

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»

Факультет социальной педагогики и психологии

Кафедра психологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

 С.Л. Богомаз

12.09.2022

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

 С.А. Моторов

12.09.2022

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИИ  
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ**

для специальности

1-23 80 03 Психология

Автор: С.В. Лауткина

Рассмотрено и утверждено

на заседании научно-методического совета 05.10.2022, протокол № 1

УДК 316.6:331.101:159.923(075.8)  
ББК 88.31я73+88.802я73+88.50я73  
Л28

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 4 от 27.12.2022.

Автор: доцент кафедры психологии ВГУ имени П.М. Машерова, кандидат психологических наук, доцент **С.В. Лауткина**

**Р е ц е н з е н т ы :**

кафедра психологии и педагогики с курсом ФПКиПК УО «ВГМУ»;  
заведующий кафедрой коррекционной работы ВГУ имени П.М. Машерова,  
кандидат педагогических наук, доцент *Н.И. Бумаженко*

**Лауткина, С.В.**

**Л28** Психология коммуникации и профессионального развития личности : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине / С.В. Лауткина. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2023. – 195 с. ISBN 978-985-30-0017-7.

Учебно-методический комплекс «Психология коммуникации и профессионального развития личности» содержит учебно-методические материалы: курс лекций, практические занятия, вопросы и задания по каждой теме, вопросы для размышления и задания для самостоятельной работы, тесты по модулям, диагностические материалы, рекомендации для организации успешной коммуникации, список основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсы.

В обобщенной форме излагаются общетеоретические и практические положения, лежащие в основе психологии коммуникации и профессионального развития личности. Данное издание адресовано магистрантам, обучающимся по специальности 1-23 80 03 Психология. Может быть полезно психологам, педагогам, дефектологам, студентам и всем тем, кто проявляет интерес к вопросам психологии коммуникации и профессионального развития и становления личности.

УДК 316.6:331.101:159.923(075.8)  
ББК 88.31я73+88.802я73+88.50я73

ISBN 978-985-30-0017-7

© Лауткина С.В., 2023  
© ВГУ имени П.М. Машерова, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....	7
МОДУЛЬ 1. Теоретико-методологические основы курса .....	7
Лекция 1. Введение в курс «Психология коммуникации и профессионального развития личности» .....	7
Лекция 2. Категориально-понятийный аппарат дисциплины .....	13
МОДУЛЬ 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации и профессионального развития личности .....	16
Лекция 3. Личность как субъект профессиональных коммуникаций .....	16
Лекция 4. Психотипы личности и их проявления в процессе деловой коммуникации .....	26
Лекция 5. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления .....	33
Лекция 6. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления (продолжение) .....	37
Лекция 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации ...	41
Лекция 8. Вербальные и невербальные средства коммуникации (продолжение) .....	50
Лекция 9. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций .....	58
Лекция 10. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций (продолжение) .....	67
Лекция 11. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление .....	78
Лекция 12. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление (продолжение) .....	86
Лекция 13. Развитие профессионализма личности .....	91
II ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....	108
МОДУЛЬ 1. Теоретико-методологические основы курса .....	108
Практическое занятие 1. Введение в курс «Психология коммуникации и профессионального развития личности» .....	108
Практическое занятие 2. Категориально-понятийный аппарат дисциплины .....	109
МОДУЛЬ 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации и профессионального развития личности .....	110
Практическое занятие 3. Личность как субъект профессиональных коммуникаций .....	110

Практическое занятие 4. Психотипы личности и их проявления в процессе деловой коммуникации .....	110
Практическое занятие 5. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления .....	112
Практическое занятие 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации .....	114
Практическое занятие 7. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций .....	117
Практическое занятие 8. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление .....	119
Практическое занятие 9. Развитие профессионализма личности ...	120
<b>III РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ</b> .....	123
<b>МОДУЛЬ 1. Теоретико-методологические основы курса</b> .....	123
Тесты по модулю .....	123
<b>МОДУЛЬ 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации и профессионального развития личности</b> .....	127
Тесты по модулю .....	127
Примерные вопросы к экзамену по дисциплине .....	141
<b>IV ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ</b> .....	142
Литература .....	142
Вопросы для размышления и задания для самостоятельной работы ....	147
Приложения .....	154
Приложение А. Методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского .....	154
Приложение Б. Методики изучения аудирования речи .....	156
Приложение В. Методика «Карта контроля состояния речи» .....	159
Приложение Г. Психометрический тест Сьюзен Деллингер .....	161
Приложение Д. Тест «Манипулятор» .....	164
Приложение Е. Тест «Три Я» .....	166
Приложение Ж. Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас) .....	168
Приложение З. Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?» ....	173
Приложение И. Диагностика трудностей в общении .....	177
Приложение К. Психолингвистические экспериментальные методы	190

## ВВЕДЕНИЕ

*Целью* преподавания дисциплины «Психология коммуникации и профессионального развития личности» является углубление знаний в области психологии коммуникации и профессионального развития личности, а также развитие практических умений и навыков, способствующих достижению вершин в профессиональном, духовно-нравственном и физическом развитии.

*Задачи дисциплины:*

- изучение общих и частных закономерностей достижения профессионализма;
- выявление условий и факторов, способствующих или препятствующих профессиональному развитию личности;
- овладение эффективными навыками и современными технологиями деловой коммуникации.

В системе подготовки магистра учебная дисциплина «Психология коммуникации и профессионального развития личности» включена в модуль «Психология профессионального взаимодействия» (компонент учреждения высшего образования). Дисциплина «Психология коммуникации и профессионального развития личности» базируется на широком использовании знаний дисциплин «Общая психология», «Психология развития», «Психология труда», «Социальная психология», «Психология личности». Дисциплина «Психология коммуникации и профессионального развития личности» является кратким систематическим изложением представлений о накопленных современной психологией и смежными науками знания о коммуникации, межличностном взаимодействии; о различных подходах и методах изучения коммуникативных способностей человека, психолого-акмеологическом обеспечении диагностики, коррекции, активизации и консультирования его профессионального развития, учет которых важен для оптимизации жизнедеятельности человека.

Учебная дисциплина нацелена на формирование базовой психологической компетентности будущих магистров в теоретическом и практическом аспектах.

Учебная дисциплина представлена в *двух модулях*: «Теоретико-методологические основы курса» и «Социально-психологические аспекты деловой коммуникации и профессионального развития личности».

В рамках данной дисциплины «Психология коммуникации и профессионального развития личности» обсуждаются: категориально-понятийный аппарат, деловые коммуникации, их виды и особенности проявления; личность как субъект профессиональных коммуникаций, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации, эффективные технологии формирования деловых коммуникаций, конфликты в деловых коммуникациях и способы их разрешения, концепция профессионального развития личности и др.

В результате изучения учебной дисциплины магистрант должен *знать*:

– основные результаты новейших исследований по проблемам профессионального развития личности, достижения вершин профессионального мастерства;

– современные методы и эффективные технологии формирования профессионально важных качеств и деловых коммуникаций.

*уметь*:

– формировать прогнозы развития конкретных социально-психологических процессов профессионального становления.

*владеть*:

– категориально-понятийным аппаратом профессионального развития личности;

– навыками профессиональных коммуникаций, их видами и особенностями проявления;

– навыками самостоятельной исследовательской работы.

В процессе освоения дисциплины «Психология коммуникации и профессионального развития личности» у магистранта формируется компетенция: быть способным применять психологические методы организации и коррекции коммуникаций в профессиональной деятельности.

Формы текущей аттестации по учебной дисциплине: экзамен.

Данный учебно-методический комплекс включает: курс лекций по всем темам дисциплины, основные понятия темы, материалы к практическим занятиям, вопросы для размышления и задания для самостоятельной работы, рекомендации по организации успешной коммуникации, список литературы (основной, дополнительной), интернет-ресурсы, приложения. Материалы приложений могут использоваться для самостоятельной работы по темам дисциплины, психодиагностики коммуникации, трудностей в общении и диагностики состояний, сопряженных с трудностями в реализации общения, оценки выраженности агрессии, ее направленности в сфере межличностных отношений и определения значимых ценностей индивида и др.

# І ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУРСА

### Лекция 1. Введение в курс «Психология коммуникации и профессионального развития личности»

#### План:

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю
2. Теория коммуникации как наука и ее предмет
3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения
4. Методы исследования в психологии коммуникации
5. Связь психологии коммуникации с другими науками

**Основные понятия:** *психология коммуникации, коммуникация, общение, речь, коммуникативные дисциплины*

#### 1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю

Человека разумного (*Homo sapiens*) можно также назвать *homo communicants* (человеком, который осуществляет коммуникацию).

Появление речи как нового средства коммуникации привело к возникновению человека современного типа (*Homo sapiens*). Благодаря коммуникации (общению) человек выделился из животного мира. Человек владеет речью, животные – нет.

Коммуникация выступает как способ формирования личности человека. Все сферы деятельности человека возможны благодаря коммуникации. По мнению американского психолога Абрахама Маслоу коммуникативная потребность относится к числу основных потребностей человека.

В 20 веке коммуникация стала предметом специального научного исследования, оформилась теория коммуникации. В Древней Греции изучались коммуникативные дисциплины: **логика** (от греч. *logos* – слово, понятие, рассуждение, разум) – наука о законах и формах мышления; **риторика** (греч. *rhetorike*) – наука об ораторском искусстве.

В Древней Греции возникла потребность в искусстве публичной речи, умении убеждать и побеждать в споре. В правление Александра Македонского стали изучать язык. Ученых, исследовавших язык, стали называть грамматиками, а результаты их исследования – грамматикой. Появилась и лингвистика (от лат. *lingua* – язык) – наука, изучающая языки. В Средние века появились **грамматика, диалектика, герменевтика** (наука о понимании и толковании текстов). Герменевтики толковали тексты Гомера, а потом Библию.

В новое время появились дисциплины: **языкознание, психология и социология.**

Языкознание описывало различные языки. Социология рассматривала коммуникацию в социуме. В психологии изучались самонаблюдение, реакции организма на стимулы окружающей среды, структура сознания.

В XX веке возникла **семиотика** (греч. semeion – знак) – изучает производство, строение и функционирование знаковых систем.

Ю.М. Лотман определял **семиотику как науку о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения.** Разделами семиотики являются: общение и взаимодействие людей; психология групп; психология личности.

В современный период общим стимулом к становлению психологии коммуникации как науки явился **теоретико-информационный подход**, который ознаменовался появлением и популяризацией **теории информации (математической теории связи)** – основы кибернетики – и **метода моделирования.** Сущность теоретико-информационного подхода в науке состоит в представлении самых разнородных явлений в виде процесса передачи информации по каналу связи. Общая схема представлена на рисунке 1.

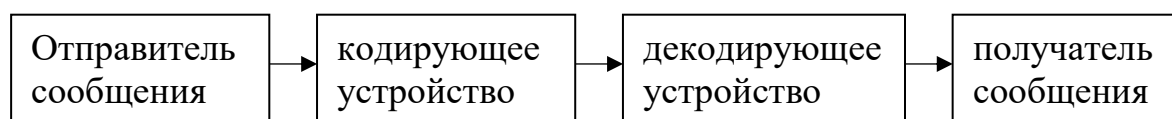


Рисунок 1 – Процесс передачи информации по каналу связи

## 2. Теория коммуникации как наука и ее предмет

Во второй половине XX века коммуникация стала объектом изучения как социальных наук (социология, социальная психология, социальная философия, культурология, политология), так и специальных и прикладных наук (менеджмент, маркетинг, теория рекламы, паблик рилейшенз и др.).

Первоначально наука о коммуникации именовалась **«Теория коммуникации»**, далее стала называться **коммуникология.**

Ф.И. Шарков определяет **коммуникологию** как науку, которая изучает:

- теорию коммуникации;
- теории различных коммуникаций (теория массовой коммуникации, теория межкультурной коммуникации, теория социолингвистической коммуникации и др.);
- направления, изучающие различные коммуникации (социология коммуникации, психология коммуникации и др.);
- теорию и практику коммуникативной деятельности в различных сферах общества с помощью различных средств и с различными субъектами.



**Коммуникология** исследует: виды коммуникации; модели коммуникации; основы процесса межкультурной коммуникации; методы исследования процесса коммуникации в различных социальных сферах (в сфере менеджмента, бизнеса, образования). В рамках коммуникологии исследуются также проблематика этнической, национальной, территориальной, социальной принадлежности коммуникантов и их личностных характеристик. Издается Международный научный журнал «Коммуникология». Однако термин «Теория коммуникации» является более устоявшимся.

### **3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения**

Коммуникация понимается как связь, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе, а также информационные сообщения между людьми.

В теории коммуникации имеются следующие значения этого понятия.

1. *Универсальное*: коммуникация – способ связи любых объектов материального и духовного мира.

2. *Техническое*: коммуникация – путь сообщения, связь одного места с другим, средства передачи информации и других объектов из одного места в другое.

3. *Биологическое*: используется в биологии, особенно в разделе этологии, при исследованиях сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т.д.

4. *Социальное*: коммуникация – это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Понятие коммуникации синонимично понятию общение.

**Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми** (межличностное общение) **и группами** (межгрупповое общение). Установление и развитие контактов предполагает взаимодействие между людьми, состоящее в обмене между ними информацией. В результате такого обмена формируются межличностные отношения.

По содержанию и целям выделяют *неделовое* и *деловое* общение. *Неделовое общение* связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, выражением своего отношения к событиям. *Деловое общение* включено в продуктивную деятельность людей. Направлено на повышение качества этой деятельности.

### **4. Методы исследования в психологии коммуникации**

В психологии коммуникации используются те же методы, что и в психологии, и в психолингвистике. Можно выделить 4 группы исследовательских методов: *организационные, эмпирические, обрабатывающие, интерпретационные*.

С помощью *организационных методов* организуется исследование закономерностей формирования и осуществления речевой деятельности. К ним относятся:

**1. Сравнительный метод**, суть которого заключается в сопоставлении разных групп испытуемых или разных (но «сопоставимых») сторон речевой деятельности. Например, сопоставляются группы лиц с нормативным речевым развитием и патологией речи (афазией, алалией, дизартрией, дисграфией и др.). Метод очень популярен, и с его помощью получено много ценных сведений о процессах порождения и восприятия речи. Однако этот метод и «коварен»; это связано с тем, что патология и норма – явления разных «миров», и переносить характеристики одного явления на другое неправомерно. Кроме того, в процессе спонтанной или направленной компенсации патологии происходят функциональные перестройки, и поэтому подчас очень трудно отличить «собственно патологию» (специфические проявления патологии) от этих функциональных перестроек. Тем не менее в установлении многих особо значимых характеристик речевых процессов исследования патологии речи нередко очень помогают.

**2. Лонгитюдный (лонгитюдинальный) метод.** (лонгитюдный – от фр. *longitude* – долгота; соотв. – лонгитюдинальный – фр. *longitudinal* – пролонгированный (удлиненный).) Это «продольные», как правило, длительные наблюдения за развитием того или иного компонента речевой деятельности или коммуникации у определенного лица или группы лиц. Чаще всего лонгитюдный метод применяется в исследованиях усвоения языка детьми (например, «классические» работы А.Н. Гвоздева).

**3. Комплексный метод** – это междисциплинарные исследования. В качестве примера можно привести исследование процесса запоминания предложений различных конструкций в различных условиях речевосприятия (при наличии какого-либо психологического «шума», «помех» и в нормальных условиях) в сочетании с применением ЭЭГ и миографии.

*К эмпирическим методам относятся:*

**1. Объективное наблюдение.** Так, исследование оговорок, «ослышек», «описок» или «очиток» позволяет выявить многие специфические свойства речевых процессов, коммуникации, а также интересующих исследователей случаев речевого и коммуникативного поведения обследуемых.

**2. Самонаблюдение.** Например, известное наблюдение А. Эйнштейна за процессом своего теоретического мышления, в котором, по словам ученого, нет слов; слова с трудом подыскиваются им для описания уже завершенного мыслительного процесса.

К эмпирическим методам относятся также *беседа, анкетирование, вопросники, тесты* и ряд других.

**3. Эксперимент.** Различные виды лабораторного, естественного, психолого-педагогического и других экспериментов. Например, известный эксперимент, показавший важную роль установки в восприятии речи. Разным

группам испытуемых предлагалось прослушать одни и те же, записанные на магнитную ленту, нечленораздельные высказывания и неречевые шумы. Испытуемые должны были расшифровать эти зашумленные записи, т.е. определить содержание речи (хотя никакого содержания в записях не было). Одним испытуемым перед прослушиванием говорилось, что записана проповедь священника (пастора), другим – что записаны инструкции тренера игрокам-баскетболистам в перерыве матча и т.д. Оказалось, что, несмотря на одинаковость и бессмысленность записи, испытуемые расшифровывали ее в полном соответствии с данной им «семантической» установкой.

**Методы обработки.** Это разнообразные статистические методы, метод описания полученных данных исследования.

Особое место в психологии коммуникации занимают **интерпретационные методы** (в частности, в связи с недостаточной пока еще разработанностью методов экспериментального исследования).

## **5. Связь психологии коммуникации с другими науками**

*Психология коммуникации на современном этапе ее развития органически входит в систему психологических наук. Если вслед за А.Н. Леонтьевым понимать психологию как ...конкретную науку о порождении, функционировании и строении психического отражения реальности, которое опосредствует жизнь индивидов, то язык и речевая деятельность участвуют и в формировании и функционировании самого этого психического отражения, и в процессе опосредования этим отражением жизнедеятельности людей.*

*Психология коммуникации наиболее тесно связана с общей психологией, в особенности с психологией личности и с когнитивной психологией, социальной психологией, психологией развития (детской и возрастной психологией) и с этнопсихологией.*

*Психология коммуникации «органически», неразрывно связана:*

- с философией, которая способствует общему направлению исследования;
- с семиотикой – наукой о знаках языка и их значении (интересующий нас язык как средство осуществления речевой деятельности как раз и представляет собой целостную знаковую систему);
- с логикой (при этом исследователь проблем психологии коммуникации чаще всего сам избирает для себя ту или иную логику проведения научного исследования);
- с социологией. Здесь следует упомянуть, в частности, изучение в рамках психологии коммуникации очень значимых для личности отношений: речевая деятельность – разные уровни социализации личности (персональный, групповой, глобальный и др.);
- с медициной, преимущественно с неврологией, которая немало способствовала изучению патологии и норм речи, а также с психиатрией, оториноларингологией и рядом других медицинских наук, с логопатологией,

логопедией и другими науками логопатологического круга, поставляющими много ценных данных для понимания процессов порождения и восприятия речи;

- с некоторыми техническими науками (в частности, с теми, которые делают возможным аппаратное и компьютерное обеспечение исследований речевой деятельности и языковых знаков); с акустикой и психоакустикой и др.

*Психология коммуникации* теснейшим образом связана с лингвистикой.

*Лингвистика (языкознание)* традиционно понимается как наука о языке – основном средстве коммуникации, социального общения. Предметом лингвистики является система языковых средств, используемых в речевом общении (коммуникации). При этом в общем языкознании делается акцент на системности этих средств, характеризующих строение любого языка, а в прикладной лингвистике – на индивидуальной специфике того или иного конкретного языка (русского, немецкого, китайского и др.).

Важным предметом исследования современной лингвистики является «природа» текста – основной и универсальной единицы речевой коммуникации. И психология коммуникации все больше интересуется именно текстами, их специфической структурой, вариативностью, функциональной специализацией.

Кроме того, *психология коммуникации* постоянно взаимодействует с социолингвистикой, этнолингвистикой и прикладной лингвистикой, в особенности с той ее частью, которая занимается вопросами компьютерной лингвистики.

Древнейшими являются связь *психологии коммуникации с физиологией*, поскольку уже древние индийцы описывали звуки на физиологической основе. Физиология и нейрофизиология изучают устройство речевого аппарата, образование звуков речи в нем, восприятие речевого потока органами слуха, рефлекторную физиологическую основу языка. Примерно в середине XIX в. под влиянием эволюционной теории Ч. Дарвина образуется союз лингвистики и биологии, возникает взгляд на язык как естественное, природное явление – натуралистическое направление в языкознании.

*Психологии коммуникации* связана с педагогикой. Преподавание языка (лингводидактика) имеет свои основы в языкознании, психологии и педагогике (особенно в дидактике). Современная методика охватывает не только методику преподавания родного языка, но и методику преподавания неродного языка.

*Психология коммуникации* изучает связи языка с когнитивными процессами, личностью и поведением.

*Психология коммуникации* связана с нейролингвистикой. Нейролингвистика как научная дисциплина возникла в русле биологического языкознания на стыке нейрологии, психолингвистики и изучает систему языка

в соотношении с мозговым субстратом языкового поведения. Нейролингвистика изучает системное строение высших психических функций и наличия корреляций между строением языковой системы и нейрофизиологическими нарушениями языкового поведения (афазиями).

*Значение психологии коммуникации для логопедии.* Речь предполагает использование различных языковых единиц различного уровня и правил их функционирования. Они могут по-разному нарушаться при различных расстройствах речи. Знание законов и последовательности усвоения ребенком норм языка способствует уточнению логопедического заключения, является необходимым для разработки логопедического воздействия. При изучении и устранении системных речевых нарушений в современной логопедии широко используются данные *психологии коммуникации и психолингвистики*, основывающиеся на учении Л.С. Выготского, А.Р. Лурия, А.А. Леонтьева о сложной структуре речевой деятельности.

## **Лекция 2. Категориально-понятийный аппарат дисциплины**

### **План:**

1. Понятия, категории, термины. Ключевые понятия психологии профессионального образования
2. Компетенции специалиста
3. Коммуникативная компетентность

**Основные понятия:** *профессиональное образование, компетенции специалиста, коммуникативная компетентность, профессия, акмеология, специальность, профессиональная умелость, профессиональное мастерство, профессиональное творчество, профессиональное новаторство*

### **1. Понятия, категории, термины. Ключевые понятия психологии профессионального образования**

**Понятие** – это «*форма мысли, обобщенно отражающая предметы и явления посредством фиксации их существенных свойств*» (Новейший философский словарь / Сост. А.А. Грицанов. – Минск: Скакун, 1998. – 896 с.).

**Категория** – это общее понятие, выражающее существенные свойства, связи, отношения того или иного явления действительности.

**Определить понятие** – значит выделить его основные общие и специфические существенные признаки. Понятия (их много) и категории (их немного) выражаются в терминах.

**Термин** – слово, точно определяющее понятие.

**Научная терминология** отличается точностью, однозначностью, краткостью, определенностью, системностью.

## **Ключевые понятия психологии профессионального образования**

**Квалификация** – степень и вид профессиональной обученности работника, наличие у него знаний, умений и навыков, а также профессионально важных качеств личности.

**Профессия** – определенный вид профессиональной деятельности, требующий для своего выполнения специальных знаний, умений, навыков и качеств личности.

**Специальность** – конкретная область трудовой деятельности в рамках профессии.

**Профессиональное образование** – научно обоснованный организованный процесс и результат профессионального становления и развития личности человека и овладения им определенными видами профессиональной деятельности.

**Акмеология** (от греч. *акме* – вершина) – наука о профессиональном и личностном самосовершенствовании зрелого человека, о развитии и реализации его творческого потенциала как субъекта профессионального труда, жизни и деятельности.

**Вершина зрелости человека (акме)** – это многомерное состояние человека, которое охватывает значительный по временной протяженности этап жизни, показывает, насколько он состоялся как гражданин, как профессионал, как супруг, как родитель. Акме не является статичным образованием, отличается вариативностью и изменчивостью, по-разному проявляется у каждого человека.

**Зрелость личности** – способность к самосовершенствованию (физическому, нравственному, психическому, профессиональному) средствами самообразования, самоорганизации, самоконтроля и самокоррекции собственной деятельности.

**Профессиональная умелость** – основа профессионализма специалиста, которая включает владение теоретическими знаниями и практическими умениями в рамках избранной специальности, а также развитые профессионально-личностные качества.

**Профессиональное мастерство** – комплекс социально-профессиональных свойств личности, обеспечивающий высокий уровень процесса профессиональной деятельности и качества ее результатов; доведенная до совершенства профессиональная умелость.

**Профессиональное творчество** – высокий уровень качества профессиональной деятельности и ее результатов; при этом деятельность характеризуется новизной и оригинальностью, рационализацией технологий, методов и приемов работы.

**Профессиональное новаторство** – внесение и реализация инноваций (нововведений): новых прогрессивных идей, технологий, методов, приемов, повышающих качество профессиональной деятельности, придающих инновационный характер.

## 2. Компетенции специалиста

**Компетенции специалиста** – нормативно-заданные компоненты содержания его профессиональной подготовки, опыт социально-профессиональной деятельности. Компетенции обеспечивают осведомленность и авторитетность специалиста в профессиональных вопросах.

**Компетентность специалиста включает:** готовность к решению задач социально-профессиональной деятельности; систему профессионально-личностных ценностей и отношений; способности к самостоятельному принятию решений и разрешению новых ситуаций; *умелость* (то, чему человека можно научить, передавая соответствующие знания и навыки).

Качества, необходимые человеку для достижения **профессионального акме** (А.А. Бодалев):

- физическая и психическая зрелость человека (сформированность его ума, чувств, воли);
- личностная зрелость (отношение к окружающим, к миру и самому себе);
- умение противостоять неблагоприятным обстоятельствам, осуществлять свои замыслы;
- общечеловеческие ценности становятся смыслом жизни;
- креативность;
- независимость и самостоятельность;
- трудоголизм (ярко выраженная потребность в труде и устойчивая способность эту потребность удовлетворять);
- упорство (четкое формулирование реализация замыслов);
- уверенность в себе;
- сила личности (способность человека сохранять чувство собственного достоинства при самых неблагоприятных стечениях обстоятельств).

## 3. Коммуникативная компетентность

**Коммуникативная компетентность** – это сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения.

**Коммуникативную компетентность включает:**

- коммуникативные способности,
- коммуникативные знания;
- коммуникативные умения

**Коммуникативные способности** есть у всех людей, но выражены в разной степени.

**Коммуникативные знания** – это знания, приобретаемые в процессе общения. Они должны быть дополнены *теоретическим знанием* в области теории деловых коммуникаций, психологии, социальной психологии, лингвистики и т.д.

На основе коммуникативных знаний и в ходе практики коммуникации формируются **коммуникативные умения**.

Уровень коммуникативной компетентности у людей разный.

**Коммуникативная компетентность** может находиться на высоком уровне, а может быть низкой. *Основные признаки высокой коммуникативной компетентности:*

- быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;
- стремление понять другого человека в конкретной ситуации;
- установка в контакте на партнера, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;
- уверенность в себе, адекватная включенность в ситуацию;
- владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;
- большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;
- умение эффективно общаться в разных позициях;
- умение взаимодействовать в групповой работе.

## **МОДУЛЬ 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ**

### **Лекция 3. Личность как субъект профессиональных коммуникаций**

#### **План:**

1. Теоретические подходы к изучению личности и ее структуры
2. Темперамент. Коммуникативное поведение при разных типах темперамента
3. Характер. Типы акцентуаций и особенности коммуникации
4. Ригидность и тревожность как факторы дефектной коммуникации

**Основные понятия:** *личность, психологическая структура личности, темперамент, характер, акцентуации характера, ригидность, тревожность, дефектная коммуникация*

#### **1. Теоретические подходы к изучению личности и ее структуры**

Целые научные дисциплины исследуют проблемы личности как сложного системного явления, причем каждая наука видит личность по-своему. В *философии* понятие личности связано с наиболее существенными индивидуальными особенностями человека, связываемыми с характером обще-



ственных отношений, с возможностью личности влиять на собственное социальное развитие. В *этике* личность – высшая ценность, субъект нравственной деятельности, обладающий чувством долга, совестью, достоинством и убеждениями. *Социологи* изучают общественно значимые аспекты деятельности личности, ее социальные функции как элементы общественных отношений. В *юриспруденции* личность – это дееспособный человек, субъект правовых отношений, сознательно принимающий решения и отвечающий за свои поступки. *Медицина* интересуется психическим здоровьем личности, наличием патологий, акцентуаций, их влиянием на соматическое здоровье и наоборот. В *педагогике* личность – предмет проектирования и направленного формирования. В *теории коммуникации и смежных с ней дисциплинах* личность рассматривается как субъект коммуникаций.

В психологии существуют разные определения личности. Так, в *гуманистических психологических концепциях* личность – это человек как ценность, ради которой осуществляется развитие общества.

Психологи *биогенетической ориентации* рассматривают личность как индивида, обладающего определенными антропогенетическими свойствами (задатками, темпераментом, биологическим возрастом, полом, типом телосложения, нейродинамическими свойствами мозга и др.), которые проходят различные стадии созревания по мере реализации филогенетической программы вида в онтогенезе.

Представители *социогенетической ориентации* трактуют личность сквозь призму социализации человека, освоения им социальных норм и ролей, приобретения социальных установок и ценностных ориентаций, формирования социального и национального характера.

Ученые *персоногенетической ориентации* А. Маслоу и К. Роджерс анализируют личность в процессе ее самореализации, личностного выбора, непрерывного поиска смысла жизни. Большое значение придается активности личности, ее творческой направленности, индивидуальности.

Таким образом, под **личностью** понимают **индивида как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности, наделенного свойствами, качествами, способностями, позволяющими реализовать себя.**

Личность – очень сложное образование, которое имеет свою структуру. Под **структурой личности** понимается относительно устойчивая связь и взаимодействие всех сторон личности как целостного образования. Понятие и структура личности является спорным вопросом между многими психологами: одни считают, что ее совсем нельзя как-либо структурировать и рационализировать, другие же, наоборот, выдвигают новые теории личностной структуры.

В психологии предпринимался ряд попыток обоснования структуры личности как зарубежными психологами (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Кречмер и др.), так и отечественными (А.Г. Ковалев, С.Л. Рубинштейн, В.С. Мерлин, А.Н. Леонтьев, К.К. Платонов и др.).

А.Г. Ковалев выделял следующие компоненты структуры личности: направленность, способности, характер, темперамент.

С.Л. Рубинштейн описывал в структуре личности такие компоненты, как направленность; знания, умения и навыки; индивидуально-типологические свойства (характер, темперамент, способности).

В.С. Мерлин включал в структуру личности 2 подструктуры: свойства индивида и свойства индивидуальности.

Структура личности по К. К. Платонову включает в себя 4 подструктуры, критериями их выделения являются – соотношение биологического и социального, врожденного и приобретенного. Отсюда структура личности представляет собой:

1) *низший уровень личности – биологически обусловленная подструктура* (темперамент, тип нервной системы, пол, возраст, конституция тела);

2) *второй уровень личности – это индивидуальные особенности психических процессов человека* (особенности памяти, восприятия, внимания, ощущения, мышления), которые зависят как от врожденных факторов, так и от тренировки, развития, совершенствования этих качеств;

3) *третий уровень личности называется индивидуальный социальный опыт*. Он приобретается человеком в виде знаний, умений, навыков и привычек. Эта подструктура формируется преимущественно в процессе обучения, имеет социальный характер;

4) *высший уровень личности – это ее направленность* (влечения, желания, интересы, склонности, идеалы, взгляды, убеждения, мировоззрение, особенности характера, самооценка).

Следует отметить, что различия людей между собой значительны, и поэтому на каждой из подструктур имеются отличия в убеждениях и интересах, опыте и знаниях, способностях и умениях, темпераменте и характере. Именно поэтому непросто понять другого человека, избегать несовпадений, противоречий, даже конфликтов с другими людьми. Чтобы более глубоко понять себя и других, нужны определенные психологические знания в сочетании с наблюдательностью.

Традиционно в психологическую структуру личности включают следующие компоненты:

- направленность личности;
- возможности и способности личности (музыкальные, художественные, спортивные);
- характер (в нем выражается личность в целом, а именно ее свойства, направленность, воля, интеллектуальные и эмоциональные качества, типологические особенности, проявляющиеся в темпераменте);
- самосознание личности или «образ Я» (самоконтроль, самоуправление, коррекция действий и поступков, предвосхищение, планирование жизни и деятельности);
- психические процессы, свойства и состояния личности.

## 2. Темперамент. Коммуникативное поведение при разных типах темперамента

В процессе коммуникации проявляется темперамент человека.

Основателем учения о типах темперамента считают знаменитого древнегреческого врача Гиппократ (V в. до н.э.). Он утверждал, что люди различаются четырьмя основными жидкостями: **кровь, слизь, желтая желчь и черная желчь**. Название типов темперамента идет от Гиппократ:

- **сангвиник** (лат. sanguis – «кровь», «жизненная сила»),
- **холерик** (греч. холе, «желчь»),
- **флегматик** (греч. флегма, «мокрота», слизь»),
- **меланхолик** (греч. мелэна холе, «чёрная жёлчь»).

Выделенные Гиппократом четыре типа темперамента (**сангвинический, холерический, флегматический и меланхолический**) стали предметом исследования великого философа Аристотеля, древнеримского врача Галена (II в. н.э.), немецкого философа И. Канта.

В XX в. учение о темпераменте разрабатывалось И. П. Павловым, который связал темперамент со свойствами нервной системы. Изучение типов темперамента И.П. Павловым велось на собаках. Результаты исследований были перенесены на людей.

