержанием. В этом случае на первый план выступают стремление к согласованию понимания болезни, постановка реальных задач и ожидаемого результата, взаимные обязательства как со стороны пациента, так и со стороны врача.

- Пациент, заключая контракт, полагает, что он получает гарантии на квалифицированную помощь, ее удобство и доступность (четкое расписание посещений, право прервать курс и найти другого врача). Он ожидает, что врач будет согласовывать с ним важнейшие шаги в ходе лечения.
- Врач предъявляет к пациенту требования сотрудничать в ходе терапии, выполнять лечебные рекомендации и правила, следовать здоровому образу жизни. Согласовывается все — частота посещений, длительность лечения, предполагаемые результаты, стоимость. При неуверенности врач может предложить пациенту заключить соглашение всего на несколько посещений, и если есть взаимная удовлетворенность, оно может быть продлено.

Положительный эффект от лечения во многом зависит от возникновения у больного доверия к врачу, его ожиданий и установок, образа (эталона) идеального врача и других личностных позиций и свойств как пациента так и медицинского работника.

Медицинским работникам всегда необходимо помнить, что положительный эффект от лечения во многом зависит от возникновения у больного доверия к врачу, его ожиданий и установок, образа (эталона) идеального врача и других личностных позиций и свойств как пациента так и медицинского работника.

### **Спор и конфликт при организации общения в медицинской практике**

Врачу следует помнить, что нужно различать два основных вида споров:

**1. Конструктивные (реалистические, предметные),** где идет поиск истины и больной восполняет свой дефицит информации. Такой вид спора достаточно важен, и врач может и должен использовать его данные при общении с больным.

**2. Конфликтные, софистические (нереалистические, беспредметные),** где не истина важна, а необходима победа любой ценой. В такой спор врача, как правило, втягивают насильно. Конфликтный спор надо распознавать сразу, несмотря на то что он маскируется под спор, который ведется ради поиска истины. Признаки конфликтного спора следующие: нежелание и неумение слушать противника; монолог, а не диалог; переход с истины на дискредитацию личности противника; предубежденность; эмоциональная агрессия; демонстрация своей значительности; порицание и осуждение, особенно огульное, всеобщего характера, что является неосознанным стремлением повысить свою самооценку. Этот тип конфликтов нередко обуславливается предвзятым отношением пациента к медицинской службе в целом или к отдельному врачу. Для нейтрализации такого конфликта врачу необходимо:

1. Полностью дать высказаться противнику, чтобы он имел возможность сбросить агрессию.
2. Благожелательно и некатегорично попытаться локализовать спор. Психологическое клише: «Неужели вы даже этого не знаете» или «Как вы, конечно, знаете...».
3. Не показывать антипатию и не игнорировать ум противника. Возможно, он увидел что-то важное, с этим непременно надо согласиться. Психологическое клише: «Не исключено, что я в чем-то ошибаюсь, давайте вместе разберемся...».

Главное в споре - узнать мотивы противника, зачем он затеял конфликтный спор. Это может быть стремлением к самоутверждению, к власти, часто выходом раздражению или повышением своей самооценки за чужой счет. Мотивы могут не осознаваться, их обозначение словами вызывает мощный протест, агрессию, однако именно эти мотивы крайне важны для профилактики будущих конфликтных споров, в том числе и для снятия с врача обвинений по сути спора.

### **ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

#### **Контрольные вопросы и задания**

1. Обоснуйте необходимость знаний психологии общения для профессиональной деятельности врача.
2. Каковы особенности общения с пациентами разного возраста?
3. Перечислите и охарактеризуйте виды слушания

4. Что представляет собой убеждение как форма общения в медицинской практике?
5. Перечислите и охарактеризуйте методы (техники) убеждения
6. Что представляет собой беседа в медицинской практике?
7. Перечислите и охарактеризуйте основные формы общения врача и пациента. Укажите, в каких ситуациях используется каждая форма.
8. Укажите и охарактеризуйте основные виды споров при организации общения в медицинской практике. Как нейтрализовать беспредметный спор?

#### **I. Заполните пробелы**

1. Основные формы общения врача и пациента – ..., ..., ... .
2. . Основные виды слушания – ..., ..., ... .
3. Врачу следует помнить, что нужно различать два основных вида споров - ..., ... .