В современной психологии **темперамент** определяют, как «*комплекс психодинамических свойств индивида, проявляющийся в особенностях его психической активности – интенсивности, скорости и темпе психических реакций, эмоциональном тоне жизнедеятельности*».

Психологическая характеристика типов темперамента (сангвинического, холерического, флегматического и меланхолического) определяется следующими основными его **свойствами**:

- **сензитивностью** (возникновение психической реакции на внешние воздействия наименьшей силы);
- **реактивностью** (степень реакции на внешние и внутренние раздражители);
- **активностью** (способность человека преодолевать препятствия в достижении целей);
- **пластичностью** (лёгкость приспособления к внешним воздействиям) – **ригидностью** (инертность, затрудняющая приспособление изменившимся условиям);
- **темпом реакции** (скорость протекания различных психических реакций и процессов);
- **эмоциональной возбудимостью** (скорость возникновения эмоциональной реакции на слабое воздействие окружающей среды);
- **экстраверсией** (направленность на взаимодействие с внешним миром) – **интроверсией** (фиксация интересов на своем внутреннем мире, склонность к самоанализу, замкнутость).

### ***Характеристика основных типов темперамента***

***Сангвиник:*** экстраверт, обладает сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой. Эмоционально стабилен, активен, энергичен. Легко приспосабливается к новым условиям, продуктивен в работе, если она ему интересна. Легко переключается на новые виды деятельности, коммуникабелен.

Слабые стороны: непостоянность в действиях и поступках. Не доводит дело до конца, переоценивает свои возможности, слабые волевые качества.

***Холерик:*** экстраверт, сильный, неуравновешенный, с подвижной нервной системой. Эмоционально нестабилен, с быстрой реакцией, энергичен, склонен к доминированию. Берется за выполнение сложных задач, руководит людьми.

Слабые стороны: излишняя торопливость в действиях, импульсивность, чрезмерная прямолинейность и резкость в общении, периодическая агрессивность, конфликтность.

***Флегматик:*** интроверт, обладает сильной уравновешенной, но инертной нервной системой. Целеустремлен, способен долго и упорно работать, терпелив. Обладает сильной волей, эмоционально устойчив, надежен.

Слабые стороны: скупость на эмоции, медленное включение в работу, сложная адаптация к новым условиям, безынициативность.

***Меланхолик:*** интроверт, обладает слабым, неуравновешенным типом нервной системы. Неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Долго переживает различные события, добрый, ранимый, готов помочь ближнему.

Слабые стороны: низкая работоспособность, нерешительность, неуверенность в себе и своих силах; склонность к депрессиям.

Во всех формах коммуникаций необходимо не только учитывать темперамент партнера, но и управлять проявлением своего темперамента: проявлять сдержанность, выдержку, тактичность.

***Темперамент накладывает отпечаток и на коммуникативное поведение.***

Наиболее выражены коммуникативные способности у *сангвиников*, которые легко и быстро устанавливают психологический контакт с партнерами по общению, поддерживают активный диалог с ними.

*Флегматики*, по сравнению с сангвиниками, не столь легко устанавливают контакты с людьми, но способны длительно поддерживать устойчивые отношения с партнерами. Круг их общения менее широк, чем у сангвиников.

*Меланхолики* испытывают трудности в общении, которые связаны с внутренним страхом перед новыми ситуациями и новыми людьми. В процессе коммуникации меланхолики часто теряются и смущаются, требуется поддержка со стороны коллег.

Психологически сложным в общении является *холерик*. Ему сложно общаться, с ним сложно общаться. Установлению хорошего и долговременного психологического контакта с партнерами холерику препятствует его

вспыльчивость и несдержанность. Холерик постоянно стремится к лидерству в межличностных отношениях, что вызывает противодействие со стороны партнеров.

***В процессе коммуникации нужно:***

- изучить особенности своего темперамента, его сильные и слабые стороны;
- учитывать особенности темперамента партнера и явно не реагировать на те проявления его темперамента, которые затрудняют коммуникацию;
- научиться сдерживать проявления своих чувств;
- сдерживать произвольные реакции.

### **3. Характер. Типы акцентуаций и особенности коммуникации**

Характер человека формируется в процессе его воспитания в результате взаимодействия биологических и социальных факторов. Характер связан с личностью человека.

А. Маслоу ввел понятия ***психологически зрелой и психологически незрелой личности***. Умение владеть своим характером и контролировать его проявление присуще психологически зрелым личностям.

***Все проявления характера подразделяется на четыре группы:***

- направленность индивида, система его отношений в социуме;
- особенности волевой регуляции;
- эмоциональные особенности;
- интеллектуальные особенности.

***Направленность*** задает главные тенденции поведения личности, которые проявляются через его характер. В характере можно выделить следующие подсистемы, которые проявляются:

- *в отношении к труду;*
- *в отношении к другим людям;*
- *в отношении к самому себе.*

***Волевые черты характера*** – устойчивые индивидуально-типологические особенности регуляции поведения. Проявляются в умении преодолевать трудности в достижении цели. Для коммуникаций важны волевые качества личности: целеустремленность, решительность, настойчивость, выдержка, самообладание и т.п.

***Эмоциональные особенности характера индивида*** – наиболее наглядный, индикатор его психических свойств.

***Эмоции*** – физиологические состояния организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека.

***Эмоциональные переживания*** партнеров по коммуникации разнообразны. Включают положительные эмоции (интерес, радость, удовлетворение, восторг, надежду, удовольствие), отрицательные (страх, тревогу, отвращение, раздражение, злость, уныние) и смешанные.

**Интеллектуальные черты характера** – устойчивые индивидуально-нотипологические особенности интеллекта (продуктивность ума, оригинальность ума, владение обобщением, интеллектуальная направленность личности (любопытность), рассудительность, вдумчивость и др.

Нарушения общения, неспособность к глубокому психологическому контакту свойственны людям с определенной личностной направленностью и особой структурой характера. Типичным примером нарушений является взаимодействие *акцентуированных личностей*.

По определению А.Е. Личко, **«акцентуации характера** – это крайние варианты его нормы, при которых отдельные черты характера чрезмерно усилены, отчего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим».

Акцентуации имеют общие черты с психопатиями, но главное отличие состоит в удовлетворительной адаптации акцентуированной личности к жизненным обстоятельствам. Удовлетворительная адаптация акцентуированных личностей проявляется в безошибочном выборе партнера для совместной работы и отдыха.

#### **Типы акцентуаций и особенности коммуникации**

**Истероидная направленность.** Общение и поведение акцентуированных лиц истероидной направленности обладают весьма определенными характеристиками:

- драматизация событий при эмоциональной холодности;
- преувеличение собственных эмоциональных состояний, претензии быть людьми более интересными, чем они есть на самом деле;
- чувствительность к обратной связи, к эмоциональным состояниям других, впечатлительность; внушаемость и самовнушаемость;
- стремление быть в центре внимания, требование признания, эгоцентричность, лживость, симуляция, разнообразные уловки;
- активность и компетентность в общении, высокая потребность в контактах и лидерстве, экспансивность.

Акцентуантов истероидной направленности отличают беспредельный эгоцентризм, жажда повышенной оценки, нарциссизм, эмпатия, умение втереться в доверие, внешне преувеличенные реакции. Однако они не способны поддерживать длительные дружеские контакты, работают ниже своих возможностей, часто обманывают. В число их черт входят также неустойчивость поведения, хаотическая деятельность, высокие притязания, самоуверенность и самодемонстрация. Истероиды обладают неглубокой эмоциональной сферой, не терпят тех, кто «выше»; они – фантазеры, «вожаки на час».

Наиболее ярко эти особенности истероидных людей проявляются в доверительном неформальном общении.

**Нарциссизм.** Нельзя не упомянуть о тех сложностях, которые доставляют другим людям и себе те, кого мы называем *нарциссами*; эти люди

представляют собой, если можно так выразиться, квинтэссенцию истероидности. Более всего их отличает демонстративность, эгоцентризм и внутренняя противоречивость.

Их характеризуют такие черты, как инфантилизм, эгоцентрическая направленность мотивов и потребностей, чувство неполноценности, постоянная душевная и физическая усталость, озабоченность, ипохондрия, отчужденность, безумное стремление к совершенству. Это – перфекционисты по самой своей природе. При этом особого совершенства стремятся достичь в такой деятельности или в таких хобби, где им обеспечено восхищение, постоянная эмоциональная поддержка, – например, для женщин это вышивка, кулинария и др. занятия, удовлетворяющие потребность в ласке и почтении со стороны близких.

Необходимо помнить, что нарциссизм – личностный синдром, и потому не поддается корректировке.

Можно выделить пять составляющих синдрома нарциссизма.

1. *В сфере общения* – чрезмерная идеализация тех, с кем они встречаются, а затем разочарование и обесценивание дружеских и интимных отношений, зависть к объектам идентификации, ненависть к себе подобным, преследование их как защита от собственной несостоятельности.

2. *В интеллектуальной сфере* – низкая способность к обучению и усвоению нового, отсутствие или слабая выраженность творчества, непродуктивность, низкая мотивация в деятельности, самоутверждение.

3. *Эгоцентрическое восприятие и мышление, монологичность общения, некритичность.* Оказавшись в компании, такой человек обычно не дает слова сказать другим, чувствует себя как на сцене маленького театра, непрерывно делится впечатлениями, воспоминаниями, переживаниями. Если же инициативу кто-то перехватит или просто осадит, то неудовольствие и досада происходящим и присутствующими без стеснения и такта будут продемонстрированы всем.

4. *Морально-этическая сфера* не развита, отсюда нередко внутренняя вседозволенность, отсутствие высоких целей или декларативность их.

5. *Манипулятивность* – высокие манипулятивные умения (цель – больше взять, лучшим обладать) как неотъемлемая черта «нарциссов».

**Шизоидная направленность.** Людям с такой акцентуацией присуща боязнь неформальных контактов. У них отсутствует эмпатия, наличествуют неуклюжесть и социальная неловкость, высокая обращенность внутрь, напряженность. Мимика шизоидов невыразительна, эмоциональность невелика. Они неадекватны, быстро утомляются от неформальных контактов, не удовлетворяющих обоим партнеров, не понимают причин быстрого охлаждения в отношениях и тяжело переживают разрывы. Плохо прогнозируют отношения, с трудом поддаются убеждению, упрямы (в мышлении); являются преданными, ответственными, невыносимыми в личной жизни.

**Психастеники, сенситивные.** Психастеников в сфере общения отличают интуиция, скромность, ранимость, педантичность, точность формулировок речи, скрытность, высокая эрудиция. Довольно часто у них наблюдаются мрачный фон настроения, сомнения, аутистические наклонности, недостаток энергии, при этом – постоянная занятость и неумение отдыхать, расслабиться; сильная привязанность к родным; комплекс неполноценности.

Ближе всего по поведению к психастеникам находятся представители сенситивного типа акцентуации, что позволяет объединить тех и других по признаку однородных дефектов общения. *Сенситивные акцентуанты* – робкие, застенчивые люди, которые боятся остаться одни, привязаны к родным, любят старших друзей. Им присуща высокая интуиция и чувство неполноценности. Совестьливые, ранимые, они недостаточно энергичны, но очень ответственные, чувствительны к оценкам. Их навещают суицидальные мысли.

**Эпилептоидная направленность.** Эти акцентуанты необыкновенно общительны, гиперсоциальны, но при этом мрачны, ревнивы, конфликтны, склонны к праздности, эффективности. У них обнаруживается полное отсутствие застенчивости, они не любят коллективных и соревновательных игр.

#### **4. Ригидность и тревожность как факторы дефектной коммуникации**

Тревожность как свойство личности проявляется в особых трудностях и недостатках общения, делает его неполноценным, свернутым, односторонним. Она мешает открытому, искреннему общению, вносит элемент подозрительности, необоснованных страхов, является помехообразующим фактором.

**Тревожность (беспокойство, страх)** – индивидуальная психологическая особенность, состоящая в повышенной склонности испытывать беспокойство в самых разных жизненных ситуациях, в том числе и таких, где ничто к этому не предрасполагает (*К.К. Платонов*).

По *К. Изарду*, **тревожность** – аффективно-когнитивная структура, состоящая из доминирующих эмоций страха, связанных с одной или несколькими фундаментальными эмоциями, особенно страданием, виной, гневом. Это психологическое состояние, имеющее специфическую эмоционально-психологическую направленность и особые психофизиологические проявления – изменение вегетативной нервной системы и функций организма.

Существует два вида тревожности:

а) *невротическая* – безотчетное переживание беспокойства, направленное в будущее, с определенным содержанием, при котором сохраняются критика и возможность коррекции;

б) *психотическая* – мощное, безудержное, совершенно не корректируемое, бессодержательное переживание.

*Личностные особенности* тревожных людей таковы: беспокойство, нарушение деятельности, непереносимость трудных ситуаций, неуверенность в себе, чувство неполноценности. Внешний мир тревожный человек



воспринимает как наполненный опасностями; тревожность увеличивается в ситуациях угрозы самооценке и личностной адекватности, точная оценка действий, саморегуляция понижены. Тревожный человек быстро впадает в панику, если по неизвестным причинам откладывается встреча, задерживается деловой партнер, возникает неопределенность. Нередко у таких людей формируются своеобразные защитные фиксированные реакции – автоматизмы: подергивание плечами, вскидывание бровей, покусывание губ и т.д.

Тревожно-мнительная личность имеет выраженные свойства: мания к порядку, стремление все регламентировать, создавать для себя правила и запреты. Таким людям свойственны особая строгость в суждениях, бережливость и скупость. Все эти свойства оказываются весьма тягостными для партнеров по неформальному общению.

М.К. Касвинов в романе «Двадцать три ступени вниз» дает яркое описание тревожного и неуверенного в себе человека, каким, по его мнению, и воспоминаниям современников, являлся российский царь Николай II.

«Для обычного выражения лица характерна была странная, «таинственная» полуулыбка. Она тонула в густых усах и небольшой овальной бородке светло-рыжеватого цвета... Говорил не спеша, негромким грудным голосом, обдумывая каждую фразу, почему разговор изобиловал длинными паузами, смущавшими собеседника... Во время разговора иногда производил впечатление человека, не вполне уверенного в себе, колеблющегося, но старающегося скрыть свои колебания и неуверенность, что наружно выдавали подергивание плечом, частое нарочитое покашливание, сопровождающееся безотчетным поглаживанием рукой бороды и усов».

### ***Ригидность***

Как и повышенная тревожность, ригидность, недостаточная пластичность (особенно свойственная холерикам и меланхоликам), формирует дефектность общения, мешает человеку быстро приспособляться к меняющимся условиям. Для ригидных людей трудна, например, ситуация конфронтации, дискуссии. Обычно они стараются уйти от подобных ситуаций не в силу некомпетентности или неподготовленности, а потому, что уже имеют опыт неудачного взаимодействия в стрессовой ситуации.

Ригидность в психологии понимается как *инертность, вязкость, следование догмам*. Черта, противоположная ригидности, – *флексibilitätь*. Между ними существует масса оттенков пластичности.

***Ригидность*** – это состояние и свойство личности, свойство темперамента и характера, активное сопротивление изменениям, близкое к упрямству, которое проявляется как в мышлении, так и в поведении. Это фиксированная форма поведения, часто возникающая в ситуации стресса.

По К.К. Платонову, *ригидность – затрудненность, вплоть до полной неспособности, в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки*.

Другие авторы подчеркивают различную степень осознанности ригидных действий, затрудняющую корректировку собственных действий индивида при объективной потребности внести изменения в соответствии с изменившимися условиями. По Г.В. Залевскому, *ригидность – трудность или неспособность корректировать программу, элементы деятельности и поведения в соответствии с требованиями ситуации при различной степени их осознания и принятия.*

Ригидные личности обычно авторитарны и очень консервативны в своих взглядах, привязанностях, привычках. Отдельную группу составляют социально ригидные личности, которые плохо предвидят роли других и плохо исполняют свои роли. Положительная сторона ригидности – малая подверженность человека отвлекающим воздействиям, однако это свойство мало компенсирует те дефекты общения, с которыми вынужден сталкиваться любой партнер ригидного человека.

#### **Лекция 4. Психотипы личности и их проявления в процессе деловой коммуникации**

##### **План:**

1. Понятие «психологический тип личности». Классификации психотипов личности
2. Психотипы личности по К.Г. Юнгу
3. Типологии психопатических характеров П.Б. Ганнушкина
4. Психотипы человека по внешности; почерку; цвету
5. Психотипы руководителей и сотрудников. Психологический портрет эффективного руководителя

**Основные понятия:** *личность, психологический тип личности, классификации психотипов, психотипы руководителей и сотрудников, эффективный руководитель, деловая коммуникация.*

##### **1. Понятие «психологический тип личности». Классификации психотипов личности.**

Первые классификации характеров строились на основе наблюдений над поведением людей. Они были представлены в форме философско-литературного описания.

Заложил основы классификации характеров ученик Аристотеля, философ и врач, Теофраст (ок. 370-ок. 285 г.г. до н.э.), выделив 30 типов людей с резко преобладающей отрицательной чертой характера. В описании характеров показана связь внутренней сущности человека и его поведения. В дальнейшем, были разработаны различные типологии характеров, построенные на разных критериях – биологических, физиологических, психологических.

**Психотип личности** – это психические характеристики личности, определяющие реакции индивидуума на внешние раздражители и стиль поведения. Наличие общих черт в стиле поведения дало психологам основание выделить несколько групп (типов) людей – психотипов.

Гиппократ выделил 4 типа темперамента на основе влияния внутренних жидкостей организма: сангвиник; холерик; флегматик; меланхолик.

С классификацией темпераментов Гиппократом был согласен русский психофизиолог И. Павлов. Он не связывал особенности темперамента с влиянием жидкостей на организм И. Павлов связывал тип высшей нервной деятельности с особенностями реакции торможения и возбуждения. Классификация типов темперамента по И. Павлову: сангвиник – сильный и быстрый; флегматик – сильный, но инертный; холерик – сильный и неконтролируемый; меланхолик – слабый.

Исследования И. Павлова оценил весь научный мир, его классификации легли в основу многих научных исследований нервной деятельности и поведенческих реакций.

К.Г. Юнг первоначально выделил два основных психотипа личности на основании реакции на внешние раздражители: интроверт; экстраверт.

Экстраверты открыты для мира, активно взаимодействуют с внешней средой и черпают энергию извне. Интроверты закрыты для внешнего мира, слабо реагируют на внешние раздражители и черпают силы во внутренних резервах.

Знание психотипа человека помогает выстроить с ним неконфликтные взаимоотношения, основанные на доверии и расположении. Знание психотипа человека помогает избежать многих недоразумений и ошибок при взаимодействии с миром и обществом.

## **2. Психотипы личности по К.Г. Юнгу**

Позже К.Г. Юнг доработал свою классификацию. Он говорил о том, что люди отличаются друг от друга своим индивидуальным отношением к социуму и выделил 4 типа: интроверт и экстраверт; интуитивный и сенсорный; мыслительно-логический и эмоционально-чувственный; воспринимающий и решающий.

Интроверт и экстраверт различаются в источниках получения энергии. Экстраверт черпает ее от общения с другими людьми и природой, интроверт находит источники энергии во внутреннем мире.

Способ сбора и обработки информации отличает сенсорный тип личности от интуитивного. Первый тип полагается только на собственные ощущения, второй тип больше доверяет интуиции.

Способ принятия решений тоже разделяет людей на два типа – эмоциональный и логический. Эмоциональный тип принимает решения под влиянием чувств и эмоций, живет велением сердца. Логический тип все анализирует, не доверяет эмоциям.

*Образ жизни* тоже накладывает отпечаток на тип личности. *Воспринимающий тип* живет стихийно, воспринимает события как данные извне. *Решающий тип* планирует свою жизнь, добивается поставленных целей, мало прислушивается к мнению окружающих.

Современные психологи используют упрощенную классификацию типов личности по К.Г. Юнгу: *мыслительный; эмоциональный; сенсорный; интуитивный*. Однако перечисленные 4 типа в «чистом виде» не встречаются. Например, экстраверт по своему восприятию мира и обработке информации может быть сенсорным и интуитивным. Интроверт может обладать рассудочным типом мыслительной деятельности, а может быть романтиком и сенситивом.

### **3. Типологии психопатических характеров П.Б. Ганнушкина**

Различительным признаком *типологии психопатических характеров П.Б. Ганнушкина* выступает *специфика поведенческих проявлений психопатических черт индивида*. Эти черты определяют его психический облик. Психопатические личности – люди с далеко зашедшими отклонениями от среднего (нормального) уровня. Они слабо адаптируются в социальной среде и, следовательно, предрасположены к конфликтам.

Российский психиатр П.Б. Ганнушкин выделяет несколько групп *психопатий*.

*Циклоиды*. В этой группе выделяют разные виды с характерными чертами:

- *конструктивно-депрессивные* (постоянно пониженное, пессимистичное настроение, высокая чувствительность к неприятностям, склонность к самобичеванию, угрюмость, ощущение постоянной усталости и разбитости, способность легко впасть в отчаяние, скрытая от внешних глаз отзывчивость и способность «проникать в душу» собеседника);
- *конституционально-возбужденные* (веселость, часто художественная одаренность, поверхностность и неустойчивость интересов, болтливость, склонность к построению «воздушных замков», неусидчивость, ловкость и изворотливость, склонность к рисковому поведению и хвастовству, нетерпимость к возражениям, тяга к ведению споров);
- *циклотимики* (смена состояний возбуждения и депрессии, одновременное сосуществование элементов противоположных настроений);
- *эмотивно-лабильные психопаты* (капризность, открытость и даже простодушие, колебания настроения по незначительным причинам, способность к глубоким чувствам и привязанностям).

*Астеники*. Их объединяет высокая раздражительность, сопровождающаяся приступами гнева и быстрым психическим истощением:

- *неврастеники-ипохондрики* (чрезмерная нервно-психическая возбудимость, раздражительность, утомляемость, вялость, апатичность, безынициативность, неусидчивость);

- *увлеченные неврастеники* («самозахват» личности какими-либо интересами, возбудимость и раздражительность, быстрая утомляемость и следующая за ней апатия);
- *впечатлительные неврастеники* (чрезмерная впечатлительность, чувство собственной неполноценности, ранимость, робость, малодушие, застенчивость, «мимозоподобная» чувствительность, самолюбие);
- *психастеники* (крайняя нерешительность, боязливость, постоянные сомнения, недоверие к самому себе, потребность в постороннем совете и помощи, постоянные тревоги, педантизм, формализм, стеснительность, бездеятельность, фантазерство, склонность к тепличной жизни, опасение за будущее, боязнь неизвестного).

**Шизоиды.** Эта группа характеризуется оторванностью от внешнего мира, непредсказуемостью поведения, отсутствием естественности и гармоничности. Речь шизоидов не согласуется с их мимикой и жестами. Она отличается либо витиеватостью, патетичностью и напыщенностью, либо монотонностью, невыразительностью и стереотипностью. Шизоиды не понимают внутренний мир других людей. В поведении отмечаются непоследовательность, бессвязность поступков, склонность к чудачеству и эксцентризму. Это люди крайностей. Подозрительны, недоверчивы и замкнуты.

**Параноики.** Их выделяет склонность к «сверхценным» идеям, которые рьяно отстаивают, не проявляя при этом самокритичности. Злопамятны и мстительны, неуживчивы и агрессивны. Если параноик принял решение, то добивается его любой ценой. При этом нравственная сторона для него не имеет значения.

**Эпилептоиды.** Это люди неудержимой ярости, раздражительности, тоски, гнева и страха. Их притягивают сильные ощущения, напряженная деятельность. Им свойственны нетерпимость к мнению других, себялюбие, обидчивость, подозрительность. Склонность к эпизодическим расстройствам настроения делает их несносными в деловой жизни. Они не способны переживать за других.

**Истерические характеры.** Психика этих людей отмечается желанием быть в центре внимания окружающих и в воображаемом мире собственной неповторимости и оригинальности. Для достижения этих целей ими используются все средства: личная привлекательность и уродство, удача и неприятности, обман и лесть. Истерики фальшивы и неестественны, театральны и самовнушаемы. Причем они сами верят в то, что внушают себе, забывая, что это ложь.

**Неустойчивые психопаты.** К ним обычно относят людей крайне слабавольных и слабохарактерных, легко поддающихся влиянию окружающих. Собственных интересов у них, как правило, нет. Среди социально позитивных людей они как бы «растворяются», выделяясь лишь беспорядочностью, непунктуальностью и ленью. Психопаты нуждаются в постоянной опеке.

**Антисоциальные психопаты.** Это группа «нравственного помешательства» с резко выраженными моральными дефектами. У них поражена эмоциональная сфера. Они не имеют чувства стыда, долга, чести и достоинства, ленивы и лживы, часто питают ненависть даже к ближнему из-за того, что тот пытается удержать их в пределах нормы. Исправлению не подлежат.

**Конституционально-глупые.** Здесь наблюдается поражение интеллектуальной сферы личности. Обладают хорошей памятью и большим багажом знаний. Склонны придерживаться шаблона, говорить банальные вещи без тени оригинальности и новизны. Они консерваторы, боятся всего нового.

#### **4. Психотипы человека по внешности; почерку; цвету.**

Узнать о характере человека и его психотипе можно по внешнему виду. Исследования на эту тему интересовали еще античных мыслителей и мудрецов. Рассмотрим психотипы человека по: *внешности; почерку; цвету.*

##### ***Психотип по внешности***

**Глаза человека** отражают состояние его души. Широко распахнутые глаза говорят о доверчивой и мечтательной особе, глубоко посаженные расскажут об алчной и эгоистичной натуре, глаза небольшого размера говорят о любознательности.

**Форма губ** тоже имеет определенное значение. Так, узкие губы говорят о скрытности натуры, маленький рот показывает слабую натуру, широкая нижняя губа расскажет о целеустремленности, а широкая верхняя губа показывает закоренелого эгоиста.

**Форма носа** тоже вызывает определенный интерес. Длинный и заостренный нос рассказывает о строгом нраве своего обладателя, широкий нос раскрывает грубую натуру, вздернутый говорит о легкомысленной личности.

##### ***Психотип по почерку:***

- крупными буквами пишет добрый и открытый человек;
- мелкий почерк присущ скрытным натурам;
- наклон букв влево расскажет об эгоистической натуре;
- хаотичное расположение букв показывает эмоциональную неустойчивость личности.

##### ***Психотип по цвету:***

1. белый предпочитают порядочные и организованные личности;
2. черный цвет любят бунтари, готовые идти напролом;
3. красный цвет любят страстные натуры, вспыльчивые, активные и смелые;
4. зеленый цвет характеризует щедрых и добрых людей, трудолюбивых и ответственных;
5. желтый тон показывает гармоничную натуру, не лишенную творческой жилки;
6. синий цвет говорит о скромном доброжелательном человеке, он отличается спокойствием и ответственностью.

## 5. Психотипы руководителей и сотрудников. Психологический портрет эффективного руководителя

Профессор Токийского университета К. Исикава предложил перечень личностных качеств хорошего работника: устремленность к сотрудничеству, чувство ответственности, желание трудиться, хорошее состояние здоровья, общительность, дух соперничества, удовлетворенность трудом.

Интересную *классификацию сотрудников* предложил В.М. Шепель: *коллективисты* – общительные работники, активно поддерживающие общественные начинания; *индивидуалисты* – тяготеющие к персональной ответственности, самостоятельности; *претензионисты* – работники, которым присущи тщеславие, обидчивость, желание находиться в центре внимания; *подражатели* – сотрудники, имитирующие чужие манеры и избегающие осложнений; *пассивные* – слабовольные работники, не проявляющие инициативы; *изолированные* – работники с несносным характером.

### *Психологические типы руководителей*

Психологи разных школ составили множество классификаций руководителей, но самой первой и соответственно классической является классификация американского психолога *Курта Левина*. Он описал *три основных стиля руководства: авторитарный («Диктатор»), демократический («Демократ») и либеральный («Либерал»)*. Каждый из них по-разному относится к подчиненным, к выполнению своих обязанностей, к ведению дела.

В офисах «Диктаторов» тихо, двери закрыты, у большинства сотрудников плечи слегка приподняты, голова вытянута вперед и взгляд испуганный, слегка исподлобья. Не все сотрудники осознают это, так как мысли их, так же, как и действия, находятся под жестким контролем. У каждого сотрудника есть своя должностная инструкция, которая лежит в ящике собственного стола.

«Диктатор» пресекает любую инициативу как недопустимое своеволие и дерзкое свободомыслие. Структура компании напоминает армейскую обстановку с девизом: «Приказы не обсуждаются – приказы выполняются!».

Решения «Диктатор» принимает единолично и обсуждать ничего ни с кем и никогда не собирается. Подчиненные – это инструмент для реализации воли начальника. И как любой другой испорченный инструмент, он легко заменяет одних сотрудников другими. Но поскольку совсем одному человеку плохо, даже такому, как «Диктатор», со временем он заводит узкий круг единомышленников. Но не для того, чтобы советоваться, а для того, чтобы получать информацию, оттачивать свои идеи. Оппозицию он не принимает, всех оппозиционеров увольняет моментально. Контролирует всех подчиненных очень жестко. Совещания собираются для того, чтобы раздать задания и проконтролировать реакцию на эти задания. Эмоции игнорируются, креатив изгоняется. В мире бизнеса жесткая позиция «Диктатора» работает чаще всего на него, на повышение его авторитета и уважения среди партнеров.

В компании «*Демократа*» значительно теплее. Можно услышать и громкую речь, и смех. Над столами сотрудников развешаны плакаты креативного содержания. Девиз «Мы – команда!» витает в воздухе. «Демократ» созывает совещания для выработки и принятия общих решений. Ему по душе мозговые штурмы, споры, дискуссии. Он всячески поощряет коллегиальность и любую инициативу. Безынициативные сотрудники выпадают из его поля зрения. «Демократ» не помнит их в лицо и по имени. Тот, кто не звучит, для него отсутствует как личность. Он умело делегирует полномочия и разделяет ответственность. Понимает юмор и снисходительно относится к розыгрышам, всегда готов принять участие в общем веселье. При этом он любит, когда про него говорят хорошие слова и демонстрируют ему свою симпатию и лояльность.

Демократ отличается искренним вниманием к сотрудникам, бывает в курсе семейных проблем. Для него каждый сотрудник – интересная личность. При такой кажущейся мягкости дисциплина в коллективе не страдает, народ работает не за страх, а за совесть. После окончания рабочего дня работают из интереса и азарта, зная, что их достижения будут замечены и оценены по достоинству. Для осуществления контроля «Демократ» обычно находит себе соответствующего заместителя и иногда играет со своими подчиненными в игру «хороший и плохой парень». Как правило, «Демократ» – отличный политик и тонкий дипломат, и это позволяет ему быть успешным в бизнесе.

Термин «руководство» не очень подходит «*Либералу*». Он, скорее числится руководителем, является формально назначенным начальником. Старается избежать ответственности и принятия решений. Требовательность, контроль, дисциплина в его компании отсутствуют. Он предпочитает отдать власть трудовому коллективу. При этом в коллективе всегда находится неформальный лидер, осуществляющий фактическое руководство компанией. От «Либерала» в такой ситуации требуется только рука: подписать договор, платежный документ, счет. И его эта ситуация очень даже устраивает. Как правило, у «Либерала» есть давнее хобби, которому он страстно отдается в свободное, а иногда и в рабочее время.

Часто «Либерал» не имеет сильной воли и четкой цели, не обладает глубокими знаниями и стремлением овладеть ими. Уважением в коллективе «Либерал» не пользуется, чаще всего это снисходительное отношение со стороны сотрудников и бизнес-партнеров.

*Как правило, большинство руководителей сочетает различные стили руководства с превалированием одного из них. По статистике, «Диктаторы» чаще встречаются среди женщин, мужчины предпочитают демократический стиль руководства. «Либералы» встречаются в одинаковом количестве, как среди мужчин, так и среди женщин.*

Анализируя психологический портрет эффективного руководителя, психолог *Л.Р. Кричевский* приводит *критерии оценки эффективности*



**руководителя.** Критерии эффективности разделяются на два класса – психологические и непсихологические. К **психологическим критериям** относятся: 1) *удовлетворённость членством в трудовом коллективе различными его аспектами* (отношениями с коллегами и руководителем, условиями труда, заработной платой и др.); 2) *мотивация членов коллектива* (желание трудиться и стремление сохранить членство в коллективе); 3) *авторитет руководителя в коллективе*; 4) *самооценка коллектива* (важные характеристики коллектива и общий итог успешности его функционирования).

Учитывая выше приведённые критерии эффективности руководства, Л.Р. Кричевский приходит к выводу, что руководитель считается эффективным, если возглавляемый им коллектив имеет высокие показатели по данным психологическим и непсихологическим критериям групповой эффективности.

## **Лекция 5. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления**

### **План:**

1. Виды деловых коммуникаций
2. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи как неформальный вид коммуникации
3. Барьеры коммуникации и их преодоление

**Основные понятия:** *деловая коммуникация, виды деловых коммуникаций, формальные и неформальные коммуникации, барьеры коммуникации, преодоление барьеров коммуникации, слухи*

### **1. Виды деловых коммуникаций**

Деловые коммуникации многообразны. Невозможно разработать их единую классификацию видов. Информационный обмен с внешней средой или внутри системы позволяет представить деловые коммуникации как **внешние, так и внутренние.**

Если же система представлена единственным элементом (например, индивидуальный предприниматель), то деловые контакты у него будут носить внешний характер.

**Внешние коммуникации** – это коммуникации между организацией и средой. Они осуществляются с государственными и финансовыми органами, другими организациями, поставщиками, клиентами, партнерами, конкурентами, правоохранительными органами и т.д.

**Внутренние коммуникации** – это любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями.

Деловые коммуникации в организации также классифицируются по их **направленности.** Выделяют вертикальные и горизонтальные виды коммуникаций. В зависимости от того, с какого уровня на какой передается информация, информационный поток может двигаться либо в вертикальном, либо в горизонтальном направлении.

К вертикальному направлению относятся **нисходящие и восходящие коммуникации**.

**Нисходящие коммуникации** – это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней. Низшие уровни доводят информацию до подчиненных. К таким коммуникациям относятся приказы, указания, информация о мероприятиях, критерии эффективности работы, оценка результатов работы. Данный вид обмена информацией составляет основную часть коммуникационного процесса у руководителя. Вся официальная информация при нисходящей коммуникации представлена в письменной форме. Наряду с письменной формой нисходящая коммуникация осуществляется и в устной форме.

Также любая организация нуждается и в восходящих коммуникациях, по которым идет информация от подчиненных к руководству. **Восходящие коммуникации** – это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший. К информации, передаваемой по восходящим каналам коммуникации относятся:

- отчеты о работе отдельных сотрудников или отдела;
- предложения, связанные с усовершенствованием работы;
- жалобы работников на коллег или непосредственных руководителей;
- жалобы на условия труда;
- сигналы о конфликтных ситуациях и т.д.

## **2. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи как неформальный вид коммуникации**

По *способу возникновения* деловые коммуникации бывают двух видов: **формальные** и **неформальные**. **Формальные коммуникации** – это коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах. В процессе формальных коммуникаций сотрудникам необходимо соблюдать **правила коммуникаций**.

1. Все указания и распоряжения, поступающие по нисходящим каналам коммуникации, необходимо выполнять, даже если они и кажутся нецелесообразными.

2. Нельзя обращаться к вышестоящему начальству с просьбой, жалобой, предложением, минуя непосредственного начальника.

**Неформальная коммуникация** определяется как «вид внутриорганизационной коммуникации, при котором информационный обмен совершается между сотрудниками организации».

**Слухи как неформальный вид коммуникации.** Есть и другой вид неформальных коммуникаций, возникающих спонтанно в любой организации. Такой вид неформальных коммуникаций в форме слухов получил название – **виноградная лоза (grapevine)**. Термин возник во время гражданской войны в США, когда связисты, ввиду отсутствия столбов на полях военных действий,

перебрасывали провода с дерева на дерево. Сведения, передаваемые по таким временным линиям, часто оказывались искаженными. Военные образно назвали источник слухов виноградной лозой. В русском языке для обозначения распространения слухов есть точное выражение: «*поползли слухи*».

**С социально-психологической точки зрения причины распространения слухов следующие:**

- стремление человека продемонстрировать свою значительность как обладателя эксклюзивной информацией, приближенного к руководству;
- чувство принадлежности к группе – распространяя слухи, человек чувствует себя включенным в группу;
- чувство солидарности с коллегами, желание предупредить их о возможных грядущих неприятностях;
- конформизм («все говорят»), соглашательство с группой;
- тревожность и неуверенность в себе;
- внушаемость и некритическое восприятие информации.

### **3. Барьеры коммуникации и их преодоление**

*Встречаются психологические барьеры коммуникации.*

➤ **Моральный барьер.** Если Ваш собеседник не честен, пытается Вас обмануть, имеет злые намерения, скрывает свои мысли, общаться с таким человеком сложно.

➤ **Эмоциональный барьер.** Если при общении имеются негативные эмоции, то продуктивного общения не получится.

➤ **Мотивационный барьер.** Предмет разговора должен быть интересен всем участникам коммуникации.

*Другая группа препятствий* для эффективной коммуникации получила общее название **барьеры непонимания**, куда относятся: **фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры** (рисунок 2). На рисунке 2 представлены способы преодоления барьеров непонимания в коммуникации.

➤ **Фонетический** (от др. греч. φώνημα – «звук») **барьер** связан с особенностями речи говорящего. Рассмотрим особенности звучащей речи, препятствующие пониманию следующие.

**Первая особенность** связана с **громкостью речи**. Если собеседник говорит *слишком тихо*, то даже при большой заинтересованности в сообщении, часть информации будет утеряна. Если собеседник не очень заинтересован в данной информации, то он просто не будет слушать. Таким же препятствием является и *слишком громкая речь*, и *слишком быстрая речь*.

Следующим фонетическим барьером коммуникации является **темп речи**: некоторым людям присущ быстрый темп речи, другим – медленный. Скорость речи зависит от характеристик нервной системы: у сангвиников и холериков быстрый темп речи, у флегматиков и меланхоликов – более медленный. Медленная речь вызывает раздражение. Правильному восприятию информации мешает и слишком быстрая речь.

## Способы преодоления барьеров непонимания

<b>Фонетический</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки</li><li>• учет аудитории и индивидуальных особенностей людей</li></ul>
<b>Семантический</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• говорить максимально просто</li><li>• заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора</li></ul>
<b>Стилистический</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• правильное структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)</li></ul>
<b>Логический</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• учет логики и жизненной позиции собеседника</li><li>• правильная аргументация</li></ul>

Рисунок 2 – Барьеры коммуникации и способы их преодоления

➤ **Семантический** (от греч. *semantikos* – обозначающий) **барьер** непонимания связан с различиями в системах значений понятий и словарном запасе получателя и отправителя информации. Обмен информацией возможен только тогда, когда партнеры говорят на одном «языке». На степень понимания партнерами по коммуникации передаваемой информации влияют возрастные, социальные, культурные и иные различия. Слова естественного языка многозначны, одно и то же слово может иметь несколько значений, и употребляя вроде бы одинаковые слова, партнеры по коммуникации могут вкладывать в них разное значение.

Словарный запас у участников коммуникации также разный, поэтому может возникнуть непонимание, когда употребляются профессиональные термины, а партнер не понимает их значение.

➤ **Стилистический барьер** непонимания возникает при несоответствии стиля речи отправителя информации и коммуникативной ситуации, стиля речи и актуального психологического состояния получателя информации. Барьеры коммуникации возникают потому, что стиль может быть неуместным, слишком трудным, не соответствовать коммуникативной ситуации и намерениям партнера.

➤ **Логический барьер** непонимания возникает при неумении формулировать свои мысли, и выразить их ясно и понятно. Если в речи отправителя информации просто отсутствует причинно-логическая связь, то собеседнику становится совсем непонятно, что и для чего он говорит. Логический барьер

возникает, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств, или слишком сложна для него.

Также барьером коммуникации становятся различия между участниками коммуникативного процесса с **мужским и женским типом мышления**.

Ряд ученых выделяет **социокультурный барьер** коммуникации. Он связан с тем, что люди как элементы коммуникативного процесса – не абстрактные, а социальные индивиды, являющиеся представителями различных этносов, социальных и демографических групп, религиозных конфессий, профессионального сообщества и других групп.

Можно привести **ряд рекомендаций**, которые помогут организовать продуктивное деловое общение и избежать возможных трудностей:

1. **Называйте собеседника по имени.** Таким образом, вы проявляете уважение и внимание. Любому человеку приятно слышать собственное имя. Он лучше воспринимает все, что говорит собеседник.

2. **Приветливо улыбайтесь.** Улыбающийся человек всегда располагает к себе, вызывает большее доверие.

3. **Произнесите вслух комплименты.** Это всегда приятно собеседнику и располагает к более открытому диалогу.

4. **Проявляйте внимания к собеседнику, как к человеку.** Людям всегда приятно искреннее внимание, уважение и поддержка.

5. **Будьте честны и порядочны в своих намерениях.** Испортить себе репутацию очень легко, достаточно лишь единожды утаить важные сведения либо представить их в искаженном виде. Трудно вернуть доверие собеседника, если его однажды обманули.

## **Лекция 6. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления (продолжение)**

### **План:**

1. Виды коммуникаций по направленности
2. Виды коммуникаций по цели сообщения
3. Виды коммуникаций по форме коммуникативного события
4. Основные принципы этики деловых отношений

**Основные понятия:** деловые коммуникации, виды коммуникаций по направленности, виды коммуникаций по цели сообщения, виды коммуникаций по форме коммуникативного события, этика деловых отношений

### **1. Виды коммуникаций по направленности**

Коммуникация может быть **прямой и косвенной**. Так, **прямой** называется **коммуникация**, при которой партнёры направляют свои действия конкретно друг на друга. Прямая коммуникация может быть **непосредственной** и **опосредованной**.

*Прямая непосредственная коммуникация* – естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных (неречевых) средств. Прямая непосредственная коммуникация характерна для межличностного общения и имеет различные сферы актуализации, начиная от обмена деловой информацией и кончая сугубо личной.

*Прямая опосредованная коммуникация* – это «неполный» контакт, который осуществляется с помощью письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, сети Интернет и пр.). Данная коммуникация затрудняет или отделяет во времени получение обратной связи между участниками общения.

*Косвенная коммуникация* – партнер получает информацию не напрямую, а через действия, направлявшиеся на предметы окружающей среды или других людей. Например, мнение о компании формируется не только за счет прямого общения клиентов с руководством фирмы (происходит нечасто). Впечатление об организации складывается на основе информации, полученной косвенным путем (рассказы других людей, внешний вид товара и его упаковки, содержание и эффективность рекламы и пр.).

## **2. Виды коммуникаций по цели сообщения**

Выделяют *пять моделей коммуникации: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная*. Для каждой из этих моделей характерны свои цели и ожидаемый результат, условия организации, коммуникативные формы и средства.

### ***Познавательная коммуникация***

*Цель:* расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения.

*Условия организации коммуникации:* учет познавательных возможностей конкретных деловых партнеров, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

*Коммуникативные формы:* лекции и семинары, беседы и консультации, отчеты и др.

*Коммуникативные средства и технологии:* комментарий, аргументация и доказательство; характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; интерпретация новой лексики, резюмирование, использование вербальных и невербальных ключей доступа в аудиальный, визуальный и кинестетический каналы, речевая культура и ораторское мастерство.

*Ожидаемый результат:* освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций и саморазвитие.

### ***Убеждающая коммуникация***

*Цель:* вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником.

*Условия организации коммуникации:* опора на восприимчивость партнера, его личностную мотивацию и интеллектуально-эмоциональную культуру.

*Коммуникативные формы:* убеждающая, призывающая к действию речь, пресс-конференция, дискуссия, переговоры, деловая беседа, презентация и др.

*Коммуникативные средства и технологии:* аргументация, демонстрация и доказательство; разъяснение и сравнительный анализ; факты, цифры и примеры, показывающие преимущества; опора на эмоциональный настрой партнера и включение его кинестетического канала с помощью вербальных и невербальных ключей доступа; учет контраргументов партнера; психологические приемы присоединения, формирование аттракции, создание атмосферы доверия.

*Ожидаемый результат:* изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей.

#### ***Экспрессивная коммуникация***

*Цель:* сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию.

*Условия организации коммуникации:* опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы партнера.

*Коммуникативные формы:* речи по специальному поводу, презентации; беседы и собрания; митинги; мозговой штурм и др.

*Коммуникативные средства и технологии:* аудио-, видео- и художественные средства; выразительность речевых конструкций; эмоционально окрашенная, образная лексика; умелое использование невербальных средств: улыбка, голос, взгляд, жестикация и др.

*Ожидаемый результат:* изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств (сострадания, сопереживания), вовлечение в конкретные акции и действия.

#### ***Суггестивная (внушающая) коммуникация***

*Цель:* оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.

*Условия организации коммуникации:* внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, высокий авторитет партнера, осуществляющего внушение, создание атмосферы доверительности.

*Коммуникативные формы:* беседы, митинги, пресс-конференции, брифинги, дебаты, реклама, собрания, консультации, тренинги.

*Коммуникативные средства и технологии:* разъяснение внушаемых установок; управление эмоциональным напряжением; угроза, шантаж и другие приемы манипулирования.

*Ожидаемый результат:* изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций.

#### ***Ритуальная коммуникация***

*Цель:* сохранять традиции любой коммуникативной группы: семьи, фирмы, предприятия, – создавать новые.

*Условия организации коммуникации:* ритуальный (церемониальный) характер акций, художественно оформленная пространственная среда; опора на национальные, профессиональные традиции и нормы общения.

*Коммуникативные формы:* торжественная, траурная речи, ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания.

*Коммуникативные средства и технологии:* использование вербальных и невербальных средств в процессе ритуала; включение участников в активную массовую деятельность; неординарность сюжетов при сохранении традиций.

*Ожидаемый результат:* формирование чувства патриотизма и национальной гордости; корпоративной принадлежности; сохранение традиций, закрепление новых ритуалов.

Знание перечисленных видов коммуникации позволяет правильно выбрать ту или иную коммуникативную форму, грамотно использовать коммуникативные средства и технологии, более эффективно подготовиться к той или иной коммуникативной деятельности, разработать сценарий вербального и невербального поведения в конкретной ситуации общения для того, чтобы получить планируемый результат.

### **3. Виды коммуникаций по форме коммуникативного события**

Выделяют: 1) деловые беседы, совещания, переговоры; 2) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия); 3) пресс-конференции; 4) дискуссии, дебаты, прения; 5) презентации; 6) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Особенности данных видов коммуникаций связаны с их целями и методами организации. Процесс и результаты деловых коммуникаций оформляются документально в виде деловых писем, протоколов, приказов, договоров, постановлений и т.д.

### **4. Основные принципы этики деловых отношений**

*Принципы этики деловых отношений* – обобщенное выражение нравственных и моральных требований, принятых в обществе. Данные принципы являются основой деловых отношений и поведения его участников.

В работе американского социолога Л. Хосмера сформулированы современные этические ***принципы делового поведения:***

➤ *Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании* (основан на взглядах Протагора о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей и различиях в этих интересах).



➤ *Никогда не делай того, о чем нельзя было сказать, что это действительно честное, открытое и истинное.* Об этом открыто и с гордостью можно сказать в прессе и по телевидению (основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и др.).

➤ *Никогда не делай того, что не есть добро, достижение общей цели, формирование коллектива единомышленников* (основан на заповедях всемирных религий о добре и сострадании).

➤ *Никогда не делай того, что нарушает закон* (основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

➤ *Никогда не делай того, что не ведет к большему благу или несет вред для общества* (основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом).

➤ *Никогда не делай того, чего бы ты не рекомендовал бы делать другим в похожей ситуации* (основан на учении И. Канта об универсальной, всеобщей норме).

➤ *Никогда не делай того, что ущемляет права других людей* (основан на взглядах Ж.Ж. Руссо на права личности).

➤ *Никогда не делай того, что может повредить слабейшим в обществе* (основан на правиле распределительной справедливости Ролса).

➤ *Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию* (основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности).

## **Лекция 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации**

### **План:**

1. Коммуникация: сущность и содержание. Коммуникация у животных
2. Коммуникация у людей. Структура общения
3. Социальная перцепция. Ее роль в коммуникации
4. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности

**Основные понятия:** *коммуникация, коммуникация у животных, коммуникация у людей, общение, структура общения, социальная перцепция, речь, речевая деятельность, виды речевой деятельности, вербальные и невербальные средства коммуникации*

### **1. Коммуникация: сущность и содержание. Коммуникация у животных**

Слово **коммуникация** происходит от лат. *communicatio* – делать общим, связывать, общаться. **Коммуникация** – понятие многозначное

и в настоящее время имеет три значения: 1) средства связи любых объектов материального и духовного мира; 2) общение, передача информации от человека к человеку (обмен представлениями, идеями, установками, настроениями, чувствами и другое в человеческом общении); 3) общение и обмен информацией в обществе с целью воздействия на социальные процессы.

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

**Коммуникация у животных** всегда вызывала повышенный интерес исследователей. Системы коммуникации в животном мире более первичны и примитивны по сравнению с человеческими и определяются как «биологически целесообразное совместное поведение, направленное на адаптацию к среде и регулируемое сигнализацией» (И.Н. Горелов). Инстинктивные механизмы у животных развиваются в трёх направлениях: 1) *сохранение вида* (сексуальное поведение, забота о потомстве и т.п.), 2) *сохранение индивида* (удовлетворение голода и жажды, поиск пропитания, заготовка запасов и т.п.), 3) *обеспечение более или менее постоянной безопасности* (защита от плохих погодных условий, врагов, разъединения с собратьями и т.п.).

А.Р. Лурия в своей книге «Язык и сознание» (Лурия, А.Р. Язык и сознание / А.Р. Лурия. – СПб.: Питер, 2016. – С. 25–26) приводит пример «языка» пчел, который проявляется в «танцах пчел» (опираясь на работы Фриша, 1923, 1967). «Пчела, которая вернулась со взятка из своего полета, как будто бы передает другим пчелам, откуда она прилетела, далеко ли до взятка и куда надо лететь. Эту информацию пчела выражает в танцах, в фигурах, которые она делает в воздухе и которые отражают как направление, так и дальность необходимого полета» (рисунок 3).

А.Р. Лурия объясняет различия между языком человека и языком животных. «Под языком человека мы подразумеваем сложную систему кодов, обозначающих предметы, действия и отношения, которые несут функцию кодирования, передачи информации и введения ее в различные системы». Эти признаки характерны только для языка человека, но язык животных их не имеет, это – **квазиязык**. Пчела в полете ориентируется на ряд признаков (наклон солнечного луча, магнитные поля и др.). Информация, передаваемая пчелой – это состояние, передаваемое другим пчелам. В процессе такой коммуникации другие пчелы как бы «заражаются», вовлекаются в это состояние.

Приведем другой пример коммуникации – **пение птиц**. Птицы учатся пению в процессе «воспитания». У каждой птицы своя манера исполнения песни, общей для всего вида. Еще более интересен способ распространения информации об опасности. Есть два вида опасности: *хищники* и *разорители гнезд*. Если птица видит хищника, то она издает специфический звук, похо-

жий на свисток, обозначающий необходимость скрыться. Если же появляется разоритель гнезд, то птица издает прерывистый звук стаккато, который служит призывом к бою, собирающим соседних птиц для того, чтобы отогнать нападающего от гнезд. Различать хищников птицы учатся в процессе развития и передают следующему поколению.

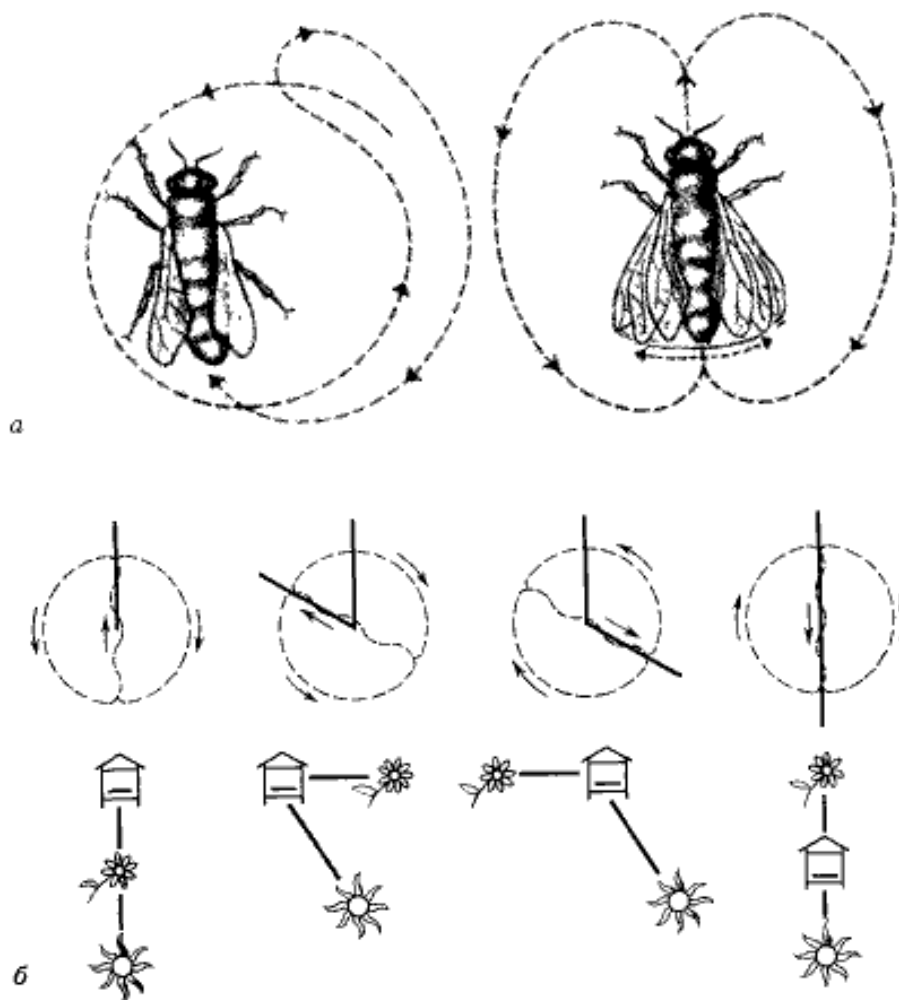


Рисунок 3 – «Танцы пчел» (по Фришу)

*а – направление движения пчел,*

*б – отражение в «танцах пчел» основных географических координат*

У **приматов** наблюдается сложная система коммуникации: до определенной, очень ограниченной степени они способны усваивать и человеческий язык. У **южноафриканских мартышек** существует набор жестов и звуков для обозначения хищников. В нем четыре знака тревоги для обозначения 1) летающих хищников, 2) четвероногих хищников (например, леопардов), 3) змей и 4) других приматов. Каждый из знаков тревоги вызывает различное поведение. Знак «леопард» заставляет мартышек взобраться на верхушки деревьев, в то время как знак «воздушная тревога» заставляет их падать камнем в глубину листьев дерева. Сами по себе сигналы врожденные, но молодые особи учатся им от старших и иногда путаются.

У *шимпанзе* есть крики радости при обнаружении пищи (громкие вопли с повизгиваниями, при этом они сначала обнимаются и похлопывают друг друга, лишь затем обращаясь к пище), призывные звуки, воодушевляющие других членов группы при схватке с врагом, средства звуковой коммуникации между матерью и ребенком и др.

Помимо звуков, животные используют и другие каналы коммуникации.

*Запах и обоняние*, столь важные и для пчёл, и для муравьев, и для низших обезьян, в меньшей степени важны для высших приматов. У приматов *бесшумная коммуникация* преимущественно является зрительной (жесты) и тактильной (прикосновения). В походе идущий впереди самец поднимает лапу (руку?) – сигнал остановки для стада (группы?); мать-шимпанзе прикосновением к плечу детёныша (ребёнка) не разрешает ему, например, куда-то бежать; расчесывание шерсти у собрата является знаком подчинения и отсутствия агрессивных намерений.

Пример демонстрации доминирующего положения: обезьяны барабаниют по земле и собственной грудной клетке, вздыбливают шерсть, издавая агрессивные звуки, размахивают специально отломанными ветвями, скручивают в бараний рог молодые деревца, вырывают корни деревьев, бросаются песком или землей. Ветка, специально отломленная для демонстрации своей силы, а не для каких-либо физиологических потребностей – это знак, средство коммуникации. Стремление к социальному доминированию имеет настолько сильную мотивационную основу, что даже пищевая и сексуальная потребности могут отступать на второй план.

Таким образом, *первые средства коммуникации возникают из инстинктивного поведения*, которые могут варьироваться под воздействием условий и коррекции поведения в процессе взаимного обучения. Память животного хранит не только модели поведения, но и реакцию среды, то есть собратьев. В дальнейшем малоэффективные моменты поведенческого акта сокращаются, а существенные для изменения поведения других коммуникантов акцентируются. Поведенческий акт становится коммуникативным актом. *Коммуникация – это обособившаяся часть совместной деятельности, направленная на регуляцию самой этой деятельности.*

## 2. Коммуникация у людей. Структура общения

*Под коммуникацией в человеческом обществе* подразумевают общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами и т.д. Более правильно говорить о том, что мы хотим поделиться мыслями, разделить с кем-то свои чувства и т.п. В отличие от коммуникации животных (биологически целесообразного совместного поведения, направленного на адаптацию к среде и регулируемого, в частности, сигнализацией), человеческие формы коммуникации характеризуются главным образом функционированием языка – важнейшего средства человеческого общения.

Таким образом, будучи социальным процессом, *коммуникация способствует не только развитию человека как социального существа, но*

и развитию общества в целом. Именно поэтому уровень коммуникативной компетентности соотносится с уровнем социализованности индивида, с уровнем проявления им интеллекта и других человеческих качеств.

Коммуникация соотносится с процессами обмена и передачи информации и связана с языком как средством передачи информации.

**Коммуникация** – это социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств. Суть коммуникации заключается в том, что это целенаправленное общение, реализуемое в конкретных ситуациях, согласно нормам речевой деятельности. Из определения общения вытекает, что это сложный процесс, в который входят **три составляющие, называемые сторонами общения:**

*коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);

*интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);

*перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).

Эти три стороны общения и образуют структуру общения (рисунок 4).



Рисунок 4 – Структура общения

**Коммуникативная сторона** (обмен информацией) характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;

➤ эффективностью использования средств общения.

**Интерактивная сторона** (взаимодействие) характеризуется:

- уместностью принятых управленческих решений;
- четким распределением обязанностей среди сотрудников;
- умелым разрешением конфликтов.

**Перцептивная сторона** общения. Взаимодействие невозможно без взаимопонимания. **Перцепция** (от латинского «perceptio» – восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. Человек осознает себя через другого человека посредством определенных механизмов межличностной перцепции. К ним относятся:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

**Идентификация** – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению.

**Эмпатия** – эмоциональное сопереживание другому.

**Аттракция** (привлечение) – форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

**Рефлексия** – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению.

**Каузальная атрибуция** – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения объекта). При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Например, причину успеха люди приписывают себе, а неудачи – обстоятельствам.

Успешное общение предполагает обратную связь – получение субъектом информации о результатах взаимодействия. *Перцептивная сторона общения* в совместной деятельности направлена на решение следующих задач:

- формирование содержания межличностного восприятия;
- содействие установлению взаимопонимания;
- обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга.

Таким образом, рассматриваемое в единстве этих трёх сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений, включённых в неё людей.

В соответствии с данными сторонами общения выделяют основные **функции общения**: *информационно-коммуникативную* (обмен информацией между двумя индивидами), *регуляционно-коммуникативную* (регуляция поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия) и *аффективно-коммуникативную* (восприятие и понимание другого человека).

### **3. Социальная перцепция. Ее роль в коммуникации.**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. Термин «*социальная перцепция*» впервые

был введен Дж. Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие.

Сейчас под *социальной перцепцией* понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Психологами обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым *эффектам первого впечатления* или *систематическим ошибкам социального восприятия*. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. И наоборот. Эти ошибки можно назвать *фактором превосходства*. Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с *фактором привлекательности*. Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого *фактора «отношение к нам»*.

Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются *эффектом ореола*. Эффект ореола («галлоэффект») проявляется в том, что при формировании первого впечатления общепозитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

#### **4. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности**

Любой речевой акт представляет деятельность, потому что имеет свою программу, в ней выделяются структурные компоненты, такие же как в любой другой деятельности. В обобщенном виде схема речевого акта представлена на рисунке 5.

Речевой акт включает следующие *структурные компоненты*: *мотивационно-побудительный*; *ориентировочный*; *исполнительский*; *контролирующий*.

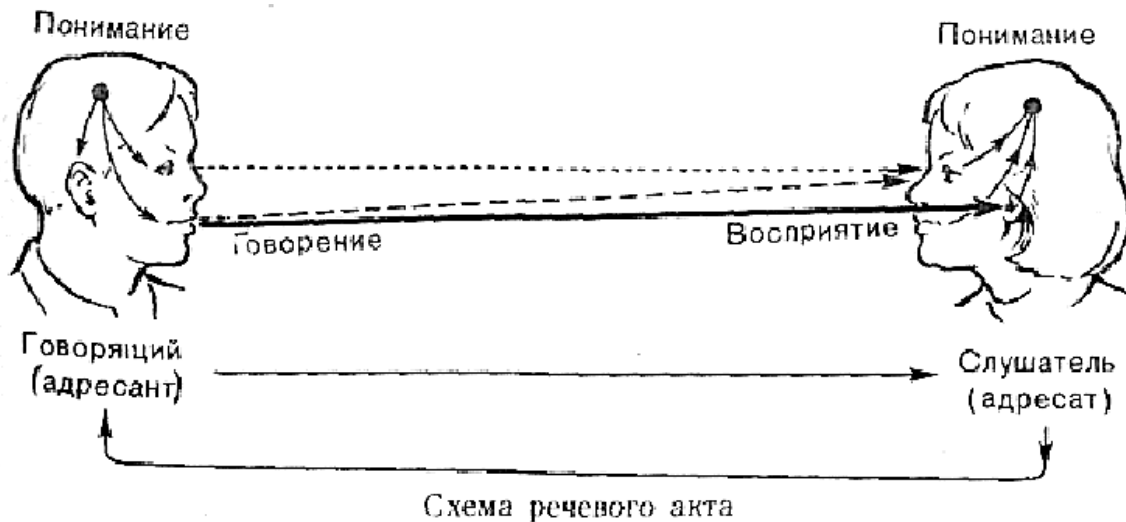


Рисунок 5 – Схема речевого акта

Речь подразделяется на *внешнюю и внутреннюю*.

*Внешняя речь* имеет *четыре вида*, группирующиеся попарно (рисунок 6):

**говорение – аудирование (слушание) (устная речь);**

**письмо – чтение (письменная речь).**



Рисунок 6 – Виды внешней речи

**Устная речь.** Устная (акустическая) речь исторически намного старше письменной. К устной речи относятся: **говорение и аудирование (слушание)**.

*Говорение* – это озвучивание мысли, кодовый переход с внутренней речи на звуковой (акустический) код.

*Аудирование (слушание)* – это кодовый переход с акустического кода на код внутренней речи, на мыслительный код. В этом и состоит понимание воспринятой речи. Мысленный код человека индивидуален. Память хранит фонд образов, схем, представлений, понятий и фонемных эталонов слов.



**Письменная речь.** В понятие письменная речь в качестве равноправных составляющих входят *чтение* и *письмо*. *«Письмо есть знаковая система фиксации речи, позволяющая с помощью графических элементов передавать информацию на расстоянии и закреплять ее во времени. Любая система письма характеризуется постоянным составом знаков»* (Русский язык: Энциклопедия. М., 1979. С.205).

Буквенное письмо используется во всех европейских языках, несмотря на то что оно не самое экономное. В европейских алфавитах от 26 до 33 букв. Алфавит ознаменовал переход к символам высших порядков и определил прогресс в развитии абстрактного мышления, позволив сделать речь и мышление объектами познания. *«Только письменность позволяет выйти за ограниченные пространственные и временные рамки речевой коммуникации, а также сохранить воздействие речи и в отсутствие одного из партнеров. Так возникает историческое измерение общественного самосознания»* (Грановская Р.М. Элементы практической психологии Л.,1984. С. 182).

А.Р. Лурия определял *чтение как особую форму импрессивной речи, а письмо – как особую форму экспрессивной речи*, отмечая, что письмо (в любой его форме) начинается с определенного замысла, сохранение которого способствует затормаживанию всех посторонних тенденций (забегания вперед, повторов и т.п.).

**Письмо** – это процесс перекодирования содержания мысли с мыслительного кода на звуковой, а потом и графический код. В понятие «письмо» входят: 1) подготовка и формирование высказывания на внутреннем уровне с упреждением его синтеза; 2) кодовые переходы; 3) техника записи – начертание нужных графических знаков по правилам каллиграфии, соблюдение требований графических правил и орфографической нормы.

**Чтение** – вслух и про себя. Процесс чтения – кодовый переход с графического кода – напечатанного или написанного текста – на акустический.

*Ступени процесса чтения:* 1) восприятие графических знаков (техника чтения); 2) кодовые переходы; 3) понимание прочитанного через мыслительный код, через его знаки-эталоны, хранящиеся в памяти.

Овладение письменной речью представляет собой установление новых связей между словом слышимым и произносимым, словом видимым и записываемым, т.к. процесс письма обеспечивается согласованной работой **четырех анализаторов:** *речедвигательного, речеслухового, зрительного и двигательного.*

Кратчайшая единица речи, в соответствии с этим, может быть условно представлена следующим образом (рисунки 7).