#### **II. Верно или неверно?**

1. Метод выбора – психологическое клише: «Если вы не бросите курить, я вас пойму, поскольку справиться с этим может только очень волевой человек».
2. Метод вызова - психологическое клише: «Вы как умный человек, конечно, со мной согласитесь, что...».
3. Руководство - это модель не авторитарного сотрудничества, а союза, она предполагает активное участие больного в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативных решений.

#### **III. Выберите верный вариант ответа**

1. Для нейтрализации спора врачу необходимо:
  - а) полностью дать высказаться противнику
  - б) благожелательно и некатегорично попытаться локализовать спор
  - в) не показывать антипатию и не игнорировать ум противника
  - г) все ответы верны
2. Что из предложенных вариантов характерно для подростков
  - а) неумение формулировать жалобы
  - б) притязание на взрослость
  - в) снижение возможности самообслуживания
  - г) отсутствие осознания болезни
3. Укажите, в каком виде спора идет поиск истины и восполняется дефицит информации:
  - а) конструктивном
  - б) конфликтном
  - в) софистическом
4. Что из нижеперечисленного не относится к формам общения врача и пациента
  - а) сотрудничество
  - б) контрактная форма
  - в) противоборство
  - г) руководство
5. Какую функцию выполняет общение на первом этапе лечения
  - а) использование врачом взаимоотношений с пациентом как лечебного инструмента
  - б) установление взаимопонимания врача с пациентом, согласование целей лечения
  - в) подчеркивание самостоятельности и независимости пациента
6. Форма руководства взаимоотношений врача и пациента характеризуется
  - а) активное участие пациента в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативного решения
  - б) врач занимает активную позицию, а пациент остаётся сравнительно малоактивным
  - в) одинаково активны и врач, и пациент
  - г) взаимные обязательства, как со стороны пациента, так и со стороны врача в процессе лечения

#### **Тематика докладов и рефератов**

1. Общение как социальная связь в медицинской практике. Средства и техники общения.



2. Такт в общении с пациентами; технология установления межличностных целесообразных взаимодействий
3. Общая и профессиональная культура врача
4. Психология общения медицинского работника в сложных (конфликтных ситуациях)
5. Роль невербальных средств общения во взаимодействии медицинских работников и пациентов
6. Особенности общения врача и пациента в зависимости от характера заболевания

### **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**

**Инструкция.** Отметьте номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у Вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимает его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями .
8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.
10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет ручкой, протирает стекла баллонов и т. п., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории и шуточки.
22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
23. Когда я обращаюсь к нему при встрече, он бросает все дела и смотрит внимательно на меня.
24. Собеседник ведет себя так, словно я мешаю ему делать что-то очень важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

### **Обработка результатов тестирования**

Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа: - если она колеблется в пределах от 70 до 100% (18 и более утверждений) – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать;

- если она колеблется в пределах 40-70% (10-17 утверждений) — Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и Вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не

заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор;

- если отмеченные ситуации колеблются в пределах 10-40% (4 – 9 утверждений) – Вас можно считать хорошим собеседником, но иногда Вы отказываете партнеру в полном понимании. Постарайтесь вежливо его высказывания повторить, дайте ему раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет ещё приятнее;

- если Вы набрали 0-10% (до трех высказываний) – Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме:** тестовые задания, контрольные вопросы, ситуационные задачи.

### Литература

#### Основная литература

1. Психология общения: учебник - 192 с. - Островская, И. В Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>

#### Дополнительная литература

2. Социально-педагогические факторы успешной социализации обучающихся: монография / под редакцией П. А. Шептенко. Барнаул: АлтГПУ, 2016. — 167 с. — Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112222>

3. Социальная адаптация лиц с нарушениями социализации: сущность, виды, факторы социализации и социальной адаптации: учебное пособие Жегульская, Ю. В. Кемерово: КемГИК, 2018. — 116 с.— Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/121921>

4. Коммуникативная деятельность [Текст] : учебно-методическое пособие / ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа). Амиров А.Ф., Кудашкина О.В. Уфа: ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2014. - 143 с.

5. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Амиров А.Ф., Кудашкина О.В.ГБОУ ВПО «Башкирский гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа) Режим доступа: <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>.