Устная и письменная речь представляют собой вид временных связей второй сигнальной системы, но, в отличие от устной, письменная речь формируется только в условиях целенаправленного обучения, т.е. ее механизмы складываются в период обучения грамоте и совершенствуются в ходе всего

дальнейшего обучения. В результате рефлексорного повторения образуется динамический стереотип слова в единстве акустических, оптических и кинестетических раздражений (Л.С. Выготский, Б.Г. Ананьев).

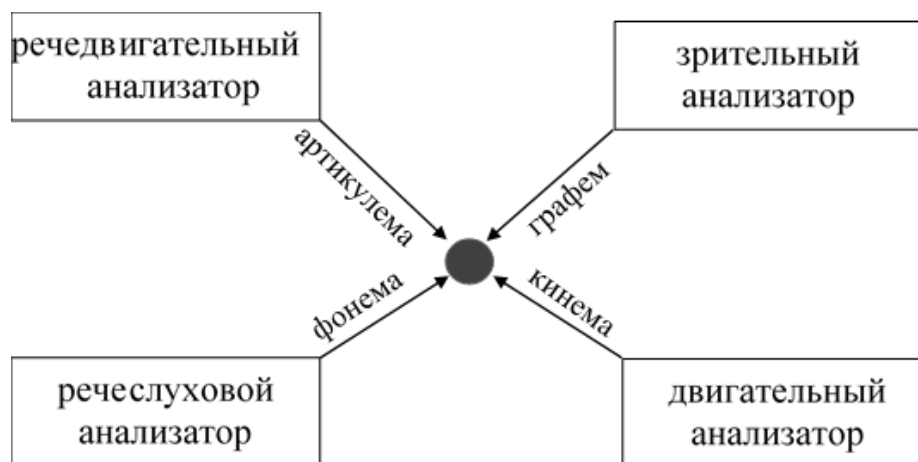


Рисунок 7 – Анализаторы, обеспечивающие процесс письма

## Лекция 8. Вербальные и невербальные средства коммуникации (продолжение)

### План:

1. Виды коммуникаций по формам и количеству коммуникантов
2. Виды коммуникации по форме коммуникативного события
3. Виды коммуникаций по средствам
4. Особенности невербальной коммуникации
5. Виды невербальной коммуникаций по степени готовности к общению и степени искренности собеседника
6. Альтернативные средства коммуникации

**Основные понятия:** коммуникация, коммуниканты, виды коммуникации, коммуникативное событие, вербальные и невербальные средства коммуникации, альтернативные средства коммуникации, готовность к общению, искренность собеседника

### 1. Виды коммуникаций по формам и количеству коммуникантов

В зависимости от того, какие критерии берутся за основу классификации, выделяют различные виды коммуникаций.

1) Коммуникация тесно связана с информацией. Передача информации может осуществляться в трёх коммуникативных **формах**: 1) *монолог*, где преобладают такие коммуникативные действия, как однонаправленная передача информации от организатора общения на получателя информации; 2) *диалог*, в которой субъекты общения взаимодействуют и взаимно активны. При такой форме коммуникации происходит обмен информацией.

В диалогической коммуникации важным становится выработка согласованных решений; 3) *полилог* – организация многостороннего общения. Такая коммуникация носит характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связана с максимально эффективной её реализацией.

2) *Виды коммуникаций выделяются по количеству коммуникантов.* Это весьма существенное различие для профессионального коммуникатора, поскольку технология работы в каждом случае имеет свою специфику (даже громкость голоса в случае, например, разговора с самим собой, с одним собеседником или с большой группой будет различаться).

*Интраперсональная* коммуникация равна разговору с самим собой, человек диалогизирует и свой внутренний «монолог», разговаривая со своим внутренним голосом, alter ego, совестью и т.п.

*Межличностная* коммуникация как правило связана с идеальной моделью коммуникации и во многом первична, в ней участвуют двое коммуникантов (но есть варианты наблюдателя, включённого наблюдателя и постороннего, коммуникации на фоне присутствующих свидетелей, в толпе, в ресторане и т.п.).

*Групповая* коммуникация: внутри группы, между группами, индивид – группа (интервью политического лидера или разговор руководителя компании со служащими); есть различия – не столько количественные, сколько качественные: разные цели – в коммуникации в малых и в больших группах (*chat rooms* и *forums* в интернете; *message boards*).

*Массовая* коммуникация происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп (телевидение; интернет; телефон и почта). На уровне массовой и, отчасти, на уровне групповой коммуникации возникают парадоксальные явления. Отправителем может быть отдельное лицо, а получателем – группа, коллектив, масса, партия, народ и т.п.

## **2. Виды коммуникации по форме коммуникативного события**

*По форме коммуникативного события* выделяют **лекции, семинары, тренинги, инаугурации, беседы, переговоры, презентации, совещания** и многие другие события. Особенности данных видов коммуникаций связаны с их целями и методами организации, которые подробно описываются в научной литературе.

Кроме того, все коммуникации можно подразделить на **формальные** (деловые, а следовательно – принудительные) и **неформальные** (дружеские, проходящие в непринуждённой атмосфере). Формальные коммуникации осуществляются на уровне социальных ролей – начальник – подчинённый, продавец – покупатель, учитель – ученик. Неформальное общение возможно, если партнёры чувствуют себя комфортно в обществе друг друга, интересны друг другу.

### 3. Виды коммуникаций по средствам

Выделяют *вербальные* и *невербальные* средства общения (рисунок 8).



Рисунок 8 – Вербальные и невербальные средства общения

**Вербальные средства** (от лат. *verbalis* – словесный) – это словесные средства общения. К вербальным средствам коммуникации относится **речь** (устная и письменная). К невербальным средствам коммуникации относятся:

1. **почерк;**

2. **паралингвистические средства** (от гр. *para* – возле, при, вне и лат. *lingua* – язык) **средства** – околоречевые: интонация, громкость голоса, темп речи, ритм речи, тембр голоса, дикция, звуки, сопутствующие речи – «э-э-э», «хм-м», покашливание и др.;

3. **двигательные средства**: мимика, жесты, позы тела, походка, прикосновения к партнеру и пр. Наука, изучающая позы и движения тела, называется **пантомимикой**. В своей книге о жизни среди папуасов Н.Н. Миклуха-Маклай описывает первое появление на берегах Новой Гвинеи. Он общался с местным населением с помощью выразительной пантомимики. Это однажды спасло ему жизнь.

Совокупность значимых жестов, мимических и пантомимических движений, иначе говоря, **кинем** называется **кинесикой** (от греч. *κίνησις* ‘движение’). Термин «кинема» употребляет известный итальянский режиссер П. Пазолини при анализе языка кино.

➤ **организация пространственной среды** (расстояние между партнёрами и расположение партнеров друг относительно друга). Наука, изучающая нормы пространственной организации общения (близость друг к другу и т.п.) называется **проксемикой** (от греч. *πρόξimos* ‘близкий’).

➤ **место общения** (территория, на которой происходит общение);

➤ **время общения**;

➤ **запахи** (парфюмерия, используемая партнёрами; индивидуальные запахи, улавливаемые на бессознательном уровне; запахи окружающей среды, влияющие на эмоции человека);

➤ **внешний вид партнёров** (одежда, причёска, аксессуары и пр.).

В основной своей массе невербальные средства универсальны, не зависят от какого-либо языка, возраста, пола, национальности. При естественно-языковом общении невербальные компоненты коммуникации *вторичны*, поскольку основным средством передачи информации выступает естественный язык.

Невербальные средства, как вторичная по информативности и значимости знаковая система, выполняют следующие **функции**:

➤ **контактоустанавливающая** – функция предварения вербальной коммуникации (стук в дверь, покашливание, оклик, поворот лицом);

➤ **волеизъявительная** – функция волеизъявления (хлопнуть дверью, резко отвернуться);

➤ **коммуникативная** – функция поддержания общения (кивать головой в знак согласия, проявление несогласия «нет-нет»);

➤ **репрезентативная** – функция-призыв к предмету мысли («Пробегающая письмо, глаза её сверкали»).

➤ **синтаксическая функция** – замещение невербальными компонентами составляющих предложения («Кто у вас староста группы?», – все посмотрели на Ольгу. – Поворот головы заменяет подлежащее «она»).

Известный психолог М.М. Кольцова назвала **младшего дошкольника «невербальным существом»**, поскольку установлено, что маленькие нормально развивающиеся дети особенно тонко воспринимают невербальные средства общения – жесты, мимику, определённые фонации речи (ласковый голос), позу и т.д. Это свидетельствует об их особой значимости при общении с ребёнком.

Экспериментально доказано, что маленькие дети не могут сразу вести телефонные разговоры, даже когда узнают голос матери (или другого говорящего): им необходима для общения информация с лица и позы говорящего. **Невербальные средства общения онтогенетически старше речи на естественном языке.**

**Невербальная и вербальная коммуникация, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии.**

Выделяют несколько *функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными*. Это функции:

- *дополнения (включая дублирование и усиление) вербальных сообщений;*
- *опровержения вербальных сообщений;*
- *замещения вербальных сообщений;*
- *регулирования разговора.*

*Дополнение* означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание. Если вы обнимаете друга в тот момент, когда, говорите ему, что очень рады его видеть, объятие служит дополнением к вашему речевому сообщению. Речь можно точнее понять и лучше запомнить, если она дублируется жестами. Например, в театральной кассе человек сопровождает просьбу о двух билетах жестом (показывает два пальца). Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи. Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикуюлируя определенным образом (например, поднятый вверх указательный палец – знак «это важно»).

*Опровержение* означает, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да», то следует усомниться в правдивости его ответа. Даже если свою первую реакцию человек контролирует, подлинное состояние обнаружится спустя примерно 4-5 секунд. Улыбка или выражение удивления, которые длятся дольше этого времени, могут указывать на обман. Вот почему полезно наблюдать за соответствием между речевыми и неречевыми посланиями.

*Замещение* означает использование невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумной аудитории вы жестами сообщаете находящемуся вдали от вас приятелю, что нужно выйти поговорить. Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

*Регулирование* означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются описанные выше знаки, замещающие слова, – поворот головы в сторону того, кто должен выступать; тон голоса, сообщающий о завершении фразы; прикосновение к кому-то, выражающее желание о чем-то спросить, одобрительные или неодобрительные возгласы в адрес выступающего. Эти и многие другие знаки регулируют течение коммуникации.

Таким образом, невербальные сообщения – необходимая составляющая межличностной коммуникации. Они являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека

к окружающему миру. В любой, даже сугубо официальной и деловой ситуации присутствует и активно ее формирует невербально выраженное отношение субъекта общения к самой ситуации, к партнеру и к себе самому.

#### 4. Особенности невербальной коммуникации

Различие между вербальной и невербальной коммуникацией можно представить следующим образом (таблица 1).

Таблица 1 – Различие между вербальной и невербальной коммуникацией

Невербальная коммуникация	Вербальная коммуникация
1. Обмен сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации, с людьми, вступившими в непосредственное взаимодействие.	1. Обмен сообщениями, которые могут существовать помимо передающего их человека (например, в пересказе или в виде текста), позволяют информировать об отсутствующих предметах или явлениях.
2. Невербальные сообщения с трудом можно разложить на отдельные единицы; их ядро составляют самые разные движения тела, лица, голоса, пространственных перемещений и т.д.	2. Составные элементы вербального сообщения (буквы, слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам.
3. Невербальное поведение спонтанно, произвольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми.	3. Вербальные высказывания в значительной степени осознанны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, проконтролировать.
4. Невербальный язык люди, как правило, успешно усваивают сами путем наблюдения/копирования, подражания.	4. Говорить детей учат специально, семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил.

**Первая выделенная особенность невербальных сообщений – их ситуативность:** тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора и слушателям, но не может сообщить о его переживаниях на прошлой неделе; люди по-разному будут стучать в дверь в зависимости от их эмоционального состояния и от того, в чью дверь они стучат. Разнообразные экспрессивные движения (жесты, взгляды, мимика, характеристики голоса и т.д.), дополняющие и противоречащие друг другу, сопряжены с изменяющимися психическими состояниями человека, его отношением к партнеру и ситуации взаимодействия.

**Вторая особенность невербальных сообщений – их синтетичность.** Экспрессивное поведение трудно разложить на отдельные единицы.

**Непроизвольность, спонтанность многих невербальных действий – третья особенность.** Даже если люди пытаются скрыть свои намерения или эмоции, замаскировать свои подлинные переживания, у большинства

они непременно заявят о себе через ускользающие из-под контроля «экспрессивные привычки».

Наконец, *четвертая особенность – если говорить детей учат специально* (причем семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил), то большинство *невербальных знаков люди более или менее успешно усваивают сами* – путем наблюдения, копирования, подражания.

## **5. Виды невербальной коммуникаций по степени готовности к общению и степени искренности собеседника**

*О степени готовности к общению* свидетельствуют *открытые и закрытые невербальные средства*.

*Открытыми* называются такие коммуникативные проявления, которые свидетельствуют о том, собеседник искренен, добродушно настроен, стремится говорить откровенно. Открытые коммуникативные проявления не создают ни физического, ни психологического барьера между партнёрами. Искренняя улыбка, зрительный контакт – примеры открытой мимики; раскрытые руки ладонями вверх – пример открытого жеста; поднятая голова и опущенные плечи также означают открытость.

*Закрытыми* называются проявления, которые создают физический и психологический барьер между партнёрами. Например, скрещенные руки или ноги, нахмуренные брови, прищуренные глаза или взгляд в сторону.

Барьер можно создать и с помощью предметов: очков, одежды, застегнутой на все пуговицы, галстука, свитера с высоким горлом, а также с помощью стола, стула, сумки, которые находятся между партнерами. Закрытые жесты свидетельствуют о том, что контакт нарушен. Это может произойти потому, что один из собеседников заскучал, торопится или не согласен с другим. Могут быть и другие причины: неприязнь к партнеру, недоверие к нему, страх, неуверенность в себе, усталость, боль, ощущение холода или иного дискомфорта, а также желание «уйти в себя», то есть поразмыслить над темой разговора или погрузиться в воспоминания, временно отгородившись от всех. То есть, причины могут быть прямо противоположными, а внешне поведение может быть похожим. Поэтому, чтобы не ошибиться в объяснении чужого поведения, необходимо учитывать весь комплекс невербальных средств и то, как они сменяют друг друга.

*О степени искренности собеседника, откровенности, внутренней гармонии* свидетельствуют *включающие и исключаяющие* невербальные средства.

*Включающими* являются невербальные проявления, которые несут одну и ту же информацию; *исключающими* – те, что противоречат друг другу и вербальным средствам. Например, улыбка, открытые жесты, слегка расширенные зрачки и расслабленная поза согласуются друг с другом и означают удовольствие, чувство комфорта (включающие). А суженные зрачки, прищуренные глаза, сцепленные пальцы в сочетании с улыбкой (исключающие проявление) свидетельствуют о неискренности человека.



**Статусность партнера** подчеркивают **авторитарные и демократические коммуникативные проявления**. **Авторитарные** направлены на понижение статуса партнёра (это разнообразные движения сверху вниз), а **демократические** подчеркивают равенство партнёров (в основном, по горизонтали). Авторитарными может быть и взгляд, и поза в целом. Например, «*поза льва*», когда авторитарный человек стоит, опираясь на стол обеими руками, как будто нависая над ним и над собеседником. Авторитарным является такое рукопожатие, при котором один партнёр накрывает ладонью ладонь другого. Демократическое рукопожатие – когда ладони партнёра в равном положении.

## **6. Альтернативные средства коммуникации**

Для включения людей с проблемами речи, слуха, зрения, интеллекта во взаимодействие с другими людьми необходимы иные средства общения.

В качестве таковых могут выступать предметы ближайшего окружения, их изображения, жесты, пиктограммы, условные знаки и др. Эти средства дополняют (вспомогательные или дополняющие) или заменяют (альтернативные) вербальное общение. Такие средства называют **средствами поддерживающей коммуникации**.

**Вспомогательная (дополняющая) и альтернативная коммуникация** (ВАК – ААС (Augmentative and Alternative Communication)) – это любая невербальная форма языка, которая облегчает социальную коммуникацию.

**Дополняющая (вспомогательная – *augmentative communication*) коммуникация** используется в отношении лиц с проблемами устной речи, а **альтернативная (*alternative communication*)** – когда устная речь по каким-то причинам отсутствует вообще.

Существуют различные **типы средств ВАК**:

**1. Коммуникация при помощи предметов** предполагает использование реальных предметов из повседневной жизни («есть – тарелка», «играть – пирамидка» и т.д.). Используется на первых этапах формирования коммуникации, а также в работе с детьми, имеющими нарушения зрения. Реальные предметы могут заменяться их моделями или макетами (игрушечная посуда, машинки и др.).

**2. Коммуникация с помощью жестов** очень удобна, поскольку жесты «всегда под рукой». Существует несколько систем жестового языка (американский жестовый язык, британский жестовый язык, знаковая система Макатон, жестовая речь Пагет Гормана, точный жестовый английский).

Лица, имеющие нарушение слуха, для организации общения используют дактильную азбуку и жестовую речь. **Дактильная азбука** представляет собой движения пальцев рук (жесты), которые обозначают буквы алфавитов национальных языков. **Жестовая речь** – это особая кинетическая система для компенсации импрессивной и экспрессивной устной речи.

**3. Коммуникация с помощью графических символов (пиктограмм),** которые дают однозначное указание на предметы, действия и общие высказывания. Детальность или, наоборот, абстрактность используемых символов зависит от уровня развития ребенка. К *стандартизированным системам* относятся:

- *система Лёба (Lob)* (разработана в Германии Р. Лёбом) включает 60 символов (пиктограмм с напечатанным под рисунком значением слов) из областей повседневного обихода. Символы очень однозначны и соответствуют определенной ситуации, однако 60 символов очень мало для дифференцированной формы общения;

- *система Блисса (Bliss)* или *блиссимволика* (сотня картинных идеографем и произвольно выбранных символов, которые могут использоваться как самостоятельно, так и в определенных комбинациях) – графическая система, разработанная Ч. Блиссом в 1965 году.

**4. Коммуникация с помощью фотографий и изображений** предполагает использование фотографий (либо набора картинок) реальных объектов. Все более и более популярной в практике специального обучения становится *система обмена рисунками (картинками) (Система PECS – Picture Exchange System; Frostand Bondy, 1994)*. Этот вид ВАК широко используется в организации общения с ребенком с аутизмом.

**5.** Средством дополняющей коммуникации для лиц с нарушениями зрения является *система Брайля* – это рельефно-точечный шрифт для письма и чтения незрячими в виде комбинаций из шести точек, разработанный в 1829 году французским незрячим тифлопедагогом Луи Брайлем. Существуют версии шрифта Л. Брайля для разных языков.

## **Лекция 9. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций**

### **План:**

1. Деловая коммуникация: содержание, цель, функции
2. Основные способы деловой коммуникации
3. Деловая беседа как вид делового общения
4. Деловое совещание как вид делового общения
5. Правила эффективной деловой коммуникации
6. Приемы эффективной коммуникации

**Основные понятия:** *деловая коммуникация, деловая беседа, деловое совещание, общение, эффективная коммуникация*

### **1. Деловая коммуникация: содержание, цель, функции**

*Деловая коммуникация* занимает значительное место в жизни многих людей, так как постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с организацией производства, с жизнью трудового коллектива, выполнением

должностных обязанностей, заключением различного рода сделок, договоров. Как показывают исследования в области менеджмента, на общение расходуется 80% рабочего времени руководителей всех уровней.

*Деловая коммуникация – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели.*

Деловая коммуникация *принудительна* и отличается от обыденного (непринуждённого) общения тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. Деловая коммуникация предполагает достижение конкретного результата: продукта совместной деятельности, информации, карьерного роста, власти и т.д. Предметом деловой коммуникации является *общее дело*.

*Содержание* деловой коммуникации составляет *социально значимая совместная деятельность людей*. Целью деловой коммуникации является *организация и оптимизация определённого вида совместной предметной деятельности*.

Деловая коммуникация выполняет следующие **функции**: *инструментальную* (социальный механизм управления); *интегративную* (объединение деловых партнёров); функцию *самопрезентации* (позволяет продемонстрировать личностный потенциал); *трансляционную* (передача конкретных способов деятельности); *социального контроля* (регламентация поведения и деятельности); *социализации* (развитие навыков культуры делового общения); *экспрессивную* (эмоциональные переживания).

## **2. Основные способы деловой коммуникации**

Организация делового общения подразумевает слаженную работу всего коллектива, достижение намеченных целей благодаря быстрому и качественному взаимопониманию между его членами. Можно назвать несколько основных способов деловой коммуникации.

➤ **Беседа.** Имеются в виду беседы, темы и результаты которых важны для улучшения эффективности работы компании. Такое взаимодействие весьма полезно как для управленческого состава, так и для рядовых сотрудников. В процессе решаются ряд важных вопросов, намечаются цели и сроки их достижения, обсуждаются уже полученные результаты.

➤ **Переписка.** Заочная, однако, не менее важная форма взаимодействия. Тут участники обмениваются информацией посредством писем. Для ведения деловой переписки тоже необходимо обладать определенными знаниями и навыками. Электронные письма должны быть оформлены грамотно и лаконично, с указанием сроков ожидаемого ответа (в течение какого времени его актуальность не будет утеряна). По тому, как ведется переписка, у партнеров формируется представление друг о друге.

➤ **Выступление перед аудиторией.** Используется, когда возникает необходимость ознакомить слушателей с важной информацией, провести презентацию. Это способствует укреплению продуктивного взаимодействия между членами коллектива. Выступающий должен не только хорошо владеть освещаемым вопросом, но иметь определенные личностные качества, которые позволят ему максимально точно донести до слушателей важные сведения. Среди таких качеств – уверенная подача, навыки грамотной речи. Также важны четкие формулировки и понятная для восприятия последовательность изложения.

➤ **Совещание.** Общих бесед с коллективом не всегда бывает достаточно. Чтобы работа компании была более эффективной, а взаимодействие между сотрудниками – продуктивнее, нередко бывает необходимо провести деловое совещание. К этому прибегают, если назревают вопросы, требующие срочного обсуждения. Совещания проводятся либо только с управляющим составом, либо в рамках взаимодействия руководства с подчиненными.

➤ **Деловая дискуссия.** Может стать результатом рождения двух противоположных взглядов на один и тот же вопрос. По правилам делового общения недопустимо озвучивать мнения, идущие в разрез с принятыми моральными устоями. Однако конструктивный спор в рамках принятых общественных норм вполне допустим. В процессе дискуссий нередко выявляются новые интересные взгляды на обсуждаемые вопросы, что бывает полезным для принятия решений.

### **3. Деловая беседа как вид делового общения**

*Деловая беседа – специально организованный предметный разговор, служащий цели решения управленческих задач и происходящий, как правило, между представителями одной и той же организации.*

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой. Основными этапами деловой беседы являются: *начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.*

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

*На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:*

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;
4. пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более

внимательно слушают именно начало разговора – часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...».

Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: «Давайте с вами быстро рассмотрим...»; «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...»; «А у меня на этот счет другое мнение...».

Существует множество *способов начать беседу*, рассмотрим некоторые из них:

**1. Метод снятия напряженности** позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов – и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

**2. Метод «зацепки»** позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

**3. Метод прямого подхода** означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют различные *классификации деловых бесед*. В зависимости от целей и методов ведения разговора принято выделять в качестве самостоятельных видов: *собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы*.

**Беседа при приеме на работу** носит характер интервью, основная цель которого – оценить деловые качества поступающего на работу. Форма вопросов может варьироваться, но их содержание направлено на получение информации, которую можно сгруппировать по следующим блокам: 1) что представляет собой человек, обратившийся за работой; 2) почему он ищет работу; 3) каковы его сильные и слабые стороны; 4) каковы его взгляды на эффективное руководство (иначе говоря, его представления о хорошем начальнике); 5) на какую зарплату он рассчитывает.

**Беседа при увольнении с работы** имеет две разновидности: 1) беседа, связанная с незапланированным, добровольным уходом сотрудника и 2) беседа в ситуации, когда работника приходится увольнять или сокращать.

В первом случае в ходе беседы необходимо выявить истинные мотивы увольнения: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием или обидой, либо имеют место иные причины. Необходимость в собеседовании при этом обусловлена заботой руководителя об улучшении управленческой деятельности на различных уровнях производства. В такой беседе полезно задавать вопросы, связанные с содержанием, объемом, условиями выполнения работником производственных заданий, выяснением его оценки таких заданий и условий их выполнения. Интересно бывает узнать, что не нравилось и что нравилось сотруднику в его работе. Люди, которые покидают организацию по собственному желанию, как правило, искренни в своих замечаниях и пожеланиях и делятся информацией, которая может улучшить положение тех, кто остается.

Иначе протекают беседы с работником, которого приходится увольнять. Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. В специальной литературе она получила название «*прощального разговора*»; осуществление этой процедуры основано на знании специфики такого разговора и техники его проведения. Так, прощальный разговор никогда не назначается перед выходными днями или праздниками; не следует его проводить непосредственно на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа; разговор не должен продолжаться более 20 минут, так как работник, переживающий неприятное известие, не в состоянии внимательно слушать и обдумывать различные подробности, которые излагает ему руководитель. Если руководителю предстоит упрекать работника в нарушении дисциплины или говорить о других нарушениях, то он должен быть точным и корректным в изложении фактов и не давать увольняемому оснований сомневаться в справедливости высказанных упреков. В зарубежной практике рекомендуется проявить гуманность по отношению к увольняемому – например, предложить ему список свободных рабочих мест на другом предприятии или нечто вроде «реабилитационной программы», в которой предусмотрено сохранение уверенности в собственных силах, поддержание авторитета увольняемого в глазах окружающих и домашних.

Необходимость в **проблемных и дисциплинарных беседах** бывает вызвана либо сбоями в деятельности сотрудника, потребностью дать критическую оценку его работе, либо фактами нарушения дисциплины. В процессе подготовки проблемной беседы важно ответить заранее на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы. Основная линия руководителя при подготовке к проблемной беседе сводится к тому, чтобы подчиненный принял позицию руководства.

*При этом существуют некоторые правила, позволяющие избежать «разноса» и провести беседу с конструктивными результатами. Для этого следует:*

1. Получить необходимые сведения о сотруднике и его работе.
2. Построить беседу, соблюдая следующую очередность в сообщении информации:
  - сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника;
  - сообщение критического характера;
  - сообщение похвально-поучительного характера.
3. Быть конкретным и избегать неясностей (например, оборотов типа: «вы сделали не то, что нужно»; «вы не выполнили задания» и т. п.).
4. Критиковать выполнение задания, а не личность.

Эти правила помогают создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны сотрудника, не заставляя его занимать оборонительную позицию.

*Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила.*

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения – естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.
- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.
- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.
- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

➤ Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.

➤ Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Рассмотрим основные виды замечаний и привела возможные варианты того, какой может быть реакция на них. Естественно, предусмотреть все варианты невозможно, так как реальные обстоятельства всегда вносят определенные коррективы.

*Запрещенные приемы во время деловой беседы.*

*Ни в коем случае не следует:*

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден;
- не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

#### **4. Деловое совещание как вид делового общения**

*Деловое совещание – форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.*

Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений. Совещание – средство управления, и, как любое средство достижения желаемого результата, оно должно быть использовано надлежащим образом. Неудачное совещание может вызвать материальные и психологические потери в результате принятия неадекватных решений.

Успех совещания зависит от тщательного планирования таких элементов, как цели, состав участников, повестка дня и место проведения. Уже на этапе планирования учет особенностей группового поведения становится важным. Решая вопрос, стоит ли созывать совещание, полезно иметь в виду следующее. *Опыт показывает, что при решении проблем группу следует использовать в тех случаях, когда:*

1. проблема является скорее сложной, чем простой, и невелика вероятность того, что один человек будет обладать всей информацией, необходимой для решения;
2. разумно разделить ответственность за решение этой проблемы;
3. желателен не один, а несколько вариантов решения проблемы;
4. полезна проверка различных взглядов;
5. руководитель стремится утвердить демократический стиль управления или хочет заручиться доверием подчиненных;
6. членам группы необходимо лучше узнать друг друга.



Взаимодействие в любой организованной группе – процесс направляемый. К деловым совещаниям это относится в полной мере. Эффективность совещаний зависит от руководства ими. На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников таким образом, чтобы они были включены в обсуждение поставленных вопросов и стремились к их решению. Для достижения этой цели руководитель должен осуществить *ряд действий, учитывающих особенности группового поведения.*

- обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;
- четкое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, способствующих возникновению на совещании творческой дискуссии;
- фиксация всех высказываний, выявляющих трудности и препятствия и указывающих пути их преодоления;
- экономия времени;
- корректное прерывание выступлений, повторяющих уже изложенные факты, а также носящих нерациональный, пространственный, противоречивый и поверхностный характер или лишенных конкретности;
- периодические обобщения уже достигнутого, четкая формулировка задач, которые еще предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;
- подведение итогов совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц, ответственных за их выполнение, благодарность сотрудникам за участие в работе совещания.

## **5. Правила эффективной деловой коммуникации**

*Эффективная коммуникация* является важным компонентом личного и профессионального успеха. Коммуникативные навыки мы задействуем ежедневно, причем это не только умение говорить, но и умение слушать, ощущать настроения других. Для развития коммуникации нужно использовать следующие правила.

➤ *Доверительное общение.* Эффективная коммуникация – это взаимовыгодное общение, в результате которого обе стороны что-то приобретают. Без доверия общение никогда не будет эффективным. В разговоре не должно быть недоговоренности, обмана и лжи. Все должно быть просто и честно.

➤ *Не избегайте личных тем.* Люди ценят, когда в разговоре с ними обсуждают не только общие темы, например, работу, но и когда искренне интересуются другими делами. Можно спросить об успеваемости, интересах детей или хобби вашего сотрудника. Это поможет сформировать доверительное отношение. Такие темы не стоит поднимать на общих совещаниях, но во время личных встреч они желательны.

➤ **Ясность и конкретность.** Эффективная коммуникация невозможна без взаимопонимания. Взаимопонимание невозможно без ясности и конкретности. Не бойтесь сказать напрямую о том, чего ждете от коммуникации. Общаясь с коллегами, всегда нужно стремиться строить коммуникацию понятной не только для вас, но и для них. Всегда ставьте четкие цели, говорите напрямую о том, чего ждете от работы, описывая конечный результат ясно. Требуйте того же от других.

➤ **Фокус на ожиданиях собеседника.** Помните, что общение – это двусторонний процесс. Фокусируясь только на том, что важно в коммуникации для вас, и игнорируя ожидания собеседника, достичь эффективности будет очень сложно. Каждый из нас преследует свои цели, но умение их согласовывать с желаниями других, учитывать их интересы – показатель мастерства в коммуникации.

➤ **Будьте открыты.** Старайтесь всегда понять позицию собеседника, особенно если она не совпадает с вашей. Не блокируйте свой ум, отстраняясь от информации, которая идет вразрез с тем, как привыкли думать вы.

➤ **Научитесь слушать.** Мы должны научиться мастерству диалога.

➤ **Проявите заботу.** Проявите заботу о другом участнике коммуникации.

➤ **Говорите лишь о том, в чем разбираетесь.** Не старайтесь поразить людей разговорами на темы, в которых вы не разбираетесь. Поэтому предварительно позаботьтесь о том, чтобы собрать хотя бы минимальную информацию о теме, которой будет посвящен предстоящий разговор.

➤ **Меняйтесь.** В общении с людьми нет универсальных правил. Каждый человек уникален. То, что «работает» в случае с одним, необязательно пригодится в случае с другим. Поэтому будьте готовы к тому, что все может пойти не так. Заготовки на основе книг и статей являются хорошим подспорьем, но реальный опыт приобретается в ежедневном общении.

## **6. Приемы эффективной коммуникации**

Вот ряд **приёмов**, которые помогут вам на деловой встрече:

1. Создайте приятную и спокойную обстановку.
2. Предоставьте первое слово вашему собеседнику.
3. При несогласии с ним, ни в коем случае не перебивайте его. Дайте ему полностью высказаться.
4. Повторяйте его фразы, слегка их перефразируя. Это позволит продемонстрировать, что вы внимательно его слушаете, а также поможет вам удостовериться, правильно ли вы его поняли.
5. Если вы не согласны с предложением собеседника, предложите альтернативное решение, подкрепляя свою речь ясными и весомыми аргументами. Приведите примеры подхода, аналогичного вашему, подтверждающие его результативность.
6. Перед тем, как закончить встречу, подытожьте её. Выделите самое главное.

7. Независимо от результата встречи, выскажите намерение продолжать сотрудничество и поблагодарите собеседника за участие в обсуждении.

Чтобы достичь максимального результата, следует обратить внимание на средства невербальной коммуникации.

➤ *Поза*: Примите открытую позу. Открытая поза, когда руки и ноги не скрещены, говорит об открытости и доброжелательности. Слушая собеседника следуют слегка наклонить голову в его сторону. Вы можете изредка кивать, что означает не только согласие, сколько внимание и принятие.

➤ *Темп и громкость речи, дикция*. Не забывайте делать паузы. Обращайте внимание, хорошо ли вас слышит собеседник. Оптимальный темп речи – около 120 слов в минуту.

➤ *Внешний вид* (неаккуратный, или, наоборот, неадекватно формальный внешний вид может быть воспринят как проявление неуважения к собеседнику).

➤ *Жестикуляция и мимика*: копирование жестов и мимики собеседника способствуют установлению доверительных отношений. Такое копирование создаёт ощущение зеркала, и ваш собеседник будет чувствовать себя максимально комфортно. Но копирование должно производиться осторожно, чтобы собеседник не почувствовал, что его пародируют.

Используя вышеописанные приёмы, вы сможете постепенно научиться эффективной коммуникации, что благоприятно скажется на вашем личностном и профессиональном росте.

## **Лекция 10. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций (продолжение)**

### **План:**

1. Коммуникативные качества речи, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
2. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
3. Слушание в деловой коммуникации
4. Рекомендации идеальному слушателю
5. Compliments в деловой коммуникации

**Основные понятия:** *деловая коммуникация, коммуникативные качества речи, вопросы и ответы в деловой коммуникации, слушание в деловой коммуникации, помехи слушанию, идеальный слушатель, плохой слушатель, комплименты в деловой коммуникации*

### **1. Коммуникативные качества речи, влияющие на эффективность деловых коммуникаций**

*Под коммуникативными качествами речи* понимаются такие ее особенности, объективные свойства, которые оптимально обеспечивают потребности общения и свидетельствуют о высокой речевой культуре, ее

совершенстве. В классификации Б.Н. Головина к **коммуникативным качествам речи**, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата относятся: **правильность, уместность, точность, чистота, выразительность, богатство.**

➤ **Правильность речи** – соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями в качестве «идеала», образца. Языковая норма – центральное понятие речевой культуры. Выделяют орфографические, пунктуационные, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы. Языковые нормы регистрируются словарями, грамматиками, стилистическими, риторическими. Такую *регистрацию, фиксацию языковых норм* принято называть *кодификацией*.

➤ **Уместность** – это соответствие речи обстановке, в которой происходит общение. Под обстановкой понимается не только сфера общения (бытовое общение; сфера науки, образования; сфера официально-деловых отношений; сфера общественно-политических отношений), но и учёт таких факторов, как возраст, интеллектуальный уровень, социальный статус собеседника (собеседников); степень официальности общения (неофициальное, полуофициальное, официальное).

➤ **Точность** – коммуникативное качество речи, которое предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности и проявляется в умении находить адекватное словесное выражение понятия. Точность включает в себя умение: правильно отражать реальную действительность и правильно выражать мысли и оформлять их с помощью слов. Различаются два вида точности: предметная (фактическая) и понятийная (речевая, коммуникативная).

➤ **Логичность** – коммуникативное качество, заключающееся в умении последовательно, непротиворечиво и аргументированно оформлять выражаемое содержание. Речь можно назвать логичной, если она соответствует законам логики. Логичность предполагает разумность, правильность умозаключений, структурную правильность и стройность, а также связность высказывания, т.е. такую организацию высказывания, которая облегчает незатрудненное понимание слушателем или читателем каждого предложения и текста в целом.

➤ **Чистота** – коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в литературной речи лишних слов, слов-паразитов и нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов.

➤ **Выразительность** – это использование в речи изобразительно-выразительных средств языка, употребление пословиц, поговорок, фразеологизмов.

➤ **Богатство речи** – это разнообразие используемых в ней слов, словосочетаний, предложений. Богатство речи свидетельствует об эрудиции говорящего, высоком уровне его интеллекта; хорошем владении языком, умении контролировать свою речь.

## 2. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Результативность делового общения во многом определяется умением задавать *вопросы и отвечать на вопросы*. Вопрос представляет собой одну из логических форм. Он включает в себе, прежде всего, исходную информацию, а также указание на её недостаточность и необходимость дальнейшего дополнения и расширения. Нельзя задать вопрос, не имея представления о предмете обсуждения, так же как и для того, чтобы ответить на вопрос, нужна компетентность, способность правильно оценить содержание и характер вопроса.

Умение правильно формулировать вопросы и умело отвечать на них во многом помогает достичь лучшего взаимопонимания в деловой коммуникации. Профессиональные менеджеры знают, как с помощью вопросов быстро и точно получить информацию. Русская поговорка гласит: «Кто спрашивает, тот и ведёт». Не умеющий задавать вопросы партнёр заставляет своих собеседников угадывать его намерения и ожидания, ведь грамотно заданные вопросы позволяют направлять беседу, переговоры в нужное русло. С помощью правильных вопросов можно успешно передать свои мысли, построить цепочку умозаключений, приводящую к нужным выводам.

**Значение вопросов** в деловом взаимодействии:

- вопрос – удобная форма побуждения («Вы могли бы...?»);
- с помощью вопросов привлекается внимание партнеров;
- вопросы несут определенную информацию;
- с помощью вопроса можно наводить партнёра на нужный ответ (содержащийся в самом вопросе, например, вопрос, требующий согласия);
- сразу после восприятия партнёром вопроса его невербалика показывает отношение человека к теме вопроса и к задавшему вопрос;
- вопросы помогают разговаривать партнёра;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- вопросы создают основу для доверительных отношений.

**Как правильно задавать вопросы?**

На начальной стадии такого вида деловой коммуникации, как *переговоры*, целесообразно вести беседу таким образом, чтобы говорил партнёр, а для этого его нужно побуждать к разговору. «Заставить» партнёра говорить о своих намерениях, потребностях и проблемах можно с помощью специальных вопросов. Например:

*о его мнениях; о фактах* в его работе – *наводящие*, связанные одновременно с его бизнесом, деятельностью и выдвигаемыми затем инициативами;

*вопрос о согласии*: «Хотели бы Вы иметь такие преимущества?», поддерживающий участие партнёра в беседе и формирующий у него благоприятный взгляд на предложение.

Если ответ «Нет», то тогда можно задать *вопрос-объяснение*: «Почему?», выявляющий скрытые возражения.

Если нет уверенности в том, что партнёр согласен на сделку, то задаётся суммирующий вопрос-мнение: «Вот все выгоды... Что вы думаете по этому поводу?».

Если все равно нет уверенности, то задаётся вопрос, связанный с поиском ориентиров: «Какие преимущества Вас интересуют в большей степени?», «Могли бы Вы перечислить ваши предложения?».

После выяснения можно поставить вопрос-заявление: «Если я докажу, что это преимущество весомо, то вы примете предложение?».

Если вы слышите ответ «Нет», то можно задать вопрос о скрытом препятствии: «Может быть, есть еще какие-то причины?». Таким образом, вы собираете информацию, позволяющую корректировать принимаемые решения.

### ***Как правильно отвечать на вопросы?***

Для того чтобы не попасть в сложную ситуацию, следует хорошо знать предполагаемого партнёра по общению, его интересы, уровень компетентности. В случае грамотного прогноза отвечать на вопросы будет не только интересно, но и приятно.

1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд).
2. Если вопрос оказался сложным по составу (т.е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части.
3. Если вопрос труден по содержанию, то:
  - а) попросите повторить вопрос; в нём могут измениться акценты, а то и весь смысл;
  - б) повторите вопрос так, как вы его поняли;
  - в) попросите несколько минут на размышление;
  - г) приведите аналогичный пример из собственного опыта.
4. Если Вам задают непредвиденный вопрос, и Вы не знаете, как на него ответить, то попросите разрешения записать вопрос, чтобы на него ответить через некоторое время.
5. Если при ответе Вас неправильно поняли, необходимо немедленно исправить ситуацию и переформулировать свою мысль.

### ***Как быть с некорректными вопросами?***

**Некорректный вопрос** – это: а) вопрос, вторгающийся в какие-то тайны; б) вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни; в) вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности; г) плохо сформулированный вопрос.

**Уловки** для ухода от ответа на некорректный вопрос:

- ответом вопрос на вопрос;
- переадресовка, отправление к более компетентному лицу;
- игнорирование;
- перевод разговора на другую тему;
- «срочное дело»;
- демонстрация полного непонимания ситуации;

- негативная оценка самого вопроса;
- юмор, ирония, сарказм.

**Приём бумеранга.** Иногда вместо ответа используется приём «возвратного удара», или приём бумеранга. Суть его заключается в том, что *тезис или аргумент, высказанный одним из партнёров, обращается против него же*, только сила удара во много раз увеличивается. Такой приём характерен для спора, дискуссии.

Как бы ни складывалась ситуация делового общения, если у вас нет подходящего ответа для конкретного случая, то всегда можно выбрать такой приём, который позволит с достоинством выйти из неприятной ситуации. Но участникам делового взаимодействия следует помнить, что злоупотреблять приёмами ухода от ответов нельзя.

### 3. Слушание в деловой коммуникации

Практика делового взаимодействия показывает, что умение целенаправленно, активно слушать других имеет большое значение для взаимопонимания. *Умение слушать* – это необходимое условие правильного понимания позиции партнёра, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

**Умение слушать** – это:

- восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций;
- поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед».

*Слушание – процесс активный.* Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания у большинства не очень высока – около 25%.

Умение слушать как метод восприятия информации используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые: слушание – 40% рабочего времени, говорение – 35%, чтение – 16%, письмо – 9%.

Стиль слушания человека зависит от многих факторов: от личности, характера, интересов, пола, возраста, статуса участников общения, от конкретной ситуации.

Существуют **внутренние** и **внешние помехи слушанию**. К внутренним помехам слушания относится привычка «размышлять о чём-то еще». Внешних помех гораздо больше:

1. собеседник говорит недостаточно громко или шепотом;
2. отвлекающая манера собеседника, его манеры;
3. помехи (шум транспорта, ремонт, заглядывание посторонних в кабинет, др.);

4. слишком высокая или слишком низкая температура в помещении;
5. плохая акустика;
6. окружающая обстановка или пейзаж;
7. поглядывание на часы;
8. телефонные звонки;
9. акцент говорящего, монотонность, слишком быстрый или слишком медленный темп речи;
10. ограниченность во времени, ощущение, что регламент исчерпан;
11. чрезмерная загруженность на работе;
12. плохая погода;
13. цвет стен в помещении (красный – раздражает темно-серый – угнетает, желтый – расслабляет);
14. неприятные запахи в помещении;
15. привычка держать в руках посторонние предметы;
16. непоседливость, суетливость слушателя, а также привычка жевать резинку, постукивать ручкой, рисовать).

Говоря о слушании, следует ответить еще на один вопрос. ***Почему мы, слушая, зачастую не слышим других? Можно выделить следующие факторы, обуславливающие это явление:***

- *Объем речи, который обрушивается на нас ежедневно, не позволяет одинаково внимательно воспринимать все устные сообщения. По некоторым данным, до 1/3 времени нашего бодрствования, то есть 5 часов в день, а то и больше, мы слушаем учителей, коллег, друзей, членов семьи, посторонних прохожих. Если добавить к этому время, проведенное у компьютера, телевизора, то становится совершенно очевидно, что невозможно на протяжении столь длительного времени постоянно поддерживать внимание в напряжении.*

- *Мы часто погружены в собственные заботы, которые имеют для нас большую важность, чем сообщения других людей. Трудно сосредоточить внимание на собеседнике, если вам предстоит срочно сдать работу или вы все еще находитесь под впечатлением вчерашней встречи с друзьями.*

- *Внимательно слушать трудно еще и в силу физиологических причин: мы думаем быстрее, чем говорим. Известно, что обычный человек способен воспринимать до 500 слов в минуту, в то время как средняя скорость устной речи – от 125 до 150 слов в минуту. В результате образуется своего рода «свободное время», которое слушатель заполняет обдумыванием своих проблем, мечтами, планами либо начинает перебивать и подгонять говорящего.*

***Существует даже типология «плохих слушателей».***

***«Псевдослушатель»:*** человек, притворяющийся, что он слушает. Он смотрит на говорящего, кивает головой в знак согласия или несогласия, произносит звуки и реплики типа «да-да», «хм-м», «угу», показывая этим вроде бы внимание, в то время как перед нами в действительности «глухой». Причины такого поведения могут быть самыми разными – погруженность



в собственные заботы, скука и т.д., однако результат один – процесс «слышания» не состоялся.

**«Самовлюбленный слушатель»:** человек, который хочет, чтобы слушали только его, и не имеет ни времени, ни желания слушать другого.

**«Слушатель-сочинитель»:** человек, который никогда не дослушивает собеседника до конца и, чтобы восполнить пропущенное или непонятное, придумывает события или реакции в соответствии с собственной логикой или собственным опытом. Поэтому, когда он говорит «все понятно», это не означает, что он понял именно своего собеседника.

**«Слушатель-пчела»:** человек, который слушает только то, что интересно и важно для него самого. Все остальное он пропускает мимо ушей, считая неважным или неправильным.

**«Слушатель-жалюзи»:** человек, который только и ждет, чтобы собеседник допустил ошибку или оговорку, чтобы сказать ему об этом и говорить только об этом.

Для некоторых людей описанное поведение – типичный стиль общения. Вместе с тем в определенной ситуации любой из нас может оказаться «плохим слушателем» в силу описанных выше причин. Устранить эти факторы невозможно, но контролировать их действие необходимо.

#### **4. Рекомендации идеальному слушателю**

1) *Не прерывайте и не перебивайте собеседника.* Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить.

2) *Не смотрите на часы.* Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. В противном случае клиент интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.

3) *Не заканчивайте предложение за собеседника.* Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами).

4) *Задав вопрос, дождитесь ответа.* Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза – это хорошо, значит, клиент обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально. Пауза нервнрует, но если вы задали вопрос, то дождитесь ответа.

5) *Примите соответствующую позу.* Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым клиенту: «Ну, рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека. Подражайте позе и жестам партнёра – это создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться.

б) *Не вступайте в деловой контакт, если Вы себя плохо чувствуете. Покажите собеседнику, что вы его слушаете:*

➤ *Поддерживайте визуальный контакт.* Даже если Вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрит куда угодно, он сделает единственный вывод – Вам не интересно и Вы его не слушаете.

➤ *Повернитесь к собеседнику лицом.* Беседовать с клиентом, повернувшись к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему угодно, просто некрасиво. Беседуя с клиентом, развернитесь корпусом к нему, одного поворота головы недостаточно.

➤ *Кивайте.* Это очень эффективный способ показать собеседнику, что Вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чём говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, Вы сообщаете собеседнику, что Ваше терпение закончилось и ему пора закругляться.

➤ *Установите вербальную обратную связь.* «Да, конечно, это интересно...» и т.д. – всё это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.

➤ *Задавайте уточняющие вопросы.* Если Вам что-то неясно или Вы не уверены, что правильно поняли клиента, не стесняйтесь – задавайте уточняющие вопросы. Вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я Вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...» и др.

➤ *Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию.* Люди предпочитают спорить. Если вы услышали от собеседника что-то не соответствующее вашим убеждениям или отличное от ваших представлений, не накидывайтесь на него и не обороняйтесь, отстаивая свою точку зрения. Лучше просто спросите: «Откуда у Вас такие сведения?», «Почему Вы так считаете?», «Чем объясняется ваша позиция?»

➤ *Избегайте синдрома: «А у меня».* Клиент может рассказывать о чём угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим «еще более крутым» личным опытом, выхватывая у него инициативу. Похвастаться собой Вы всегда успеете, а вот клиент, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться.

➤ *Делайте себе пометки.* Это имеет следующие преимущества: Вы подавляете в себе импульс прервать говорящего; Вы на бумаге можете отреагировать на возможную начинающуюся злость с вашей стороны и успокоиться для вашего ответа в дальнейшем; уже при слушании Вы сможете отделить важное от второстепенного; Вы можете быть уверены в том, что действительно детально вошли во все существенные проблемы, когда придёт ваша очередь говорить; ваш партнер по переговорам видит, что к нему серьезно относятся, если Вы считаете нужным делать для себя заметки во время выступления.

## 5. Compliments in business communication

Показать деловым партнерам, что вы ими интересуетесь, позволяют *compliments*, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

### *Зачем говорить комплименты?*

Человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности. Благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность, возникает чувство удовлетворения, далее – чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного). Возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал возникает притяжение к этому человеку.

Хваля деловых партнёров, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Вызывая своими словами у партнера улыбку или приятное удивление, мы отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. Наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам.

### *Как говорить комплименты?*

А.Ю. Панасюк в книге «Управленческое общение. Практические советы» сформулировал правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

**Без двусмысленности.** Compliment должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. А вот здесь правило явно нарушено: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».

**Без гипербола.** Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.

**Учитывая высокое мнение.** Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня самооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.

**Без претензий.** Партнёр может не стремиться к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы это положительное качество было выражено у него сильнее, чем есть, поэтому комплимент в адрес сильно проявляющегося такого качества может вызвать у него обиду.

**Без дидактики.** Это правило заключается в том, что комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению.

**Без «приправ».** Например, «Руки у тебя золотые, а вот язык – враг твой» или «Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела». Такие «приправы» являются «ложкой дегтя» и снижают или вообще сводят на нет даже самый хороший комплимент.

**Правила:**

- 1) встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- 2) не делайте пауз;
- 3) конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
- 4) выстраивайте высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Каждый человек стремится услышать о себе что-то определённое, потому что именно конкретность комплимента позволяет человеку почувствовать его правдивость и искренность. Кроме того, большинство людей думают, что человек, заметивший какие-то нюансы нашей личности и отметивший их с помощью комплимента, на самом деле проявляет к нам искренний интерес.

**Если комплименты говорят Вам...**

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. *Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах.* Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей. Следуйте простому правилу, отвечайте просто «*Благодарю вас*».

**Примеры комплиментов для делового взаимодействия**

<b>Ситуация</b>	<b>Комплимент</b>
Когда партнёр сумел во время переговоров добиться большего, чем было намерено	Как вам удается так расположить к себе людей?
Когда партнёр отметил что-то характерное и важное для фирмы	Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!
В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам	Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	Всегда приятно иметь дело с таким партнером!
Когда беседа закончилась успешно	До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером!

Партнёру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	Общаясь с вами, можно многому научиться!
Партнёру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	Меня всегда поражает широта вашего кругозора!
Партнёру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада	Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?
В ситуации, когда партнёр легко мог «сорваться», но не сделал этого	Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают!
Партнёру, который, несмотря на трудности, довёл дело до конца	Вашей воле можно позавидовать!
Партнёру, который все-таки добился своего	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремлённый человек, как мне этого не хватает!
Партнёру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость!
Партнёру, который вёл переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить	Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других!
Партнёру, сделавшему хороший доклад или сообщение	Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение!
Партнёру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим	Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!)
Партнёру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию	У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает!
Партнёру, сумевшему кого-то переубедить	Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать!
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!
Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту	Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
Организатору различных мероприятий	Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти!
Мастеру на все руки	Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»!

Комплимент имеет и культурную специфику. Так, очень странное впечатление на носителей иной культуры могут произвести некоторые комплименты женщинам. В Индии, например, можно польстить женщине, если сравнить её с коровой, а её походку – с походкой слона. Хороший комплимент японке – сравнение со змеей, татарке и башкирке – с пиявкой, олицетворяющей совершенство форм и движений. Обращение к женщине «Гусыня!» в русской культуре – оскорбление, а в Египте – ласковый комплимент.

## Лекция 11. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление

### План:

1. Понятие конфликта, его структура
2. Причины конфликтов
3. Типы конфликтов, динамика (этапы) конфликта
4. Стратегия и тактика поведения в конфликте
5. Стратегии делового взаимодействия, ориентированные на конфликт и ориентированные на консенсус
6. Манипуляция в общении

**Основные понятия:** деловая коммуникация, конфликт, консенсус, структура конфликта, типы конфликта, причины конфликтов, типы конфликтов, динамика конфликта, стратегия и тактика поведения в конфликте, манипуляции в общении

### 1. Понятие конфликта, его структура

В русский язык слово конфликт вошло в середине XIX в. В переводе означает «совместный удар», «столкновение», «борьба».

**Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) – острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия. Конфликт заключается в противодействии участников взаимодействия, обычно сопровождается негативными эмоциями. Каждая из сторон конфликта борется за достижение своих целей, интересов, принятия своей точки зрения, противодействует другой стороне делать то же самое.

В рамках конфликтологии – науки о закономерностях зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов выделяют структуру конфликта.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых связей компонентов конфликта, обеспечивающих его целостность.

**Субъектами конфликта** являются: конфликтующие стороны, конкуренты, противники, конфликтанты, оппоненты и др. Наиболее оптимально употребление нейтральных терминов: субъекты конфликта, участники конфликта или оппоненты. В качестве субъектов выступают отдельные личности, группы внутри организации, социальные группы, организации.

**Объектом конфликта** выступает та *ценность*, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон. Ценности могут быть материальными (собственность, финансы, ресурсы), социальными (власть), духовными (статус, идея, престиж). **Предметом конфликта** выступает объективно существующая или мыслимая (воображаемая) *проблема*.

## **2. Причины конфликтов**

Каждый конфликт имеет свою причину (источник) возникновения.

### ***Причины, порождающие конфликты:***

1. *Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников.* Чтобы избежать конфликта, необходимо уточнить цели и задачи каждого подразделения и работника. Передать соответствующие предписания в устной или письменной форме.

2. *Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей.* Следствием этого является двойное или тройное подчинение исполнителей.

3. *Ограниченность ресурсов.* Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство решает, как правильно распределить материалы, людские ресурсы, финансы и т.п. между различными группами чтобы достигнуть целей организации. Выделение большой доли ресурсов одним будет означать недополучение их другими членами коллектива, что вызовет недовольство и приведет к различным видам конфликта.

4. *Недостаточный уровень профессиональной подготовки.* Возможность конфликта существует из-за неподготовленности подчиненного. В результате ему не доверяют выполнение отдельных видов работ, которые выполняет другой сотрудник. В результате одни работники недогружены работой, а другие перегружены ею.

5. *Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная (авансированная) похвала других сотрудников.* В результате появляются «доверенные лица» и «любимчики». Такое положение всегда провоцирует конфликт.

6. *Противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя.* Особенно остро проявляется это противоречие в случае, если руководитель склонен к бюрократическим процедурам.

7. *Различия в манере поведения и жизненном опыте.* Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность по отношению к другим и которые готовы оспаривать каждое слово. Такие люди и создают вокруг себя конфликтную ситуацию. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между членами трудового коллектива.

8. *Неопределенность перспектив роста.* Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее существовании, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна.

9. *Неблагоприятные физические условия.* Посторонний шум, жара или холод, неудачная планировка рабочего места могут служить причиной конфликта.

10. *Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера.* Причиной конфликта могут быть нетерпимость менеджера к справедливой критике, невнимание к нуждам и заботам подчиненных, публичный «разнос» и т.п.

11. *Психологический феномен.* Чувство обиды и зависти (у других все лучше, другие удачливее, счастливее и т.д.).

### **3. Типы конфликтов, динамика (этапы) конфликта**

Конфликты, отличаются большим разнообразием и проявляются во всех сферах жизни. Выделяют социальные, социально-экономические, этнические, межнациональные, политические, идеологические, религиозные, военные, юридические, семейные и другие конфликты. Существует *четыре основных типа конфликтов:*

1. *Внутриличностный конфликт.* Он возникает тогда, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования. Например, заведующий секцией может потребовать, чтобы продавец все время находился на рабочем месте и «работал» с покупателем. Позже заведующий уже выражает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и не занимается сортировкой товара.

Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личностными потребностями или ценностями. Например, подчиненный планировал в субботу, в свой выходной, какие-то семейные мероприятия, а начальник в пятницу вечером объявил, что он в связи с производственной необходимостью должен в субботу работать. Внутриличностный конфликт проявляется как ответ на рабочую перегрузку или недогрузку.

2. *Межличностный конфликт.* Этот тип конфликта самый распространенный. Чаще всего это борьба руководителя за ограниченные ресурсы, рабочую силу, финансы и т.п. Каждый считает, что если ресурсы ограничены, то он должен убедить вышестоящее начальство выделить их именно ему, а не другому руководителю.

3. *Конфликт между личностью и группой.* В связи с тем, что производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки, бывает так, что ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. В этом случае возникает конфликт. Другими словами, между личностью и группой появляется конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

4. *Межгрупповой конфликт.* Как известно, организации состоят из множества как формальных, так и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между ними могут возникнуть конфликты.

Кроме того, конфликты классифицируют и *по степени проявления: скрытый и открытый.* Скрытые конфликты затрагивают обычно двух человек, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что



конфликтуют. Но как только у одного из них «сдают» нервы, скрытый конфликт превращается в *открытый*.

**Динамика (этапы) конфликта** проходит следующие фазы (рисунок 9):

1. Возникновение объективных противоречий между сторонами.
2. Осознание конфликтной ситуации.
3. Переход к конфликтным действиям.
4. Разрешение конфликта.



Рисунок 9 – Динамика (этапы) конфликта

#### 4. Стратегия и тактика поведения в конфликте

Термин «стратегия» (от «stratós» – войско и «ágo» – веду), дословно переводится как «веду войско», или искусство полководца. Изначально этим понятием обозначали общий план военной деятельности. В дальнейшем понятие стратегии стало употребляться во всех сферах деятельности, означая искусство планирования какой-либо деятельности на перспективу. Специалист в области менеджмента *Г. Минцберг* говорил: «*Стратегия – это модель (образец поведения) в потоке будущих действий или решений*». Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

##### **Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

**Соперничество (конкуренция)** заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

**Сотрудничество** позволяет осуществить поиск такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны. *Стратегия сотрудничества* – это такой способ разрешения конфликтов, когда учитываются потребности и вопросы каждой стороны и партнеры приходят к взаимно удовлетворяющему решению. В процессе сотрудничества люди обсуждают темы и свое отношение к ним, выделяют, что для них наиболее важно, и находят решение, устраивающее обе стороны. При таком подходе выигрывает каждая из сторон. Здесь огромную роль играет взаимонастроенность участников конфликта на конструктивное решение проблем. В этой связи важна готовность людей:

- *рассматривать конфликт как нормальное событие, способствующее и даже ведущее к более творческому решению;*
- *оказывать доверие и проявлять откровенность в отношении других;*
- *признавать и обязательно следовать взятым на себя обязательствам в рамках общего решения; считать, что каждый участник конфликта имеет равные права в его разрешении; точка зрения каждого имеет право на существование.* Итак, сотрудничество предполагает отставивание собственных интересов, с учетом принятие во внимание желания другой стороны.

**Компромисс** предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон. *Стратегия компромисса* применяется тогда, когда оба партнера готовы чем-то пожертвовать, чтобы найти общее в их позициях, пытаются разрешить конфликт удовлетворив обе стороны.

Компромисс широко используется в разрешении деловых конфликтов. Те, кто его используют, оцениваются окружающими благоприятно. Однако при компромиссе нет взаимной удовлетворенности, как и нет неудовлетворенности каждой из сторон.

**Приспособление (уступка)** основывается на игнорировании своих интересов и принятии позиции оппонента. *Стратегия приспособления* в конфликтной ситуации связана с попыткой удовлетворения интересов партнеров в ущерб своих собственных интересов. То есть приспособление – это действия совместно с другой стороной, без отстаивания собственных интересов в целях сглаживания конфликтной ситуации. Данная стратегия считается эффективной, когда исход дела чрезвычайно важен для одной стороны и не очень существен для другой.

**Уклонение (бездействие)** означает нахождение в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению. Использование *стратегии уклонения* от конфликта нередко вместо снижения напряженности ведет к развитию конфликта, поскольку игнорирование несогласия может вызвать еще большее недовольство.

**Принуждение** в конфликте предполагает его разрешение с помощью силы, словесных нападок или манипуляции; при этом человек требует,

чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены. Суть этой стратегии описывается поговоркой *«кто силен, тот и прав»*. Для применения данного подхода необходимо обладать властью. Те, кто принуждают, требуют, чтобы все было так, как они хотят, и при этом мало считаются с другими. Принуждение редко делает отношения гармоничнее и портит их. Поэтому принуждение приемлемо, только когда вопрос очень важен, а взаимоотношения – нет. Также в чрезвычайной ситуации, когда принимается быстрое и решительное действие, чтобы обеспечить безопасность и свести возможный вред к минимуму.

## 5. Стратегии делового взаимодействия, ориентированные на конфликт и ориентированные на консенсус

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. <i>Возражать</i> «Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли»	1. <i>Задавать вопросы</i> «Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»
2. <i>Поучать</i> «Вы должны еще раз тщательно посмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать», «Итак, теперь вы меня внимательно послушайте»	2. <i>Констатировать</i> «Это новый аспект вопроса для меня»
3. <i>Оправдывать</i> «Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал»	3. <i>«Я»-обращение</i> «Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу»
4. <i>Убеждать</i> «Вы ведь со мной одного мнения, что...»	4. <i>Внимательно слушать</i> «Я правильно вас понял, ...», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но ...»
5. <i>Утверждать, настаивать</i> «По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так...»	5. <i>Аргументация к выгоде</i> «Это означает для вас...», «Тем самым вы получаете гарантию...», «Это вам позволит...»
6. <i>Провоцировать, игнорировать, иронизировать</i> «Ваше предложение показывает, что вы теоретик. К сожалению, на практике это всё выглядит по-другому»	

## 6. Манипуляция в общении

Под *манипуляцией* обычно понимается один из видов психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша.

Принципиальное различие между манипулятивным воздействием и личным влиянием заключено в следующих трех критериях.

Манипулирующее воздействие	Личное влияние
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Скрытность и тайный характер намерений (использование другого как средства достижения собственных целей);</li> <li>– Стремление подчинить своей воле (получить односторонний выигрыш);</li> <li>– Разрушающий личность эффект воздействия (в первую очередь негативный эффект сказывается на личности адресата, но опосредованно – на личности манипулятора).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Искренность и открытость чувств, эмоций, намерений и мотивов человека, оказывающего влияние;</li> <li>– Наличие в акте влияния собственной доброй воли и личных интересов взаимодействующих людей;</li> <li>– Обогащающий, развивающий эффект воздействия (в первую очередь, на личность того человека, на которого оказывается воздействие).</li> </ul>

Е.Л. Доценко видит разрушительный эффект манипуляции в расщеплении личности адресата, ее невротизации, повышении «роботообразности», податливости к внешнему влиянию. Средства манипулятивного воздействия он группирует в соответствии с основными **признаками манипуляции**.

1. Тайный характер манипулятивного влияния обеспечивается *многовекторностью воздействия* – решением сразу нескольких подзадач. Например, отвлечение внимания адресата, ограничение внимания на требуемом содержании, снижение критичности адресата, повышение собственного ранга в его глазах, изоляция адресата со стороны других людей и т. п.

2. Для оказания *психологического давления* используется адекватное целям оружие воздействия: перехват инициативы, введение своей темы, сокращение времени для принятия решения, рекламирование себя или намеки на широкие связи и возможности, апелляция к присутствующим и т. п.

3. Проникновение в психическую сферу адресата происходит через *психический автоматизм* – структурно-динамическое образование, актуализация которого с высокой вероятностью приводит к стандартному результату, будь то мотивационное напряжение (стремление к успеху, деньгам, славе, сексуальному удовольствию) или какое-то действие. «Струнами души» может оказаться любой значимый мотив: переживание из-за невысокого роста, полноты, болезни, гордость объекта влияния за собственное происхождение, нетерпимость к какому-то типу людей, любопытство, хобби и т.д. Играя на различных интересах и потребностях адресата и одновременно на его опасениях, несвободе или нерасторопности, манипулятор может довольно длительное время удерживать адресата в пределах своих возможностей и влиять на него.

4. *Эксплуатация личностных качеств адресата* представляет собой имитацию процесса принятия решения им самим. Первый шаг – создание (или актуализация) состояния конкуренции мотивов. Актуализировать

можно лишь то, что уже имеется во внутреннем мире человека. А там имеется очень многое – надо лишь суметь получить доступ к тому или иному устремлению человека. Как только доступ будет получен, устремление будет актуализировано, разбуженная энергия начнет действовать без внешней поддержки. Второй шаг – изменение побудительной силы конкурирующих мотивов (изменение ценности одного из них, изменение цены достижения, управление оценкой вероятности достижения целей и т. п.).

Конечная направленность манипулятивного воздействия диктуется стремлением манипулятора переложить ответственность за содеянное по его же наущению на свою жертву. Именно это обстоятельство и определяет негативное отношение к манипуляции, вследствие наличия в ней разрушительного начала. Отсюда вытекает необходимость уметь распознавать манипуляцию и защищаться от нее.

#### ***Распознавание манипуляции и защита от нее***

Неизменно присущий всякому манипулятору *признак* – это *стремление овладеть волей* партнера. Манипулятор всегда будет стремиться поставить вас в подчиненное, зависимое положение. Эту зависимость он будет черпать в ваших слабостях, страхах, в любых желаниях, от которых вы не свободны (желание денег, власти, славы, признания, любви).

*Второй отличительный признак манипулятора* – *обман, лицемерие* в его поведении: смущающие вас слащавое заискивание, стремление угодить, либо неотвязность и прилипчивость, либо ощущение, что он чего-то не договаривает и «темнит».

*Третье отличие манипулятора* вы всегда обнаружите в его суждениях, где будет звучать призыв не к объединению, а к *отъединению*. Он будет убеждать вас в необходимости борьбы «за место под солнцем» («количество мест очень ограничено»), в необходимости позиции силы – «чем больше твоя сила и способность контролировать других, тем выше ты поднимаешься как хозяин положения», «с людьми нужно не дружить, а ссорить их между собой, чтобы быстрее победить».

*Интрига* – *любимый конек манипулятора*. Другой – это всегда лишь средство достижения собственных целей. Конечно, искусно проделанную манипуляцию сразу распознать очень трудно, но если полагаться на собственную интуицию, то она всегда подскажет, что «здесь что-то не так». Нужно, в первую очередь, прислушиваться к собственным ощущениям. *При этом следует помнить, что бегство, агрессия, плач и истерика являются детскими способами психологической защиты и чаще всего также носят разрушительный характер.*

Е.Л. Доценко, например, предполагает, что более эффективными будут такие действия, как *предложение сотрудничества, разрушение сценария борьбы, разоблачение тайных намерений манипулятора* с помощью прямых или косвенных вопросов, с предоставлением ему, однако, права сохранить

свое лицо (поскольку партнер должен сам убедиться в неэффективности своих действий). При общении с манипулятором должны преобладать:

- *логика активно-выжидательной позиции* (чтобы выиграть время и получить подтверждение каким-либо своим предположениям, задавайте вопросы). *Босс сотруднику*: «Говорите, коллеги недовольны работой Ильи Петровича? А что конкретно Вы имеете в виду, Елена Михайловна?»;

- *чувство такта и самообладание* (не вовлекайтесь слишком эмоционально в ситуацию, сохраняйте диссоциированность с ней). «Ты, конечно же, прав, Тимофей, они нас обманывают, что товар не идет, но давайте подождем еще недельку, прежде чем устраивать разборки»;

- *вера в способность партнера отказаться от борьбы и вера в свои силы* (главное – не *пересилить*, а *осилить*). «Я знаю другой способ решения этой ситуации, который поможет обойтись нам без кровопролития. Что, если мы ...»;

- *намерение прервать привычный, навязываемый сценарий и стремление предложить свой, нестандартный, не соответствующий ожиданиям оппонента*. В разговоре с торговым агентом «Гербалайфа»: «А я слышала, что сейчас очень модно и полезно не худеть, а питаться всем, чем хочешь, но главное, чтобы это было приготовлено вами самими и из свежих продуктов. Хотите, расскажу один простой рецепт?»;

- *настрой на совместное решение проблемы*. Один сотрудник другому: «Я, может быть, и пользуюсь доверием у босса, но давайте вместе скажем ему об этой проблеме».

Ведущим же фактором в сопротивлении внешнему давлению и манипулированию, по мнению многих психологов, выступает *личностный потенциал*, личностная сила, которая представляет собой *устойчивость к внешнему влиянию и одновременно силу воздействия на людей*.

## **Лекция 12. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление (продолжение)**

### **План:**

1. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов
2. Типы социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов
3. Конфликтное поведение и пути его преодоления

**Основные понятия:** *деловая коммуникация, конфликт, социальный конфликт, типы социальных конфликтов, конфликтное поведение, пути преодоления конфликтного поведения*

### **1. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов.**

Конфликты в сфере деловых отношений и деловых коммуникаций относятся к области социальных конфликтов. *Социальными конфликтами*

называют отношения людей, ведущие к угрозам функционирования и воспроизводства социальных систем (семья, социальные группы, трудовой коллектив, общество в целом). Социальные конфликты возникают на основе общественных и социальных отношений людей.

#### ***Классы социальных конфликтов:***

1. *Конфликты противоречия с собой.* В основе конфликтов лежат противоречия самосознания. Важнейшим свойством человека является то, что ему может быть мучительно стыдно, неловко, больно не только за себя, но и за других людей, страну, общество, в котором он живёт.

2. *Конфликты противоречия с другими людьми.* Их еще называют конфликтами сосуществования и взаимодействия.

3. *Конфликты делегитимации.* Термин «легитимность» происходит от латинского слова *legitimus* («законный, правомерный»). Источником делегитимации является *мотивационный кризис*, который возникает из-за систематического дефицита такого ресурса, как «смысл». Человек чувствует, что в предложенных ему обществом обстоятельствах, не может быть самим собой, реализовать себя в полностью.

Важнейшей характеристикой социальных конфликтов является их *фрактальный характер*. *Фрактал* (лат. *fractus* – дроблённый, сломанный, разбитый) – множество, обладающее свойством самоподобия. Фрактал представляет собой объект, в точности или приближённо совпадающий с частью себя самого, то есть целое имеет ту же форму, что и его части. В качестве наглядного образа можно привести фрактальную форму качана капусты сорта Романеско.

Фрактальный характер социальных конфликтов выражается в том, что они воспроизводятся во всё более малых масштабах. Общественные и социальные отношения, генерирующие конфликты, воспроизводятся в масштабах стран, регионов, городов, поселений, трудовых и учебных коллективов, вплоть до семей.

## **2. Типы социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов**

Ключевым понятием для классификации социальных конфликтов является *социальная напряженность* – состояние социальной системы, содержащее противоречие в отношениях, интересах, действиях людей, социальных групп. То есть необходимым условием напряженности выступает *социальное противоречие*. *Социальные противоречия* – это отношения между противоположностями в любом социальном явлении, образовании или обществе в целом.

К *источникам социальных конфликтов* относятся:

1. *Конфликты, в основе которых лежит очерчивание сферы присутствия.* Людям свойственно очерчивать границы, делящие мир на своих/других/чужих, моё/наше/чужое, мы/они, дозволенное/недозволенное, частное/публичное и т.п. В деловых и производственных отношениях

границами очерчиваются сферы влияния, интересов, контроля, компетенции, ответственности, полномочий. В производственных отношениях эти сферы нормируются, описываются должностными инструкциями. В деловых отношениях они являются объектом конкурентной борьбы, переговоров.

2. *Конфликты, в основе которых находятся нарушения или несоответствия фреймов.* Социальные действия всегда заключены в формы, рамки, правила, позволяющие их опознавать, интерпретировать и устанавливать их уместность. И. Гофман называет эти формы *фреймами* (англ. frame – рамка; производное framing – обрамление). Действие, укладываемое в фрейм, воспринимается нами как «нормальное» и осмысленное. Действие, выходящее за рамки, установленные фреймом, воспринимается как бессмысленное, неуместное, вызывающее, раздражающее и т.п.

Различия фреймов могут неблагоприятно отразиться на взаимопонимании в деловых отношениях. В переговорах, участниками которых являются представители разных этносов, возможна ситуация, когда поведение другой стороны может быть воспринято как неприемлемое и т.д. В целом «конфликты фреймов» не являются специфическими для деловых коммуникаций, но могут приводить к проблемам внутри коллективов, взаимному недопониманию, недомолвкам и т.п.

3. *Гендерные конфликты.* В настоящий момент сложились институты и практики взаимоотношений, фреймы и пр., исключающие возможность глобального конфликта на гендерной основе. Современной деловой женщине представляется естественным содержать себя, располагать экономической независимостью. Мужчинам пришлось привыкнуть к деловым переговорам с женщинами, а ещё в 90-ых годах в России, например, такие переговоры вызывали ухмылки, по отношению к женщинам в традиционно мужских профессиях.

4. *Конфликты – битвы за «место под Солнцем».* Конфликты – битвы разворачиваются за места, статусы в социальных иерархиях. Н. Смелзер считает, что это конфликты «по поводу вознаграждений», доступ к которым даёт власть. Это не совсем так. Конфликты за место в иерархии чаще всего являются борьбой за власть, а не только средство приобретения доступа к вознаграждениям. Тот, кто на вершине «пирамиды власти», всегда «больше человек», чем остальные.

5. *Конфликты интересов.* Предметом интересов являются: непосредственно условия существования людьми (блага); условия, опосредствующие доступ к благам (собственность, капитал, власть, контроль над ситуацией, «хорошая профессия», образование и т.п.).

6. *Конфликты с системой и институтами.* Данный конфликт связан с делегитимацией систем.

7. *Конфликты верификации человечности.* Важнейшей функцией социальных отношений и социальных систем в целом является подтверждение, признание (верификация) человечности участвующих в них индивидов.



Принять в круг друзей – значит признать человеком. Статусы, репутация и т.п. – всё это маркеры качества человечности, «меры человечности». Соответственно, отвергая дружбу, любовь, притязания человека на статус и т.п., мы отказываем ему в человечности. Мы, например, говорим, что он человек не нашего круга. Если индивид систематически не получает признания своей человечности, он чувствует себя изгоем.

8. *Ролевые конфликты*. Социальная роль – форма участия человека в социальных отношениях. Когда человек играет роль, «он превращается в персонаж драмы, которую написало общество»; роль – это своего рода выход на сцену жизни в том ли ином облике, качестве. Особенностью социальных ролей индивидуальность человека.

9. *Притязания на жизненный мир как предмет конфликта*. В основе конфликтов лежат притязания людей на жизненный мир – такое его устройство, которое позволяет разным людям быть в мире «самими собой», т.е. полностью самореализоваться. В конечном итоге мир должен быть приведён в соответствие с значимыми для людей жизненными смыслами. Мир должен «светиться смыслом».

***Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов:***

- переговоры;
- организационные изменения;
- практики «очеловечивания отношений»;
- совещательные практики;
- практики манипулятивного характера и «покупки лояльности».

### **3. Конфликтное поведение и пути его преодоления**

Знание особенностей коммуникативного поведения поможет избежать ненужных конфликтов в деловом общении. Рассмотрим виды коммуникативного поведения людей по отношению к конфликту и конфликтным действиям.

***Конфликтное поведение*** – это поведение, порождающее конфликт. ***Синтонное***, или «***созвучное***» ***поведение*** – поведение в соответствии с потребностями партнера по общению, с принципами благородства и справедливости. ***Нейтральное поведение*** – поведение, при котором убираются конфликтогены, но не подаются синтоны.

Анализируя деловое общение А.П. Егидес делает следующие выводы:

1. Условием профилактики конфликтов является оптимальное коммуникативное поведение (с изъятием конфликтогенных факторов и насыщением синтонными).

2. Условием преодоления конфликта является устранение неоптимальных форм реагирования на конфликтогены и замена их оптимальными.

Большинство конфликтогенных действий характеризуется стремлением к демонстрации превосходства за счет унижения партнера по общению.

Существуют основные *виды конфликтогенов* (А.П. Егидес).

**Отрицательные оценки партнеров по общению**, которые могут быть сделаны в грубой форме, а могут быть преподнесены внешне корректно. Отрицательная оценка накаляет атмосферу, вызывает агрессивный ответ и порождает конфликт. Давая отрицательную оценку, человек унижает другого. Нельзя отрицательно оценивать личность другого в целом, его эстетические и этические черты, интеллект, эрудицию, умения, вкус, чувство юмора.

**Синтонное поведение** проявляется в положительной оценке. Нужно искать хорошее в человеке и говорить ему об этом. Темы положительных оценок те же, что и отрицательных. Не следует отмечать позитивы партнера перед тем, как обратиться к нему за помощью, лучше просто обратиться.

**Обвинения** близки к отрицательным оценкам, они включают в себя отрицательную оценку. Обвинения более конфликтогенны, чем отрицательные оценки, поскольку в них более выражена агрессивность. Особенно конфликтогенны ложные обвинения. *Синтонным* будет снятие вины с партнера, самообвинение, которое порождает ответное самообвинение у партнера. Парадокс самообвинения объясняется тем, что если человек берет вину на себя, освободив другого от тягостного чувства реальной вины, то он поступает благородно. Синтонное поведение работает на бесконфликтное общение.

**Юмор и ирония в адрес партнера.** В каждом человеке можно найти смешные черты, но никому не нравится, когда над ним подсмеиваются. З. Фрейд оценивал юмор как символическое уничтожение врага. Отрицательная оценка малоприятна, но это еще не уничтожение. Иногда проводят различие между сатирой и юмором. Юмор – это добрая теплая насмешка, которая помогает жить легче. Сатира – «это жесткий юмор», который предполагает обвинение, а просто юмор предполагает только отрицательную оценку, но не обвинение. И юмор, и сатира конфликтогенны.

Конфликтогенна и **ирония в адрес партнера**. Ф. Ницше сравнивал иронизирующего человека с собакой, которая кусается и одновременно улыбается. Особенность юмора и иронии, направленных на партнера в том, что защититься от них труднее, чем от отрицательной оценки. На шутки не принято обижаться даже тогда, когда обидно. Ироничный человек не получает обратной связи от партнера по общению и на него накапливается злость. В трудную минуту он получает удар от того, кого когда-то обидел. Если уж очень хочется иронизировать и юмористически высказываться, то лучше юмор направлять на себя, иронизировать над собой.

В противовес конфликтогену **категоричности** нужно использовать *синтон неуверенности*. «Мне кажется так, но давайте обсудим ...»

**Навязывание своих советов выступает как навязывание своего мнения.** Когда собеседник навязывает свое мнение в виде советов, у окружающих возникает желание сделать все наоборот. Советующий достигает обратного

эффекта – недоверия и желания поступить иначе. Совет, данный в присутствии других, воспринимается как упрек. Следует также помнить, что, давая советы, наживаешь врага. Тот, кто советуется – беспомощная личность, желающая снять с себя ответственность. Если потом выйдет не очень хорошо, то есть кого обвинить. Мудрый *Сократ*, когда некто с ним советовался, жениться ему или нет, заметил: «Поступай как знаешь, все равно потом раскаешься».

***Перебивание собеседника, а также повышение голоса или стремление направить другого***, не вежливо и конфликтогенно. Тот, кто это делает, всем видом показывает, что слушать нужно только его, его мысли ценнее, чем мысли других.

***Внимательно слушая собеседника, мы как бы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент)***. Перебивая собеседника, мы как бы говорим: «Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю».

Отрицательно должно быть расценено и ***жесткое сопротивление перебиванию. Перебивание партнера, жесткое сопротивление перебиванию, длинный монолог*** конфликтогенны. Лучшая форма общения – диалог.

***Любые знаки неприятия другого человека, его игнорирование***, являются конфликтогенным способом самоутверждения. К знакам неприятия относится хмурое лицо, игнорирование другого, молчание как уход от общения, увеличение психологической дистанции, забывание имени. В противоположность этому знаки искреннего прития другого человека – положительное внимание, улыбка, обращение по имени, уменьшение психологической дистанции снимают напряженность и способствуют деловому общению.

## **Лекция 13. Развитие профессионализма личности**

### **План:**

1. Профессиональное становление личности Стадии и этапы профессионального становления
2. Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности
3. Профессионализация
4. Функции, критерии и структура профессионализма
5. Препятствия на пути профессионального развития
6. Структура профессиональной компетентности
7. Характеристика методов изучения профессионального развития
8. Профессиограмма как системное описание требований к носителю определенной профессии

**Основные понятия:** профессионал, профессионализация, профессиональное становление, профессиональное развитие, стадии и этапы профес-

сионального становления, препятствия на пути профессионального развития, профессиональная компетентность, общие и специальные/ключевые компетенции, методы изучения профессионального развития, профессиография, профессиограмма, акмеография, акмеограмма.

### **1. Профессиональное становление личности. Стадии и этапы профессионального становления.**

Проблема профессионального становления личности относится к числу активно разрабатываемых психологических проблем.

**Профессиональное становление личности** – это форма личностного становления человека, рассмотренная в аспекте его профессиональной деятельности. **Показателем профессионального становления** являются **формальные критерии** (диплом специалиста, сертификаты повышения квалификации, должность) и **неформальные** (профессиональное мышление, умение применять нестандартные средства для решения задач, востребованность труда).

В процессе профессионального становления личности формируется отношение к профессии, степень эмоционально-личностной вовлеченности в нее. Также накапливается опыт практической деятельности, совершенствуется профессионализм и мастерство специалиста.

**Стадии профессионального становления.** Профессиональное становление охватывает длительный период жизни человека (35 – 40 лет). В течение этого времени меняются жизненные и профессиональные планы, происходит смена социальной ситуации, ведущей деятельности, перестройка структуры личности. Поэтому возникает необходимость разделения данного процесса на периоды или стадии. В связи с этим встает вопрос о критериях выделения стадий в непрерывном процессе профессионального становления.

*Т.В. Кудрявцев*, один из первых отечественных психологов, глубоко исследовавших проблему профессионального становления личности, в качестве критериев выделения стадий избрал отношение личности к профессии и уровень выполнения деятельности. Он выделил *четыре стадии*:

- 1) *возникновение и формирование профессиональных намерений;*
- 2) *профессиональное обучение и подготовку к профессиональной деятельности;*
- 3) *вхождение в профессию, активное ее освоение и нахождение себя в производственном коллективе;*
- 4) *полную реализацию личности в профессиональном труде.*

*Е.А. Климов* обосновал следующую профессионально ориентированную периодизацию:

- 1) *стадия оптации (12 – 17 лет)* – подготовка к сознательному выбору профессионального пути;
- 2) *стадия профессиональной подготовки (15 – 23 года)* – овладение знаниями, умениями и навыками будущей профессиональной деятельности;

3) *стадия развития профессионала (от 16 – 23 лет до пенсионного возраста)* – вхождение в систему межличностных отношений в профессиональных общностях и дальнейшее развитие субъекта деятельности.

В более поздней периодизации жизненного пути профессионала *Е.А. Климов* предлагает более подробную группировку фаз:

1) *оптация* – период выбора профессии в учебно-профессиональном заведении;

2) *адаптация* – вхождение в профессию и привыкание к ней;

3) *фаза интернала* – приобретение профессионального опыта;

4) *мастерство* – квалифицированное выполнение трудовой деятельности;

5) *фаза авторитета* – достижение профессионалом высокой квалификации;

6) *наставничество* – передача профессионалом своего опыта.

*А.К. Маркова* в качестве критерия выделения этапов становления профессионала избрала уровни профессионализма личности. Она выделяет 5 уровней и 9 этапов:

1) *допрофессионализм* включает этап первичного ознакомления с профессией;

2) *профессионализм* состоит из трех этапов: адаптации к профессии, самоактуализации в ней и свободного владения профессией в форме мастерства;

3) *суперпрофессионализм* также состоит из трех этапов: свободного владения профессией в форме творчества, овладения рядом смежных профессий, творческого самопроектирования себя как личности;

4) *непрофессионализм* – выполнение труда по профессионально искаженным нормам на фоне деформации личности;

5) *послепрофессионализм* – завершение профессиональной деятельности.

За рубежом широкое признание получила периодизация *Дж. Сьюпера*, выделившего пять этапов профессиональной зрелости:

1) *рост* – развитие интересов, способностей (0 – 14 лет);

2) *исследование* – апробация своих сил (14 – 25 лет);

3) *утверждение* – профессиональное образование и упрочение своих позиций в обществе (25 – 44 года);

4) *поддерживание* – создание устойчивого профессионального положения (45 – 64 года);

5) *спад* – уменьшение профессиональной активности (65 лет и более).

*Э.Ф. Зеер*, опираясь на социальную ситуацию и ведущую деятельность, выделяет 7 стадий:

1. Зарождение профессионально ориентированных интересов и склонностей у детей под влиянием родственников, учителей, сюжетно-ролевых игр и учебных предметов (0–12 лет).

2. Формирование профессиональных намерений, которое завершается осознанным, желанным, а иногда и вынужденным выбором профессии. Этот период в становлении личности получил название *оптации*. Особенность социальной ситуации развития заключается в том, что юноши и девушки находятся на завершающем этапе детства – перед началом самостоятельной жизни. Ведущей деятельностью становится учебно-профессиональная. В ее рамках складываются познавательные и профессиональные интересы, формируются жизненные планы. Профессиональная активность личности направлена на поиск своего места в мире профессий и отчетливо проявляется в решении вопроса о выборе профессии.

3. Следующая стадия становления начинается с поступления в профессиональное учебное заведение (профессиональное училище, техникум, вуз). Социальная ситуация характеризуется новой социальной ролью личности (учащийся, студент), новыми взаимоотношениями в коллективе, большей социальной независимостью, политическим и гражданским совершеннолетием. Ведущая деятельность – профессионально-познавательная, ориентированная на получение конкретной профессии. Длительность стадии профессиональной подготовки зависит от типа учебного заведения, а в случае поступления на работу сразу после окончания школы ее продолжительность может быть значительно сокращена (до одного-двух месяцев).

4. *Стадия профессиональной адаптации*. Социальная ситуация коренным образом меняется: новая система отношений в разновозрастном производственном коллективе, иная социальная роль, новые социально-экономические условия и профессиональные отношения. Ведущей деятельностью становится профессиональная. Однако уровень ее выполнения, как правило, носит нормативно-репродуктивный характер. Профессиональная активность личности на этой стадии резко возрастает. Она направлена на социально-профессиональную адаптацию – освоение системы взаимоотношений в коллективе, новой социальной роли, приобретение профессионального опыта и самостоятельное выполнение профессионального труда.

5. *Стадия первичной профессионализации и становления специалиста*. По мере освоения профессии личность все больше погружается в профессиональную среду. Реализация деятельности осуществляется относительно устойчивыми и оптимальными для работника способами. Стабилизация профессиональной деятельности приводит к формированию новой системы отношений личности к окружающей действительности и к самой себе. Эти изменения ведут к образованию новой социальной ситуации, а сама профессиональная деятельность характеризуется индивидуальными технологиями выполнения.

6. Дальнейшее повышение квалификации, индивидуализация технологий выполнения деятельности, выработка собственной профессиональной позиции, высокое качество и производительность труда приводят к переходу личности на *второй уровень профессионализации*, на котором происходит *становление профессионала*. На этой стадии профессиональная активность

постепенно стабилизируется, уровень ее проявления индивидуализируется и зависит от психологических особенностей личности.

*7. Стадия профессионального мастерства и становления акме-профессионалов.* Только часть работников, обладающих творческими потенциалами, развитой потребностью в самоосуществлении и самореализации, переходит на данную стадию. Для нее характерны высокая творческая и социальная активность личности, продуктивный уровень выполнения профессиональной деятельности. Переход на стадию мастерства изменяет социальную ситуацию, кардинально меняет характер выполнения профессиональной деятельности, резко повышает уровень профессиональной активности личности. Профессиональная активность проявляется в поиске новых, более эффективных способов выполнения деятельности, изменении устоявшихся взаимоотношений с коллективом, попытках преодолеть, сломать традиционно сложившиеся методы управления, в неудовлетворенности собой, стремлении выйти за пределы себя. Постигание вершин профессионализма (акме) – свидетельство того, что личность состоялась.

Профессиональное образование сегодня выходит из узких рамок «подготовительного этапа» и распространяется на последующие этапы. Современная *концепция непрерывного образования* подразумевает, что человек не должен останавливаться в развитии; ему следует быть в курсе технологических новинок и последних идей в профессиональной сфере.

## **2. Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности**

*Дошкольное детство (до 7 лет).* Общеизвестно стремление детей в своих играх подражать взрослым и воспроизводить их действия и деятельность. В дошкольном возрасте широкое распространение получают сюжетно-ролевые игры, часть из них имеет профессионально-ориентированный характер. Дети играют, присваивая себе роли врачей, продавцов, воспитателей, водителей транспортных средств, поваров и др.

Важное значение для дальнейшего профессионального самоопределения имеют первоначальные трудовые пробы – выполнение несложных действий по уходу за одеждой, растениями, уборке помещений и др. Эти трудовые действия развивают интерес к труду, составляют основу воспитания положительной мотивации к любой деятельности вообще, обогащают знания детей о труде взрослых.

Положительное влияние на дальнейшее профессиональное самоопределение имеют знания о труде взрослых. Для их формирования оправданно наблюдение за работой взрослых, а затем описание содержания труда.

Результатом профессионально-ролевых игр, выполнения простейших видов труда, наблюдения за трудом взрослых становится «самоопределение» дошкольников на основе различения видов труда и сравнения разных профессий.

**Младший школьный возраст (до 11 лет).** Психологической особенностью младших школьников является подражание взрослым. Отсюда и ориентации на профессии значимых для них взрослых: учителей, родителей, родственников, близких знакомых семьи. Наблюдается своего рода профессиональная индукция.

Вторая важная особенность детей этого возраста – мотивация достижений, и, конечно, прежде всего в ведущей деятельности – учебе. Осознание ребенком своих способностей и возможностей на базе уже полученного опыта учебной, игровой и трудовой деятельности приводит к формированию представления о желаемой профессии. Развитие способностей к концу младшего школьного возраста приводит к значительному возрастанию индивидуальных различий между детьми, что влияет на существенное расширение спектра профессиональных предпочтений.

Учебная и трудовая деятельность способствует развитию воображения детей как воссоздающего, так и продуктивного (творческого). На основе этой способности происходит обогащение представления о содержании различных видов труда, формируется умение понимать условность отдельных событий, воображать себя в определенной профессии. У ребенка появляются профессионально окрашенные фантазии, которые окажут в будущем большое влияние на профессиональное самоопределение личности.

**Подростковый возраст (до 15 лет)** – это *период первичной, амбивалентной оптики*. Отрочество – один из самых ответственных периодов становления личности. В этом возрасте закладываются основы нравственного отношения к разным видам труда, происходит формирование системы личностных ценностей, которые определяют избирательность отношения подростков к различным профессиям.

Дифференцированное отношение к разным учебным предметам, занятия в кружках художественного и технического творчества формируют у подростков учебно-профессиональные намерения и профессионально ориентированные мечты. Эти ориентации способствуют появлению новых профессионально ориентированных мотивов учения, инициируют саморазвитие качеств, способностей, присущих представителям желаемых профессий.

**Ранняя юность (до 18 лет)** – *стадия вторичной реалистической оптики*. Важнейшая задача этого возраста – выбор профессии. Профессиональные планы подростка весьма расплывчаты, аморфны, имеют характер мечты. Он чаще всего воображает себя в разных эмоционально привлекательных для него профессиональных ролях, но окончательный психологически обоснованный выбор профессии сделать не может. В 14–15 лет крайне сложно выбрать профессию. Профессиональные намерения диффузны, неопределенны. Профессионально ориентированные мечты и романтические устремления реализовать в настоящем невозможно. Неудовлетворенность реально наступившим будущим стимулирует развитие рефлексии – осознания собственного «Я» (Кто Я? Каковы мои способности? Каков мой жизненный идеал? Кем я хочу стать?).



Психологически более комфортно чувствуют себя те девушки и юноши, которые получают среднее (полное) общее образование. К моменту окончания школы девушки и юноши из многих воображаемых, фантастических профессий должны выбрать наиболее реальные и приемлемые варианты. Психологически устремленные в будущее, они понимают, что благополучие и успех в жизни прежде всего будут зависеть от правильного выбора профессии.

На основе оценки своих способностей и возможностей, престижа профессии и ее содержания, а также социально-экономической ситуации девушки и юноши прежде всего самоопределяются в путях получения профессионального образования и резервных вариантах приобщения к профессиональному труду.

Таким образом, для старших подростков и для девушек и юношей актуальным является учебно-профессиональное самоопределение – осознанный выбор путей профессионального образования и профессиональной подготовки.

***Юность (до 23 лет) – стадия профессионального образования и профессиональной подготовки.*** В возрасте 16–23 лет подавляющее большинство девушек и юношей получают профессиональное образование в учебных заведениях или профессиональную подготовку на предприятиях либо в учреждениях. Общеобразовательная школа с ее романтическими устремлениями и профессионально ориентированными мечтами осталась в прошлом. Желаемое будущее стало настоящим. Однако многие переживают неудовлетворенность и разочарование в сделанном (вынужденно или по желанию) выборе учебно-профессионального поля. Предпринимаются попытки внести коррективы в профессиональный старт. У большинства же девушек и юношей в ходе профессионального обучения укрепляется уверенность в оправданности сделанного выбора. Идет неосознаваемый процесс кристаллизации профессиональной направленности личности. Постепенное усвоение будущей социально-профессиональной роли способствует конституированию себя как представителя определенного профессионального сообщества.

***Молодость (до 27 лет) – стадия профессиональной адаптации и первичной профессионализации.*** Возраст социально-профессиональной активности. Позади остались сомнения в правильности сделанного профессионального выбора. Как правило, уже имеются определенный профессиональный опыт и место работы. Актуальным становится профессиональный рост. Часть сверстников уже добилась определенных профессиональных достижений. Но подавляющее большинство молодых людей, завершивших, казалось бы, строительство своей жизни и профессионально самоопределившихся, начинают испытывать психологический дискомфорт, обусловленный нереализованными возвышенными профессиональными планами и психологическим насыщением профессиональным трудом. Отсутствие реальных профессиональных достижений, неопределенность

перспектив карьеры актуализируют рефлексию своего бытия, порождают самоанализ и самооценку «Я-концепции». Наступает период душевной смуты. Ревизия профессиональной жизни инициирует определение новых жизненно значимых целей. Перечислим некоторые из них: 1) совершенствование и повышение профессиональной квалификации; 2) инициирование повышения в должности и смена работы; 3) выбор смежной специальности или новой профессии.

Очевидно одно: для многих молодых людей к 30 годам вновь актуальной становится проблема профессионального самоопределения. Возможны два пути: либо оставаться в избранной профессии и утверждать себя в ней, становиться профессионалом, либо профессиональная миграция, означающая смену места работы или профессии.

**Зрелость.** Это наиболее продуктивный возраст – *период вторичной профессионализации (до 33 лет) и период профессионального мастерства (до 60 лет)*. Именно в этом возрасте реализуются жизненные и профессиональные планы, оправдывается смысл самого существования человека. Профессия предоставляет уникальную возможность применить свои способности на конкретном трудовом посту, выработать индивидуальный стиль деятельности, реализовать свою потребность быть Личностью, Индивидуальностью в профессиональном труде. Высокий профессионализм позволяет личности реализовать и свою склонность к сверхнормативной профессиональной активности, максимально выражающей запредельные возможности человека. Полная погруженность в профессиональную жизнь, удовлетворенность выбранной профессией, осознанная профессиональная позиция, постоянное подтверждение своей профессиональной значимости, нужности и полезности приводят к возникновению особого эмоционального состояния – *профессионального оптимизма*.

**Пожилой возраст (до 75 лет).** Достижение пенсионного возраста приводит к уходу из профессиональной жизни. К 55–60 годам личность не успевает полностью исчерпать свой профессиональный потенциал. Все еще высокий профессионализм, несмотря на имеющуюся профессиональную усталость, порождает сомнение в оправданности выхода на пенсию. Наступает тревожное время, в одночасье разрушаются десятилетиями складывавшиеся стереотипы, образ жизни. Профессионально важные качества, профессиональные знания и умения, опыт и мастерство – все становится невостребованным. Эти негативные моменты ускоряют социальное старение. Профессиональная жизнь после карьеры возможна для тех пожилых людей, которые находят в себе силы продолжать активную профессиональную деятельность в форме *менторинга – наставничества*, передачи профессионального опыта. Для большинства пенсионеров характерны психологическая растерянность, ощущение «профессиональной беспризорности», дезинтеграция из профессиональной среды, вызывающие тягостные переживания своей ненужности и бесполезности. Вновь возникает *проблема самоопределения*, но уже не в

профессиональной жизни, а в социальной, общественно-полезной. Одни пенсионеры найдут себя в *общественно-политической жизни*, другие погрузятся в *семейно-бытовые проблемы*, третьи займутся всерьез садоводством, а кое-кто продолжит трудовую жизнь в сфере мелкого частного бизнеса. Это период активного социально-трудового самоопределения и продолжения себя как личности.

### **3. Профессионализация**

Под *профессионализацией* понимается *процесс становления работника профессионалом, то есть человеком, в совершенстве владеющим навыками, знаниями, умениями необходимыми для определенного вида деятельности*. Профессионализм отражается в авторитете человека, качестве и эффективности его труда, умении передать свой опыт другим людям, умении справляться с нестандартными ситуациями. Процесс становления работника как профессионала зависит от личностных способностей работника, условий труда, мотивации труда и интересов самого работника. Профессионализм зависит от опыта деятельности в данной отрасли, от образования человека и качественной отдачи работника.

*Описание профессионализма* как системы следует проводить с учетом трех точек зрения или принципов – функционального, морфологического и информационного.

**1. Функциональный принцип описания профессионализма.** Феномен профессионализма как объект изучения интересен результатами своего существования, местом, которое он занимает среди других психологических явлений. Поэтому познание профессионализма следует начинать с описания его функций и критериев.

**2. Морфологический принцип описания** дает представление о строении изучаемой системы. В общем случае оно включает описание состава образующих ее элементов (подсистем), их назначения, а также структуры связей между ними. Профессионализм представляется в виде вершины пирамиды, в основе которой лежат профессиональные знания, на них «надстраивается» профессиональный опыт, профессиональная компетентность и профессиональная пригодность.

**3. Информационный принцип** позволяет проводить анализ динамики становления профессионализма и его составляющих его подсистем. Каждая из подсистем профессионализма описывается совокупностью образующих ее компонентов, находящихся в определенной взаимосвязи. Для каждой из подсистем имеется свой системообразующий фактор, связанный с соответствующим критерием профессионализма.

### **4. Функции, критерии и структура профессионализма**

В общем случае *функция* характеризует процессуальную и результативную стороны внешнего проявления свойств рассматриваемого объекта

в данной системе отношений. С процессуальной стороны основная функция профессионализма представляет собой *преобразование субъекта труда*. Результативная сторона функции представляет получение обобщенных и конкретных *полезных результатов*, удовлетворяющих определенные социальные потребности.

Конкретные функции профессионализма человека ориентированы на обеспечение решения следующих **профессиональных задач**:

а) создание потребительских стоимостей, качество, надежность и производительность которых не ниже нормативного уровня;

б) производство, сохранение и развитие нормативно одобряемого способа конкретной профессиональной деятельности, ее развитие за счет индивидуального обогащения;

в) воспроизводство, сохранение и развитие профессиональной общности, участником которой является данный специалист и которая, в свою очередь, является частью всего профессионального сообщества и частью общества в целом.

Конкретизация функций профессионализма позволяет обратиться к анализу тех свойств (качеств) человека-профессионала, которые обеспечивают их реализацию. К ним относятся **профессионально важные качества** и **отношения** человека к профессиональной деятельности и к профессии в целом.

Выполнение функций в общем случае сопровождается получением не только полезных результатов, но и определенных издержек (затрат), которые могут быть как материальными, так и нематериальными (социальными, психологическими). Функциональный подход требует изучения условий, в которых возникает, реализуется и развивается профессионализм.

Поскольку функции характеризуют процессы с точки их результатов, которые могут быть как внешними («объективными»), так и внутренними («субъективными»), неизбежен вопрос о **критериях** оценки результатов.

Критерии, на основе которых можно судить об уровне профессионализма, могут быть двух видов: *внешние* (объективные) по отношению к человеку и *внутренние* (субъективные).

Обобщенные критерии профессионализма выделены Ю.П. Поваренковым:

**1. Критерий профессиональной продуктивности** характеризует уровень профессионализма человека и степень соответствия его социально-профессиональным требованиям. Этот критерий характеризуют такие *объективные* показатели результативности, как количество и качество произведенной продукции, производительность, надежность профессиональной деятельности т.д. Важнейшей составляющей обобщенного критерия профессиональной продуктивности является *эффективность профессиональной деятельности*, рассматриваемая как интегральный показатель, включающий экономическую, социальную, психологическую и «клиентоцентрированную» составляющие. *Экономическая эффективность* деятельности определяется

отношением доходов к затратам при получении полезного результата. *Психологическая эффективность* определяется соотношением удовлетворенности специалиста и психофизиологической «цены» его деятельности. *Социальная эффективность* характеризуется соотношением полезного социального результата (это могут быть социальные потребности производственной группы, в котором работает специалист) к социальным издержкам этой группы. Под «*клиентоцентрированной*» эффективностью понимается степень ориентации субъекта труда не на сиюминутную выгоду, а на долгосрочные взаимоотношения с потребителем.

**2. Критерий профессиональной идентичности** характеризует значимость для человека профессии и профессиональной деятельности как средства удовлетворения своих потребностей и развития своего индивидуального ресурса. Оценивается на основе *субъективных* показателей, включая удовлетворенность трудом, профессией, карьерой, собой. Профессиональная идентификация человека происходит путем соотнесения интериоризированных моделей профессии с профессиональной Я-концепцией. Профессиональная Я-концепция включает представление о себе как члене профессионального сообщества, носителе профессиональной культуры, в том числе определенных профессиональных норм, правил, традиций, присущих профессиональному сообществу. Сюда входят представления о *профессионально важных качествах*, необходимых профессионалу, а также система *отношений* человека к профессиональным ценностям.

**3. Критерий профессиональной зрелости**, предложенный Д. Сьюпером, свидетельствует об умении соотносить человеком свои профессиональные *возможности* и потребности с профессиональными *требованиями*, которые к нему предъявляются. Сюда входит профессиональная самооценка, уровень притязаний, способность к саморегуляции и др. В структуре профессиональной самооценки выделяют *операционально-деятельностный* и *личностный* аспекты. Первый из них связан с оценкой себя как субъекта деятельности и выражается в самооценке уровня профессиональной умелости (сформированности умений и навыков) и уровня профессиональной компетентности (системы знаний). Второй аспект выражается в оценке своих личностных качеств в соотношении с идеалом образца («Я-идеальное») профессиональной Я-концепции.

При анализе профессиональной самооценки полезно выделять самооценку *результата* (отражающую удовлетворенность своими достижениями) и самооценку *потенциала* (отражающую уверенность человека в своих силах). Низкая самооценка результата не обязательно говорит о профессиональной незрелости или о «комплексе профессиональной неполноценности»; в сочетании с высокой оценкой *индивидуального ресурса* человека зачастую она может стать фактором его саморазвития.

**Структура профессионализма** определяется совокупностью устойчивых связей между элементами, ее образующими. Приведенные выше критерии являются относительно независимыми друг от друга, что позволяет

предположить существование трех подсистем профессионализма, каждая из которых имеет свою *структуру*.

Каждая из подсистем профессионализма описывается совокупностью образующих ее компонентов, находящихся в определенной взаимосвязи. Разные фазы профессионализма характеризуются разным составом компонентов (факторов), а также и разной структурой. Для каждой из анализируемых подсистем имеется свой системообразующий фактор, непосредственно связанный с соответствующим критерием профессионализма.

**Подсистема профессиональной продуктивности** образует структуру, состоящую из *профессионально важных качеств* и профессиональных отношений, *непосредственно влияющих на производительность, качество и надежность деятельности*. В качестве системообразующих факторов данной структуры приняты *составляющие эффективности* профессиональной деятельности.

**Подсистема профессиональной идентичности** характеризуется структурой, которая в качестве элементов включает *профессионально важные качества* и профессиональные отношения, *обеспечивающие принятие профессии как лично значимой*. Системообразующими компонентами в рассматриваемой структуре является *профессиональная направленность*, а также *удовлетворенность* профессией и профессиональной деятельностью.

**Подсистема профессиональной зрелости** описывается структурой, включающей *профессионально важные качества* профессионала и его профессиональные отношения, *обеспечивающие саморегуляцию и самодетерминацию становления профессионализма человека*. В качестве значимых элементов здесь выступает *смысл* профессиональной деятельности, профессиональная совесть и профессиональная честь. Системообразующим компонентом в структуре связей выступает *профессиональное самосознание*.

## **5. Препятствия на пути профессионального развития**

**Профессиональное старение** – невосприимчивость к нововведениям, сложности адаптации к меняющимся условиям, снижение темпа работы.

**Деформация личности профессиональная** – изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способностей общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (чиновники, руководители, работники по кадрам, педагоги, психологи). Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, военнослужащих и сотрудников спецслужб.

**Профессиональные заболевания** – заболевания, возникающие при воздействии на организм неблагоприятных профессиональных факторов.

Они представляют собой неспецифические, но характерные клинические синдромы и формы болезней, возникновение и развитие которых этиологически связано с воздействием только определенных условий труда, или заболевания, которые встречаются при работе с данными факторами закономерно более часто, чем при иных условиях.

## **6. Структура профессиональной компетентности**

**Профессиональная компетентность** – это компетентность, основанная на устойчивой способности человека к профессиональной деятельности со знанием дела, которая складывается из глубокого понимания существа решаемых профессиональных задач и проблем, опыта деятельности, умения выбирать средства и способы профессиональных действий.

Л.М. Митина представляет **профессиональную компетентность** через **три подструктуры: деятельностьную** (знания, умения, навыки и индивидуальные способы самостоятельного и ответственного осуществления деятельности); **коммуникативную** (знания, умения, навыки и способы творческого осуществления общения); **личностную** (потребность в саморазвитии, а также знания, умения, навыки самосовершенствования).

Структура профессиональной компетентности определяется через набор компетенций. Выделяют **общие и специальные/ключевые компетенции**.

В большинстве работ **общие компетенции** представлены как базовые, универсальные компетенции, общие для всех профессий и специальностей. Структура характеризуется наличием трех обязательных компонентов:

1. **содержательный**, который предполагает ориентацию в целях и задачах профессиональной деятельности;
2. **ресурсно-временной**, содержащий в себе информируемость о трудоемкости и сложности задач и деятельности по их решению, о необходимом и имеющемся уровнях профессиональной подготовленности членов коллектива, технических, кадровых и временных ресурсах;
3. **социально-экономический**, обусловленный развитием коммуникативности, адекватности межличностного восприятия и взаимодействия, умением предупреждать и разрешать конфликты.

**Специальные/ключевые профессиональные компетенции** определяют владение собственно профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне.

**Профессиональная компетентность по А.К. Марковой** представляет:

1. **специальную профессиональную компетентность;**
2. **социальную профессиональную компетентность;**
3. **личностную профессиональную компетентность;**
4. **индивидуальную профессиональную компетентность.**

*Специальная компетентность* – проявляется во владении деятельностью на высоком профессиональном уровне и выделяющий не только наличие специальных знаний, но и умение применить их на практике.

*Социальная компетентность* – проявляется во владении способами профессиональной деятельности и сотрудничества, принятыми в профессиональном сообществе приемами профессионального общения.

*Личностная компетентность* проявляется во владении способами самовыражения и саморазвития, средствами противостояния профессиональных изменений.

*Индивидуальная профессиональная компетентность* характеризуется владением приемами саморегуляции, готовностью к профессиональному росту, неподверженностью профессиональному старению, наличием устойчивой профессиональной мотивации.

## **7. Характеристика методов изучения профессионального развития**

*Акмеология* (от греч. ακμή, акме – вершина, др.-греч. λόγος, logos – учение) – раздел психологии, исследующий закономерности и механизмы, обеспечивающие возможность достижения высшей ступени (акме) индивидуального развития.

*Методы акмеологических исследований* (эмпирические и развивающие):

- лонгитюдный метод в сочетании с биографическим;
- составление акмеологического описания;
- сравнительный анализ высокопродуктивной и малопродуктивной профессиональной деятельности;
- сопоставление профессиограммы, психограммы и акмеограммы,
- акмеологические тренинги.

Один и тот же метод может выполнять различные *функции*:

- *диагностическую* (диагностика профессионально важных качеств; диагностика для целей отбора, т.е. профессионально-целевая диагностика; диагностика успешности обучения, тренинга, профессиональных проб; диагностика компетентности и экспертиза; аттестация кадров и др.);

- *развивающую* (методы духовного и личностно-профессионального совершенствования, личностного роста; рефлексивные методы; методы саморегуляции; игротехники и различного рода групповые тренинги и др.).

- *субъектно-деятельностную* (сбор характеристик и требований профессиональной деятельности, ее средств, объектов, условий, ситуаций, видов, составление профессиограмм с помощью информационных, моделирующих, контролирующих, аттестационных, обучающих, алгоритмизирующих и других методов).

*Профессиография* – технология изучения требований профессии к личностным качествам, психофизиологическим характеристикам, социально-психологическим показателям, природным задаткам и способностям,



деловым качествам, профессиональным знаниям и умениям, состоянию здоровья человека.

**Профессиограмма** – это документ, в котором зафиксированы требования к профессиональной деятельности и к личности специалиста, необходимые для достижения человеком общественно заданного результата.

**Акмеография** – технология изучения путей достижения высокого уровня профессионализма, выявления акмеологических условий и факторов, способствующих развитию профессионализма.

**Акмеограмма** – это документ, в котором отражена система требований, условий и факторов, способствующих прогрессивному развитию профессионального мастерства и личности специалиста.

**Мониторинг** используется для обозначения комплекса научных средств оперативного наблюдения, анализа и контроля изменения состояния сложных объектов, которые должны изменяться как в определенных пределах, так и в соответствии с программами.

**Акмеологический тренинг.** Имеет программно-целевую направленность и выступают как средство оптимизации подготовки и переподготовки специалистов и повышения уровня их профессиональной компетентности. Направленность акмеологического тренинга понимается как *ориентированность тренинга* как системы обучения и подготовки профессиональных кадров *на воссоздание целостного феномена профессионального мастерства.*

**Методический комплекс игры.** Ролевой аспект игры направлен на формирование межличностного компонента профессионализма, дидактический аспект игры – на формирование инструментального компонента, а ситуативный – гностического. Использование **игровых методик** позволяет:

- создать необходимый контекст, моделирующий ситуацию профессиональной деятельности, которая требует применения предлагаемых и описываемых психотехнологий;
- создать более комфортную обстановку, способствующую эффективности усвоения внедряемых технологий;
- организовать занятия таким образом, чтобы активизировать участников тренинга на поиск и усвоение новых эффективных психотехнологий.

**Методический комплекс психотерапии** тесно связан с комплексами обучения, тренинговых процедур и игры и представляет собой наряду с ними один из основных компонентов тренинга. Помимо получения участниками тренинга необходимых знаний и освоения психических по своему предмету технологий им оказывается психотерапевтическая помощь, направленная на вскрытие и разрешение проблем и облегчение внутрличностных изменений.

**Психолого-акмеологическое консультирование** – это способ поддержки самоопределения человека как субъекта личностно-профессиональных достижений. Процесс консультирования включает в себя три стороны

работы акмеолога – консультанта: 1) индивидуальное психологическое консультирование, 2) психологическая консультативная работа с группой; 3) психодиагностическое обеспечение всего консультативного процесса.

## **8. Профессиограмма как системное описание требований к носителю определенной профессии**

*Профессиограмма – системное описание социальных, психологических и иных требований к носителю определенной профессии и определение, исходя из этих требований, необходимых для данного вида деятельности качеств личности, составляющих основу профессиональной пригодности людей.*

Профессиограмма составляется на основе анализа содержания профессиональной деятельности и включает в себя: **общую характеристику профессии; требования, которые профессия предъявляет к человеку.**

Профессиограмма включает два основных компонента: **трудограмму** (характеристики объективных сторон данной профессии) и **психограмму** (требования, которые данная профессия предъявляет к личности специалиста). Также в профессиограмме целесообразно указывать возможные пути профессионального обучения и переобучения, пути приобретения психологических качеств, необходимых для данной профессии, пути повышения квалификации и переквалификации, переориентации в рамках данной профессии.

Основными **принципами создания профессиограммы** являются:

- **комплексности и целенаправленности**, т.е. профессиограмма должна содержать производственную характеристику профессии, включая социологическую и социально-психологическую, педагогическую (перечень объема знаний и умений, необходимых для успешной профессиональной работы, срок профессиональной подготовки и т.д.) характеристики профессии, а также санитарно-гигиеническую характеристику условий труда с акцентом на так называемые вредные для здоровья производственные процессы; перечень медицинских противопоказаний для работы в данной профессии; психограмму;

Содержание и объем профессиограммы определяются теми практическими задачами, ради которых осуществляется изучение профессии. В частности, целью такого изучения может выступать профконсультация.

- **личностного подхода.** Психограмма (часть профессиограммы) должна предусматривать различные психологические требования, рассчитанные на среднего работника и на работника с высоким уровнем развития профессиональных способностей

- **надежности.** Он предполагает учет осложненных условий исследуемой профессии, то есть требований профессии к эмоциональной устойчивости человека в стрессовых ситуациях или в условиях усиленных препятствий. Этот принцип, прежде всего, учитывается в ходе разработки профессиограмм профессий, связанных с опасностью, риском (профессии водителя, оператора, машиниста и т.д.).

- **дифференциации и типизации.** Требуется учитывать специфику различных специальностей, входящих в данную профессию. Например, профессия турагент-экскурсовод требует учета компетенций, предъявляемых и к турагенту, и к экскурсоводу.

- **типизации** предполагает объединение различных профессий в определенные группы по сходству требований к психологической структуре специалиста (например, воспитатель, учитель начальных классов).

- **перспективности и реальности.** Указывает на необходимость учета тенденций развития и изменений в психологической структуре исследуемой профессии.

**Профессиограмма может состоять из следующих разделов:**

1. Классификационная карточка профессии
2. Доминирующие виды деятельности (функции специалиста)
3. Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности (способности, личностные качества, интересы, склонности)
4. Медицинские противопоказания к профессиональной деятельности
5. Области применения профессиональных знаний
6. Родственные профессии, которые соответствуют данному социально-экономическому типу
7. Учебные заведения, обучающие данной профессии
8. Возможности карьерного роста.

Содержательная сторона профессиограммы включает требования образовательных стандартов специальностей и Единого квалификационного справочника должностей служащих.

В практике профориентационной работы колледжа мы используем **информационные профессиограммы**. Они предназначены для использования в профконсультационной и профориентационной работе для информирования будущих абитуриентов о тех профессиях, которые вызвали у них интерес.

Таким образом, профессиографический материал должен содержать не только анализ индивидуально-психологических особенностей человека, но и анализ важных профессиональных отношений и ценностных ориентаций, существенных для характеристики профессии. Важным является информация о возможности проявления в данной профессиональной деятельности творчества, инициативы, самостоятельности, способности к самореализации и применения новых технологий.

## II ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУРСА

#### Практическое занятие 1. Введение в курс «Психология коммуникации и профессионального развития личности»

##### План:

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю
2. Теория коммуникации как наука и ее предмет
3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения
4. Методы исследования в психологии коммуникации
5. Связь психологии коммуникации с другими науками

##### Вопросы и задания

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Назовите компоненты процесса передачи информации по каналу связи. Что включает каждый из компонентов?
3. Перечислите научные дисциплины, входящие в состав теории коммуникации.
4. Охарактеризуйте взаимосвязь психологии коммуникации с другими научными дисциплинами.

*Задание 1.* Познакомьтесь с психолингвистическими экспериментальными методами (Приложение К). Продиагностируйте любой методикой своего знакомого. Обработайте результаты. Представьте в виде отчета.

*Задание 2.* Познакомьтесь с методикой «Карта контроля состояния речи» (Приложение В). Ответьте на вопросы методики. Обработайте результаты. Поделитесь полученными результатами в группе.

*Задание 3.* Выберите себе партнера для коммуникации. Расскажите о каком-то событии, произошедшем с вами и оставившем у вас сильное впечатление. После того как рассказ закончен, ваш партнер должен сообщить, как он понял эту историю, начиная пересказ фразой «Как я услышал...». Важно, чтобы на этом этапе тот, кто пересказывает, не вносил никаких добавлений, суждений или интерпретаций. Он должен понять, а не анализировать или оценивать. В то же время он должен пересказывать своим языком, а не просто повторяя рассказ слово в слово.

На следующем этапе рассказчик оценивает, насколько точен пересказ. Если обнаружались какие-то искажения, он повторяет историю, и слушатель должен еще раз передать, как теперь он понял сообщение.

Достигнув максимально возможного понимания рассказанной истории, партнеры меняются местами.

После того как оба партнера несколько раз проделали работу, необходимо обсудить следующие вопросы:

1. Оказавшись в роли слушателя, насколько точно с первого раза вы сумели понять содержание прозвучавшего рассказа?
2. Оказавшись в роли рассказчика, что вы чувствовали, когда ваш партнер пытался понять вас?
3. Что для вас было наиболее и наименее сложно, когда требовалось понять рассказ своего партнера?
4. Сравните полученные ощущения при выполнении задания с вашим повседневным опытом общения.

## **Практическое занятие 2. Категориально-понятийный аппарат дисциплины**

### **План:**

1. Понятия, категории, термины. Ключевые понятия психологии профессионального образования
2. Компетенции специалиста
3. Коммуникативная компетентность

### **Вопросы и задания**

1. Дайте характеристику компонентам коммуникативной компетентности.
2. Расскажите о базовых компетенциях специалиста (педагога-психолога).

*Задание 1.* Запишите в словарик 15-20 понятий курса.

*Задание 2.* Пройдите методику оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского (Приложение А). Обсудите ее результаты в группе магистрантов.

*Задание 3.* Подготовьте сообщение на тему «Ассоциативный эксперимент: история возникновения, общая схема, процедура, разновидности (свободный, направленный, цепной, психофизиологический)».

*Задание 4.* Что обозначает известная фраза профессора Л.В. Щербы «Глокая куздра штеко будланула бокра и кудрячит бокренка». Обсудите Ваши предположения в группе магистрантов.

*Задание 5.* Подберите игры и игровые упражнения по улучшению коммуникации, совершенствованию речи для подростков и взрослых.

## **МОДУЛЬ 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ**

### **Практическое занятие 3. Личность как субъект профессиональных коммуникаций**

#### **План:**

1. Теоретические подходы к изучению личности и ее структуры
2. Темперамент. Коммуникативное поведение при разных типах темперамента
3. Характер. Типы акцентуаций и особенности коммуникации
4. Ригидность и тревожность как факторы дефектной коммуникации

#### **Вопросы и задания**

1. Какие компоненты, подструктуры выделяют психологи при изучении личности. Охарактеризуйте данные компоненты.
2. Расскажите о типах темперамента. Как люди с различными типами темперамента проявляют себя при коммуникации?
3. Что такое характер человека и как характер влияет на коммуникацию?
4. Почему ригидность и тревожность являются факторами дефектной коммуникации?

*Задание 1.* Запишите в словарик несколько определений понятия «личность».

*Задание 2.* Подберите методики на изучение темперамента и характера. Исследуйте свой темперамент и характер. Представьте в виде письменного отчета.

*Задание 3.* Познакомьтесь с опросником для исследования акцентуированных свойств личности Н. Schmieschek. Адаптация В.М. Блейхера, И.В. Крук (Приложение И). Опросите с помощью опросника двух испытуемых. Обработайте результаты. Сделайте заключение.

### **Практическое занятие 4. Психотипы личности и их проявления в процессе деловой коммуникации**

#### **План:**

1. Понятие «психологический тип личности». Классификации психотипов личности
2. Психотипы личности по К.Г. Юнгу
3. Типологии психопатических характеров П.Б. Ганнушкина
4. Психотипы человека по внешности; почерку; цвету
5. Психотипы руководителей и сотрудников. Психологический портрет эффективного руководителя

## Вопросы и задания

1. Что такое «психологический тип личности»? Дайте классификации психотипов личности.

2. Расскажите о психотипах личности по К.Г. Юнгу, П.Б. Ганнушкину.

3. Какие психотипы руководителей и сотрудников встречаются в коллективе?

4. Расскажите о психологическом портрете эффективного руководителя.

*Задание 1.* Пройдите психогеометрический тест Сьюзен Деллингер (Приложение Г). К какому типу личности Вы относите себя?

*Задание 2.* Опираясь на психогеометрический тест Сьюзен Деллингер, составьте рекомендации по коммуникации с разными типами личности.

Психогеометрические характеристики личности	Рекомендации по коммуникации с данным типом личности
«квадрат»	
«треугольник»	
«круг»	
«зигзаг»	
«прямоугольник»	

*Задание 3.* Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

### «Три фигурки» (индийская притча)

*Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки – свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой – изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок. Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:*

*– Решение таково. Первая фигурка – символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка – самая ценная из трех.*

## **Практическое занятие 5. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления**

### **План:**

1. Виды деловых коммуникаций
2. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи как неформальный вид коммуникации
3. Барьеры коммуникации и их преодоление
4. Виды коммуникаций по направленности
5. Виды коммуникаций по цели сообщения
6. Виды коммуникаций по форме коммуникативного события
7. Основные принципы этики деловых отношений

### **Вопросы и задания**

1. Охарактеризуйте различные виды деловых коммуникаций
2. Чем различаются формальные и неформальные коммуникации?
3. Охарактеризуйте слухи как неформальный вид коммуникации.
4. Какие встречаются барьеры коммуникации и как их можно преодолеть?
5. Расскажите о различных коммуникациях (по направленности, по цели сообщения, по форме коммуникативного события).
6. Опишите основные принципы этики деловых отношений.

*Задание 1.* Напишите небольшое текстовое сообщение (1–2 страницы) на тему «Барьеры коммуникации в жизни человека и в моей жизни».

*Задание 2.* Выберите партнера. Каждый должен нарисовать на карточке или на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения – устно проинструктировать партнера так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия:

а) Когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на вас на этой фазе эксперимента. Это – ситуация, когда обратная связь отсутствует.

б) Когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это – ограниченная обратная связь.

в) Наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это – свободная обратная связь.



Если время позволяет, обменяйтесь ролями.

1. При каком условии копирование происходит быстрее? Почему?
2. При каком условии копирование оказывается более точным? Почему?
3. При каком условии вы чувствовали себя более уверенно в роли отправителя сообщения? Получателя? Почему?
4. При каком условии вы чувствовали себя менее уверенно как отправитель? Получатель? Почему?
5. Можно ли обнаружить параллели между этим упражнением и ситуациями в повседневной жизни?

*Задание 3. Справочно.* Интерактивная сторона общения – условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

*Теория транзактного анализа* была разработана американским психотерапевтом *Эриком Берном* в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека. Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «транзакция». Транзакция – это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

*Дитя* – проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т.п. *Родитель* – требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т.п. *Взрослый* – работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т.п.

Оцените, как сочетаются эти три «Я» в Вашем поведении. Пройдите тест «Три «Я»» (Приложение Е). Обработайте результаты.

*Задание 4.* Познакомьтесь с тестом «Нарушения общения в шкалах методики KSADS» *Joan Kaufman*. Пер. на рус. яз. Е. Л. Григоренко. Адаптация Е. Л. Григоренко, Т.В. Корниловой, С.Д. Смирнова (Приложение И). Продиагностируйте двух испытуемых. Обработайте результаты. Напишите заключение.

*Задание 5.* Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...». В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрята- тала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет ... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Справочно. Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% – через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

## **Практическое занятие 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации**

### **План:**

1. Коммуникация: сущность и содержание. Коммуникация у животных
2. Коммуникация у людей. Структура общения
3. Социальная перцепция. Ее роль в коммуникации
4. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности
5. Виды коммуникаций по формам и количеству коммуникантов, по форме коммуникативного события, по средствам

6. Особенности невербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникаций по степени готовности к общению и степени искренности собеседника

7. Альтернативные средства коммуникации

### **Вопросы и задания**

1. Как коммуникация осуществляется у животных? Приведите примеры.

2. Назовите структуру общения и охарактеризуйте ее компоненты.

3. Что такое речевая деятельность? Охарактеризуйте виды речевой деятельности.

4. Дайте характеристику коммуникации по разным основаниям (по формам и количеству коммуникантов, по средствам, по форме коммуникативного события).

5. Охарактеризуйте невербальную коммуникацию по степени готовности к общению и степени искренности собеседника.

6. Расскажите об альтернативных средствах коммуникации.

7. Что общего между вербальным и невербальным языками? Можно ли общаться только с помощью невербальных посланий?

8. Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.

*Задание 1.* Продиагностируйте свою способность интерпретировать мимику и жесты с помощью теста «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?» (Приложение 3). Обсудите его результаты в группе студентов.

*Задание 2.* Послушайте и посмотрите выступления двух-трех ведущих прямого эфира на телевидении, онлайн конференции. Оцените их речь с точки зрения использования интонаций, жестикуляции, мимики и других форм невербальной экспрессии. Обратите внимание на то, как влияют на восприятие содержания сообщения такие детали, как цвет и стиль одежды, украшения, косметика, прическа. Представьте в виде письменного отчета.

*Задание 3. Справочно. Проксемика* – это специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации коммуникации. Одним из первых пространственную структуру коммуникации стал изучать американский антрополог Э. Холл, который и ввел термин проксемика, буквальный перевод которого означает близость. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы. Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены 4 расстояниями: 1) интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких; 2) персональное (от 45 см. до 1м. 20 см) – общение со знакомыми людьми; 3) социальное (от 1,20 до 3,60) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при

официальном общении; 4) публичное (от 3,60 и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Где она длиннее, где короче и почему?

1. *Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».*

2. *А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.*

3. *Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.*

4. *Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издали и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.*

**Задание 4. Справочно.** Визуальное общение – это контакт глазами. Многие исследователи считают, что контакт глаз между партнерами по общению может служить мерой симпатии между ними. Во многом этот фактор зависит от культурных традиций: в ряде стран контакта глаз избегают из уважения, у некоторых народов прямой взгляд глаза в глаза расценивается как вызов и агрессия.

*В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».*

Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

*Задание 5.* Выразите два противоположных состояния (например, гнев и спокойствие, печаль и радость, усталость и бодрость): а) используя только мимику; б) используя только жесты; в) используя мимику и жесты.

*Задание 6.* Сделайте по возможности видеозапись интервью между участниками вашей группы, при этом постарайтесь выступить в роли как интервьюера, так и интервьюируемого. При анализе видеозаписи отмечайте мимику и жесты, которые наиболее эффективно подчеркивают смысл ваших слов. Представьте в виде устного отчета.

*Задание 7.* Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой девушкой (молодым человеком). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

*... Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.*

*... Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.*

*... Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнута хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения (М. Палмер).*

## **Практическое занятие 7. Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций**

### **План:**

- 1.** Деловая коммуникация: содержание, цель, функции. Основные способы деловой коммуникации
- 2.** Деловая беседа и деловое совещание как виды делового общения
- 3.** Правила и приемы эффективной деловой коммуникации
- 4.** Коммуникативные качества речи, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
- 5.** Вопросы и ответы в деловой коммуникации
- 6.** Слушание в деловой коммуникации. Рекомендации идеальному слушателю
- 7.** Compliments в деловой коммуникации

## Вопросы и задания

1. Что такое деловая коммуникация? Какие она выполняет функции?
2. Охарактеризуйте основные способы деловой коммуникации
3. Расскажите о правилах и приемах эффективной деловой коммуникации. Какие из них Вам знакомы? Что удивило в данных правилах? Какими приемами деловой коммуникации Вы пользуетесь? Приведите примеры.
4. Расскажите о коммуникативных качествах речи, влияющие на эффективность деловых коммуникаций.
5. Что такое слушание в деловой коммуникации? Какие существуют внутренние и внешние помехи слушанию? Чем отличается способность слушать от способности слышать?
6. Расскажите о рекомендациях идеальному слушателю.
7. Зачем нужны комплименты в деловой коммуникации? Приведите примеры комплиментов в деловой коммуникации.
8. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?

*Задание 1.* Напишите небольшое текстовое сообщение (1-2 страницы) на тему «Мой личный опыт делового общения: сильные и слабые стороны».

*Задание 2.* Какие чувства вы могли бы услышать в приведенных ниже высказываниях?

*Образец:*

Высказывание	Чувства, которые, возможно, переживает при этом человек
<i>«Ты совсем перестала замечать меня. Я что-то не так сделал?»</i>	озадаченность, унижение, обида, отверженность, ревность, зависимость

*а) «Какое чудесное платье! Где ты его достала?»*

*б) «У меня завтра доклад, послезавтра экзамен, каждую ночь репетиции, а сегодня днем еще собрание устроили. Не знаю, смогу ли я вообще сегодня поехать. Итак – весь месяц».*

*в) «Я уверена, что она получит оценки лучше, чем я. Конечно, она - единственный ребенок, у нее мама и бабушка постоянно за ней ухаживают. Ей только и остается, что заниматься. А я работаю, и все должна дома сама делать».*

*г) «Не могу понять, почему они не пишут. Раньше не бывало, чтобы так долго не было ответа. Теперь даже не знаю, как связаться с ними».*

*д) «Благодарю за отличный вечер. Обед – фантастический, музыка – тоже. Давайте встретимся еще».*

*е) «Ну как мне рассказать ему, что я чувствую на самом деле? Он, возможно, рассердится, и мы начнем ругаться. Он подумает, что я не люблю его, если скажу о своих переживаниях».*

**Задание 3.** Пройдите тест «Умеете ли вы слушать» (Приложение Б). Обсудите его результаты в группе.

**Задание 4.** Познакомьтесь с методом «Построение профиля слушателя» (Приложение Б). Ответьте на вопросы методики. Постройте свой личный профиль слушателя. Ответьте на вопросы: Что представляет собой процесс аудирования? Чем можно объяснить низкую эффективность аудирования? Каковы объективные критерии оценки аудирования?

## **Практическое занятие 8. Конфликты в деловых коммуникациях и их преодоление**

### **План:**

1. Понятие конфликта, его структура. Причины конфликтов
2. Типы конфликтов, динамика (этапы) конфликта
3. Стратегия и тактика поведения в конфликте Стратегии делового взаимодействия, ориентированные на конфликт и ориентированные на консенсус
4. Манипуляция в общении
5. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов Типы социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов
6. Конфликтное поведение и пути его преодоления

### **Вопросы и задания**

1. Что такое конфликт? Какова его структура?
2. В чем причины конфликтов?
3. Охарактеризуйте типы конфликтов. Расскажите о динамике (этапах) конфликта.
4. Расскажите о стратегии делового взаимодействия, ориентированного на конфликт и ориентированного на консенсус.
5. Какую стратегию взаимодействия в деловых переговорах (бытовых спорах) чаще используете Вы?
6. Дайте понятие социального конфликта. Охарактеризуйте типы социальных конфликтов.
7. В чем заключается конфликтное поведение и как его преодолеть?

**Задание 1.** Напишите (1–2 страницы) рекомендаций по решению конфликтной ситуации в деловых переговорах или в бытовой ситуации.

*Задание 2.* Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнёру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения. Заполните таблицу.

<b>«Разрушительные слова»</b>	<b>«Более спокойные выражения»</b>
Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

*Задание 3.* Пройдите методику оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас) (Приложение Ж). Обсудите его результаты в группе студентов.

*Задание 4.* Пройдите тест «Манипулятор» (Приложение Д).

*Задание 5.* Напишите рекомендации на тему «Как противостоять манипуляциям в общении?».

*Задание 6.* Познакомьтесь с опросником межличностной зависимости (Interpersonal Dependency Inventory) Р. Гиршфильд. Адаптация О.П. Макушиной (Приложение И). Опросите с помощью данного опросника двух человек. Обработайте результаты. Напишите заключение.

## **Практическое занятие 9. Развитие профессионализма личности**

### **План:**

- 1.** Профессиональное становление личности Стадии и этапы профессионального становления
- 2.** Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности
- 3.** Профессионализация
- 4.** Функции, критерии и структура профессионализма
- 5.** Препятствия на пути профессионального развития
- 6.** Структура профессиональной компетентности
- 7.** Характеристика методов изучения профессионального развития
- 8.** Профессиограмма как системное описание требований к носителю определенной профессии



### Вопросы и задания

1. Что такое профессионализация? Охарактеризуйте стадии и этапы профессионального развития. Расскажите о препятствиях на пути профессионального развития
2. Перечислите и кратко раскройте содержание уровней профессионализма по А.К. Марковой.
3. Какова структура профессиональной компетентности?
4. Дайте характеристику методов изучения профессионального развития.
5. Что такое профессиограмма и акмеограмма?

*Задание 1.* Напишите небольшое текстовое сообщение (1–2 страницы) на тему «Моя профессия и компетенции, формируемые в моей профессиональной деятельности».

*Задание 2.* Составьте профессиограмму профессии психолога.

*Задание 3.* Познакомьтесь с материалами темы и учебного пособия (Зеер, Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб., доп. / Э.Ф. Зеер. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.). Заполните три таблицы.

### Профессионально обусловленная структура личности

Подструктура	Социально-психологические и психофизиологические компоненты подструктуры	Профессионально обусловленные ансамбли компонентов подструктуры (ключевые квалификации)
Социально-профессиональная направленность		
Профессиональная компетентность		
Профессионально-важные качества		
Профессионально-значимые психофизиологические свойства		

## Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности

Возраст	Стадии профессионального становления	Способы профессионального самоопределения
Дошкольное детство (до 7 лет)		
Младший школьный возраст (до 11 лет)		
Подростковый возраст (до 15 лет)		
Ранняя юность (до 18 лет)		
Юность (до 23 лет)		
Молодость (до 27 лет)		
Зрелость (до 33 лет)		
Зрелость (до 60 лет)		
Пожилой возраст (до 75 лет)		

## Методы исследования профпсихологии

Задача исследования	Группа методов исследования	Конкретные методы исследования
Описание профессионального становления личности		
Характеристика профессий		
Измерение профессионально значимых признаков		
Объяснение профессионального становления личности		
Обработка методов исследования		

# III РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

## Модуль 1. Теоретико-методологические основы курса

### Тесты по модулю

- 1. Коммуникация – это...**
  - средства связи любых объектов материального и духовного мира
  - общение, передача информации от человека к человеку (обмен представлениями, идеями, установками, настроениями, чувствами и другое в человеческом общении)
    - общение и обмен информацией в обществе с целью воздействия на социальные процессы
  - все ответы верны
  
- 2. Обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., а также передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях – это...**
  - коммуникация
  - регуляция
  - поведение
  - эмоции
  
- 3. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности:**
  - регуляция
  - общение
  - эмоция
  - поведение
  
- 4. Система коммуникации у животных определяется как...**
  - общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами и т.д.
  - «биологически целесообразное совместное поведение, направленное на адаптацию к среде и регулируемое сигнализацией»
    - невербальная коммуникация
    - обмен жизненным опытом
  
- 5. Первые средства коммуникации возникают с помощью...**
  - языка
  - инстинктивного поведения
  - жестов
  - эмоций
  
- 6. Человеческие формы коммуникации характеризуются...**
  - инстинктивным поведением
  - эмоциональным состоянием
  - потребностями человека
  - функционированием языка

## **7. Общение – это ...**

- социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации
- процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников беседы
- способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению
- эмоциональное сопереживание другому человеку

## **8. Аудирование – это...**

- процесс перекодирования содержания мысли с мыслительного кода на звуковую, а потом и графический код
- кодовый переход с графического кода – напечатанного или написанного текста – на акустический
- озвучивание мысли, кодовый переход с внутренней речи на звуковой (акустический) код
- кодовый переход с акустического кода на код внутренней речи, на мыслительный код

## **9. По средствам общения выделяют следующие виды коммуникации:**

- жестовая и речевая
- деловая и бытовая
- открытая и закрытая
- вербальная и невербальная

## **10. Под коммуникацией в человеческом обществе понимается:**

- обмен продуктами собственной деятельности
- помощь в трудных жизненных обстоятельствах
- общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами
- тактильное взаимодействие друг с другом

## **11. Общие признаки в понятиях «коммуникация» и «общение»:**

- соотнесённость с процессами обмена и передачи информации, и связь с языком как средством передачи информации
- соотнесённость с процессами познания мира и запоминания информации
- соотнесённость с процессами получения и воспроизведения информации
- нет верного ответа

## **12. Сущность коммуникации – это...**

- поведение, которое помогает человеку социализироваться в обществе
- форма познавательной деятельности
- вид взаимодействия между людьми
- целенаправленное общение, реализуемое в конкретных ситуациях, согласно нормам речевой деятельности

## **13. Составляющие (компоненты) процесса общения – это...**

- коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми)
- интерактивная сторона (организация взаимодействия между индивидами)
- перцептивная сторона (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания)
- все ответы верны

**14. Перцепция – это...**

- процесс познания окружающего мира
- процесс хранения и последующего воспроизведения информации
- процесс проявления сочувствия к человеку
- процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения

**15. Аттракция – это...**

- механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению
- форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
- эмоциональное сопереживание другому человеку
- механизм интерпретации поступков и чувств другого человека

**16. Процесс обратной связи в общении предполагает:**

- получение субъектом информации о результатах взаимодействия
- получение субъектом оценки своих внешних данных
- процесс взаимопомощи
- метод с помощью которого происходит общение

**17. Потребность в общении, согласно иерархии потребностей психолога (...), относится к числу основных потребностей человека:**

- А. Маслоу
- З.Фрейд
- А. Адлера
- К. Хорни

**18. Наука о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения – это ...**

- семиотика
- герменевтика
- риторика
- логика

**19. Что изучает наука семиотика?**

- производство, строение и функционирование знаковых систем
- понимание и толкование текстов
- законы и формы мышления
- способы формирования личности человека

**20. Кто определял семиотику как науку о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения?**

- Ю. М. Лотман
- П. Я. Гальперин
- Ф.И. Шарков
- Л. С. Выготский

**21. Термин – это ...**

- слово, точно определяющее понятие
- научное понятие, выражающее наиболее общие свойства и связи явлений действительности
- слово, обозначающий признак, качество, свойство предмета
- свойство, достоинство, степень пригодности кого-чего-либо

**22. Категория – это ...**

- общее понятие, выражающее существенные свойства, связи, отношения того или иного явления действительности
- свойство, достоинство, степень пригодности кого-чего-либо
- слово, точно определяющее понятие
- методы исследования процесса коммуникации

**23. Наука о коммуникации в англоязычной литературе называется:**

- communication studies
- Public Relations
- PR
- Management

**24. Главными смысловыми значениями слова «коммуникация» являются:**

- связь, сообщение и общение
- совместная деятельность, связь и сообщение
- совместная деятельность и связь
- совместная деятельность и общение

**25. Наука «Коммуникология» изучает:**

- виды коммуникации; модели коммуникации; основы процесса межкультурной коммуникации; методы исследования процесса коммуникации в различных социальных сферах (в сфере менеджмента, бизнеса, образования)
- конфликт, виды конфликта, методы исследования поведения людей в конфликтных ситуациях
- группа, размер группы, поведения личности в группе, влияние группы на личность, групповая сплоченность
- эмоции, чувства, эмоциональные состояния, эмоциональный интеллект, аффект, виды эмоций, классификация эмоций

**26. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение) – это...**

- социализация
- адаптация
- общение
- конфликт

## **Модуль 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации и профессионального развития личности**

### **Тесты по модулю**

#### **1. Сущность деловой коммуникации – это...**

- процесс и результат коммуникации оформляются документально в виде деловых писем, протоколов, приказов, договоров, постановлений и т.д.
- коммуникация осуществляется с помощью невербальных средств
- коммуникация чаще всего представляет собой общение в форме диалога
- все ответы верны

#### **2. Инстинктивные механизмы коммуникации животных – это ...**

- осознанное стремление к познанию мира
- необходимость к саморазвитию
- улучшение своего здоровья
- сексуальное поведение, забота о потомстве, удовлетворение голода и жажды, поиск пропитания, заготовка запасов, защита от плохих погодных условий, врагов, разединения с собратьями и т.д.

#### **3. Виды речи – это ...**

- внешняя и внутренняя
- быстрая и медленная
- групповая и индивидуальная
- активная и развлекательная

#### **4. Правильность речи – это ...**

- коммуникативное качество речи, которое предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности и проявляется в умении находить адекватное словесное выражение понятия
  - коммуникативное качество, заключающееся в умении последовательно, непротиворечиво и аргументированно оформлять выражаемое содержание
  - соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями в качестве «идеала», образца
  - разнообразие используемых в речи слов, словосочетаний, предложений

#### **5. Процесс чтения – это...**

- процесс перекодирования содержания мысли с мыслительного кода на звуковую, а потом и графический код
  - процесс передачи мыслей, слов и чувств
  - кодовый переход с графического кода – напечатанного или написанного текста – на акустический
  - процесс понимания и воспроизведения информации.

#### **6. Наука, изучающая позы и движения тела, называется:**

- логопедия
- социология
- пантомимика
- генетика

**7. Виды невербальной коммуникации по степени готовности к общению и степени искренности собеседника:**

- открытые и закрытые
- искренние и лживые
- активные и пассивные
- спонтанные и запланированные

**8. Вспомогательная (дополняющая) и альтернативная коммуникация – это ...**

- использование реальных предметов из повседневной жизни
- любая невербальная форма языка, которая облегчает социальную коммуникацию
- использование фотографий (либо набора картинок) реальных объектов
- указание на предметы, действия и общие высказывания

**9. К вербальным средствам общения относятся:**

- устная речь;
- письменная речь
- устная и письменная речь
- интонации голоса.

**10. К невербальным средствам общения относятся:**

- жесты;
- позы;
- мимика;
- все перечисленные

**11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

- необходимо контролировать свои движения и мимику
- стараться интерпретировать реакции партнера;
- понимать язык невербальных компонентов общения;
- пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

**12. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:**

- за «Т» – образным столом
- за круглым столом
- за журнальным столиком
- этот психологический аспект не учитывается

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

- очки с затемненными стеклами
- располагающий взгляд
- доброжелательная улыбка
- строгий деловой костюм

**14. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:**

- времени
- комфортности



- цели
- методу

**15. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

- слов
- мимики, жестов, позы
- тона голоса и его интонаций
- всего выше перечисленного в равной степени

**16. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?**

- для пояснения сказанного словами
- для усиления тех или иных моментов сообщения
- для подчеркивания ключевых моментов беседы
- во всех выше перечисленных случаях

**17. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?**

- приветствие рукопожатие
- частые кивки головой – для ускорения беседы
- приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить
- американский символ «ОК», означающий «всё хорошо»

**18. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает потребность жестов-адаптеров?**

- в ситуациях стресса
- в затруднительных ситуациях
- для пояснения сказанного
- служат признаком переживаний

**19. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?**

- жесты-иллюстраторы
- жесты-регуляторы
- жесты-адаптеры
- жесты-символы

**20. Деловая коммуникация основывается на знаниях:**

- социологии
- психологии
- менеджмента
- всех выше перечисленных дисциплин

**21. Предметом деловой коммуникации является:**

- речь
- жесты
- человек
- общее дело

**22. Целью деловой коммуникации является:**

- организация и оптимизация определённого вида совместной предметной деятельности
- организация своей деятельности
- организация и использования методов управления определённой деятельностью
- взаимодействие людей в деловой сфере

**23. Информационный обмен с внешней средой или внутри системы служит основанием для подразделения деловых коммуникаций на:**

- внешние и внутренние
- формальные и неформальные
- вертикальные и горизонтальные
- абсолютные и относительные

**24. Коммуникации между организацией и средой – это...**

- внешние деловые коммуникации
- внутренние деловые коммуникации
- формальные и неформальные
- вертикальные и горизонтальные

**25. Любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями:**

- внешние деловые коммуникации
- внутренние деловые коммуникации
- формальные и неформальные
- вертикальные и горизонтальные

**26. По направленности выделяют:**

- вертикальные и горизонтальные коммуникации
- внешние деловые коммуникации
- внутренние деловые коммуникации
- формальные и неформальные

**27. По способу возникновения коммуникации, как внутри организации, так и вне ее, бывают двух видов**

- формальные и неформальные
- вертикальные и горизонтальные
- внешние и внутренние
- все ответы верные

**28. Вид деловой коммуникации, когда участники обмениваются информацией посредством писем – это ...**

- письмо
- переписка
- аудирование
- беседа

**29. Вид деловой коммуникации, позволяющий познакомить слушателей с важной информацией, провести презентацию— это ...**

- беседа
- информирование
- просвещение
- выступление

**30. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловой коммуникации?**

- заискивающая
- адекватная ситуации
- дружелюбная
- ироничная

**31. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:**

- он собирается с мыслями
- он нервничает
- разговор его мало интересует
- просьбу не перебивать, ещё не всё сказано
- в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов

**32. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?**

- увеличение дистанции слушающим собеседником
- очень широкая улыбка
- постоянное сокращение дистанции во время разговора
- заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой

**33. Деловая беседа – это ...**

- характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- отличается разнообразием обсуждаемых тем

**34. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники, ...**

- очень символична и зависит от многих факторов
- не имеет значения
- зависит только от национальных особенностей
- зависит только от взаимоотношений собеседников

**35. Цель убеждающей коммуникации:**

- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
  - оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
  - вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником
  - оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения

### **36. Условия организации ритуальной коммуникации:**

- ритуальный (церемониальный) характер акций, художественно оформленная пространственная среда; опора на национальные, профессиональные традиции и нормы общения
- внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, высокий авторитет партнёра, осуществляющего внушение, создание атмосферы доверительности
- опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы партнера
- опора на восприимчивость партнера, его личностную мотивацию и интеллектуально-эмоциональную культуру

### **37. Коммуникативные формы суггестивной(внушающей) коммуникации:**

- торжественная, траурная речи, ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания
- речи по специальному поводу, презентации; беседы и собрания; митинги; мозговой штурм и др.
- убеждающая, призывающая к действию речь, пресс-конференция, дискуссия, переговоры, деловая беседа, презентация и др.
- беседы, митинги, пресс-конференции, брифинги, дебаты, реклама, собрания, консультации, тренинги

### **38. Ожидаемый результат убеждающей коммуникации:**

- изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей
- изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств (сострадания, сопереживания), вовлечение в конкретные акции и действия
- изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций
- формирование чувства патриотизма и национальной гордости; корпоративной принадлежности; сохранение традиций, закрепление новых ритуалов

**39. «Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А то, что понятно, уже не так страшно». Кто автор этих слов?**

- Э. Фромм
- Э. Берн
- А. Адлер
- З. Фрейд

**40. Острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия; заключается в противодействии участников взаимодействия, обычно сопровождается негативными эмоциями – это ...**

- спор
- конфликт
- беседа
- дискуссия

**41. Совокупность устойчивых связей компонентов конфликта, обеспечивающих его целостность, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс – это...**

- структура конфликта
- объект конфликта
- предмет конфликта
- субъект конфликта

**42. Основные четыре типа конфликтов – это...**

- внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между группой и группой, межгрупповой конфликт
- внутриличностный конфликт; межличностный конфликт; конфликт между начальником и подчиненным; межгрупповой конфликт
- межнациональный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт
- внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт

**43. Предмет конфликта – это ...**

- личность
- объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема
- группа
- коммуникация

**44. Основные способы разрешения межличностных конфликтов – это ...**

- избегание, принуждение, сглаживание, компромисс, решение проблемы
- избегание, принуждение, сглаживание, компромисс, противоборство
- уступчивость, принуждение, сглаживание, компромисс, решение проблемы
- избегание, уклонение, сглаживание, компромисс, решение проблемы

**45. Социальные конфликты – это...**

- отношения людей, ведущие к угрозам функционирования и воспроизводства социальных систем (семья, социальные группы, трудовой коллектив, общество в целом)
- состояние социальной системы, содержащее противоречие в отношениях, интересах, действиях людей, социальных групп
- отношения людей, содействующие укреплению социальных связей
- состояние социальной системы, не содержащее противоречие в отношениях, интересах, действиях людей, социальных групп

**46. Стратегия «Соперничества» в конфликтной ситуации заключается в ...**

- поиске такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны
- взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
- игнорировании своих интересов и принятии позиции оппонента
- в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения

**47. Объект конфликта – это...**

- ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон
- стратегия поведения
- участник конфликта
- общение

**48. Стратегия «Принуждения» в конфликтной ситуации заключается в ...**

- поиске такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны
  - взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
  - игнорировании своих интересов и принятии позиции оппонента
  - разрешение конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляции;
- при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены

**49. Один из видов барьеров общения, при котором непонимания возникает при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно**

- логический барьер
- стилистический барьер
- социокультурный барьер
- фонетический барьер

**50. Один из видов барьеров общения, при котором непонимания возникает при несоответствии стиля речи отправителя информации и коммуникативной ситуации, стиля речи и актуального психологического состояния получателя информации.**

- логический барьер
- стилистический барьер
- социокультурный барьер
- фонетический барьер

**51. Один из видов барьеров общения, при котором непонимание связано с различиями в системах значений понятий и словарном запасе получателя и отправителя информации:**

- логический барьер
- семантический барьер
- социокультурный барьер
- фонетический барьер

**52. Барьер связанный с особенностями речи говорящего:**

- логический барьер
- семантический барьер
- социокультурный барьер
- фонетический барьер

**53. Гиппократ утверждал, что люди различаются четырьмя основными ...**

- жидкостями
- деятельностями
- активностями
- целенаправленностями

**54. В XX в. учение о темпераменте разрабатывалось ..., который связал темперамент со свойствами нервной системы**

- К. Юнг
- И. Павлов
- Дж. Холланд
- Гиппократ

**55. Наиболее выражены коммуникативные способности у ..., которые легко и быстро устанавливают психологический контакт с партнерами по общению, поддерживают активный диалог с ними**

- сангвиников
- флегматиков
- меланхоликов
- холериков

**56. Т... испытывают трудности в общении, которые связаны с внутренним страхом перед новыми ситуациями и новыми людьми:**

- сангвиники
- флегматики
- меланхолики
- холерики

**57. Процесс становления работника профессионалом, то есть человеком, в совершенстве владеющим навыками, знаниями, умениями необходимыми для определенного вида деятельности – это...**

- мастер
- трудовая деятельность
- развитие
- профессионализация

**58. Какие уровни профессионализма выделяет А.К. Маркова?**

- профессионализм, послепрофессионализм, суперпрофессионализм, непрофессионализм, послепрофессионализм
- недопрофессионализм, профессионализм, суперпрофессионализм, непрофессионализм, послепрофессионализм
- допрофессионализм, профессионализм, суперпрофессионализм, непрофессионализм, стагнация
- допрофессионализм, профессионализм, суперпрофессионализм, непрофессионализм, послепрофессионализм

**59. К препятствиям на пути профессионального развития НЕ относится...**

- профессиональное старение
- деформация личности профессиональная
- профессиональные заболевания
- профессиональное обучение

**60. Три подструктуры профессиональной компетентности по Л.М. Митиной:**

- деятельностная; коммуникативная; социальная
- деятельностная; коммуникативная; личностная
- деятельностная; профессиональная; личностная
- первичная; вторичная; третичная

### **61. Профессиография – это...**

- технология изучения требований профессии к личностным качествам, психофизиологическим характеристикам, социально-психологическим показателям, природным задаткам и способностям, деловым качествам, профессиональным знаниям и умениям, состоянию здоровья человека
- документ, в котором зафиксированы требования к профессиональной деятельности и к личности специалиста, необходимые для достижения человеком общественно заданного результата
- технология изучения путей достижения высокого уровня профессионализма, выявления акмеологических условий и факторов, способствующих развитию профессионализма
- документ, в котором отражена система требований, условий и факторов, способствующих прогрессивному развитию профессионального мастерства и личности специалиста

### **62. Раздел психологии, исследующий закономерности и механизмы, обеспечивающие возможность достижения высшей ступени (акме) индивидуального развития– это...**

- акмеология
- возрастная психология
- социология
- гендерная психология

### **63. Компетентность специалиста включает:**

- готовность к решению задач социально-профессиональной деятельности; систему профессионально-личностных ценностей и отношений; способности к самостоятельному принятию решений и разрешению новых ситуаций; умелость
- опыт работы, уровень эмоционального интеллекта, образование
- готовность к решению задач социально-профессиональной деятельности; умелость, развитые лидерские навыки
- образование и опыт работы

### **64. Нормативно-заданные компоненты содержания его профессиональной подготовки, опыт социально-профессиональной деятельности– это...**

- компетенции специалиста
- опыт работы
- уровень профессиональной подготовки
- профессионализм

### **65. Компоненты коммуникативной компетентности:**

- коммуникативные способности; коммуникативные знания
- коммуникативные способности; профессиональные знания; профессиональные умения
- коммуникативные способности; профессиональные умения
- коммуникативные способности; коммуникативные знания; коммуникативные умения



**66. Сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения – это...**

- коммуникативные навыки
- коммуникативная компетентность
- профессиональная компетентность
- организаторские способности

**67. Компоненты психологической структуры личности:**

- характер; чувства; эмоции; мотивации
- направленность; эмоции; мотивации
- темперамент; характер; мотивации
- направленность; темперамент; характер; волевые качества; способности; эмоции; мотивации

**68. Совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность – это...**

- индивид
- личность
- индивидуальность
- человек

**69. К какому типу темперамента относятся следующие характеристики: интроверт, обладает сильной уравновешенной, но инертной нервной системой. Целеустремлен, способен долго и упорно работать, терпелив. Обладает сильной волей, эмоционально устойчив, надежен:**

- флегматик
- холерик
- сангвиник
- меланхолик

**70. В чем проявляется характер человека?**

- в отношении к природе; в отношении к окружающей среде; в отношении к экологии
- в отношении к самому себе
- в отношении к труду; в отношении к деньгам
- в отношении к труду; в отношении к другим людям; в отношении к самому себе

**71. Принципы этики деловых отношений это – ...**

- обобщенное выражение нравственных и моральных требований, принятых в обществе
- коммуникации между организацией и средой.
- любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями
- формы личностного становления человека, рассмотренные в аспекте его профессиональной деятельности

**72. Психологические барьеры коммуникации:**

- внешние барьеры, внутренние барьеры, мотивационные барьеры
- первичные барьеры, вторичные барьеры.
- моральные барьеры, поведенческие барьеры, нравственные барьеры
- моральные барьеры, эмоциональные барьеры, мотивационные барьеры

**73. Цель познавательной коммуникации:**

- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником
- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения

**74. Три компонента процесса общения:**

- внешняя сторона, внутренняя сторона, перцептивная сторона
- коммуникативная сторона, перцептивная сторона, внутренняя сторона
- коммуникативная сторона, интерактивная сторона, перцептивная сторона
- коммуникативная сторона, интерактивная сторона, моральная сторона

**75. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему:**

- аттракция
- перцепция
- мораль
- эмпатия

**76. Субъект профессиональной деятельности, обладающий высокими показателями профессионализма личности и деятельности, имеющий высокий профессиональный и социальный статус, нацеленный на самосовершенствование:**

- мастер
- профессионал
- специалист по призванию
- новатор

**77. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...**

- персоналом
- высшим руководством
- подрядчиками
- клиентами

**78. Умение личности реагировать адекватно ситуации и субъектам взаимодействия:**

- коммуникативное умение
- конструктивное умение
- проективное умение
- рефлексивное умение

**79. Профессия – определенный вид профессиональной ... , требующий для своего выполнения специальных знаний, умений, навыков и качеств личности**

- деятельности
- отчужденности
- одаренности
- целенаправленности

**80. Свойство личности, проявляющееся в направлении ее восприятия, переживаний, интересов на окружающий мир.**

- экстраверсия
- интроверсия
- амбивалентность
- целенаправленность

**81. Интенсивность (энергичность) воздействия человека на внешний мир и преодоления им препятствий в достижении целей**

- активность
- реактивность
- пластичность
- ригидность

**82. Комплекс психодинамических свойств индивида, проявляющийся в особенностях его психической активности - интенсивности, скорости и темпе психических реакций, эмоциональном тоне жизнедеятельности:**

- темперамент
- направленность
- деятельность
- реактивность

**83. Физиологические состояния организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека – это ...**

- эмоции
- чувства
- ощущения
- переживания

**84. Какой учёный ввел понятия психологически зрелой и психологически незрелой личности?**

- Абрахам Маслоу
- Дэвид Майерс
- Пол Экман
- Эрик Бёрн

**85. Какой учёный связывал тип высшей нервной деятельности с особенностями реакции торможения и возбуждения?**

- К. Юнг
- И. Павлов
- Дж. Холланд
- Гиппократ

**86. Сколько видов психотипов выделяет Дж. Холланд?**

- 4
- 6
- 3
- 8

**87. Тест как метод изучения личности в психологии:**

- перечень вопросов, на которые дают ответы психологи
- задание, которое выявляет показатель совершенствования психических функций человека
- опросный листок, который выявляет специфические наклонности личности
- экспериментальное задание, которое выполняет человек

**88. Структура личности в психологии:**

- классификация профессиональных навыков человека
- совокупность характеристик, которая демонстрирует психологические особенности человека
- этапы прохождения личностного роста индивидом
- поведение человека в процессе жизни

**89. Личность это в психологии (определение):**

- человек на всех стадиях взросления
- индивид зрелого возраста, который занимается самосовершенствованием на постоянной основе
- набор психических и физических особенностей человека, который определяет его поступки и связь с социумом
- поведение человека в процессе жизни

**90. Направленность личности в психологии:**

- свойство личности, в котором продемонстрирована совокупность стремлений к деятельности
- установка для достижения определенных результатов
- наклонная прямая жизненных целей индивида
- поведение человека в процессе жизни

**91. Теории личности в психологии:**

- формулы, позволяющие вычислить и продемонстрировать определенные навыки индивида;
- гипотезы о механизмах развития личности, пытающиеся объяснить и предсказывать поведение людей
- предположения о направлении жизненного пути человека
- мировоззрение человека и его поступки

**92. Кто автор слов «Лишенные общения с другими сознаниями, мы мирно щипали бы траву, а не рассуждали бы о своей природе»?**

- П.Я. Чаадаев
- В.С. Соловьев
- Н.А. Бердяев
- П.А. Сорокин

## Примерные вопросы к экзамену по дисциплине

1. Цели, научные и практические задачи, объект и предмет курса.
2. Методы исследования, применяемые в дисциплине.
3. Категориально-понятийный аппарат дисциплины.
4. Личность как субъект профессиональных коммуникаций.
5. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
6. Психотипы личности и их проявления в процессе деловой коммуникации.
7. Деловые коммуникации, их виды и особенности проявления.
8. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.
9. Модели коммуникации. Барьеры коммуникации и их преодоление.
10. Коммуникативный процесс, особенности прохождения информации по элементам коммуникативной системы в деловом общении.
11. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
12. Речь как средство коммуникации. Формы существования языка и типы речи.
13. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документированное обеспечение деловых коммуникаций. Системы документации и культура оформления документов.
14. Системы невербальной коммуникации. Цели невербальной коммуникации.
15. Механизм и точность декодирования невербальных сообщений. Методики изучения невербальной коммуникации.
16. Принципы и правила деловой коммуникации.
17. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
18. Техники и навыки успешной коммуникации. Технологии рационального поведения.
19. Понятие конфликта в деловых коммуникациях, его структура и типы.
20. Социальные конфликты, их природа и сущность. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов.
21. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Конфликтное поведение и пути его преодоления.
22. Профессиональная деформация как проявление внутриличностного конфликта. Синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания как основные компоненты профессиональной деформации.
23. Профилактика и коррекция профессиональных деформаций.
24. Концепция профессионализма Принципы теории профессионализма. Акмеологическая концепция развития профессионала.
25. Структура и содержание профессиональной компетентности.
26. Характеристика методов изучения профессионального развития личности. Профессиограмма и акмеограмма как методы исследования профессионального развития.

## IV ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

### Литература

#### Основная литература:

1. Большунов, А.Я. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / А.Я. Большунов, Н.И. Киселева, Г.И. Марченко, А.В. Новиков, А.Г. Тюриков; под ред. Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 338 с.
2. Волкова, А.И. Психология общения / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2006. – 448 с.
3. Горянина, В. А. Психология общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обуч. на фак. педагогики, психологии и соц. работы / В.А. Горянина. – Московский гос. социальный ун-т. – Москва: Академия, 2002.
4. Дружилов, С.А. Индивидуальный ресурс человека как основа становления профессионализма: монография / С.А. Дружилов. – Воронеж: Научная книга, 2010. – 260 с.
5. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.А. Емельянова. – Томск: ТУСУР, 2014. – 122 с.
6. Зеер, Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб., доп. / Э.Ф. Зеер. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.
7. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. –СПб: ПИТЕР. – 930 с.
8. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М., 1989. – 281 с.
9. Климов, Е.А. Психология профессионала / Е.А. Климов. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 400 с.
10. Кричевский, Р.Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р.Л. Кричевский. – М.: Дело, 1996. – 384 с.
11. Крысько, В.Г. Социальная психология: Схемы и комментарии / В.Г. Крысько. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 352 с.
12. Кузин, Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2000. – 319 с.
13. Куницына, В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.Н. Поголыпа. – СПб.: Питер, 2011. – 511 с.
14. Лурия, А.Р. Язык и сознание / А.Р. Лурия. – СПб: Питер, 2016. – 336 с.
15. Майерс, Д. Социальная психология: учеб. пособие для студентов и аспирантов психол. фак. вузов: пер. с англ./ Д. Майерс. – Санкт-Петербург: Питер Пресс, 2000. – 684 с.

16. Морозов, А.В. Деловая психология: курс лекций: учебник для студ. высших и средн. спец. учеб. Заведений / А.В. Морозов – СПб: Союз, 2000. – 576 с.

17. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб., 2001. – 493 с.

18. Пехова, М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. – Электрон, текстовые дан. (3,2 Мб). – СПб.: Научное издание, 2018. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM).

19. Поваренков, Ю.П. Психологическое содержание профессионального становления человека / Ю.П. Поваренков. – М.: Изд-во УРАО, 2002. – 160 с.

20. Психология управления персоналом: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под.ред. А.В. Батаршева, О.А. Лукьянова. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2005. – 624 с.

21. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления: Учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 409 с.

22. Сутормина, Л. И. Основы коммуникации. Основы деловой переписки / Л.И. Сутормина. – М.: МФПА, 2007. – 74 с.

23. Чуфаровский, Ю. В. Психология общения в становлении и формировании личности/ Ю.В. Чуфаровский. – М.: МЗ-Пресс, 2002. – 232 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Акмеографический подход в системе методов психолого-акмеологического исследования личности: Практикум – Режим доступа: <https://pandia.ru/text/78/592/41925.php>. – Дата доступа: 26.12.2020.

2. Акмеологический словарь / Под общ. ред. А.А. Деркача. – М.: Изд-во РАГС, 2004. – 161 с.

3. Алексеев, А.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми / А.А. Алексеев, Л.А. Громова. – СПб.: Высшая школа, 1993. – 350 с.

4. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.

5. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2004. – 86 с.

6. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – М.: Новое знание, 2003. – 328 с.

7. Бардиер, Г.Л. Бизнес-психология / Г.Л. Бардиер. – М.: Генезис, 2002. – 412 с.

8. Большаков, А. С. Менеджмент: стратегия успеха: философия и теория науки управления/ А.С. Большаков. – СПб: Литера, 2002. – 224 с.

9. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М., 2000. С. 61–62.
10. Браим, И.Н. Культура делового общения / И.Н. Браим. – Минск, ИП «Экоперспектива», 1996. – 174 с.
11. Введенская, Л.А. Культура и искусство речи: Современная риторика / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов- на-Дону, 1998. – 537 с.
12. Дауни, М. Эффективный коучинг: Уроки тренера коучей / М. Дауни. – М.: Добрая книга, 2005.
13. Дружилов, С.А. Критерии эффективности профессионалов в условиях совместной деятельности / С.А. Дружилов // Объединенный научный журнал. – М.: ТЕЗАРУС. – 2001. – № 22. – с.44–45.
14. Дружилов, С.А. Профессионализм как реализация ресурса индивидуального развития человек / С.А. Дружилов // Ползуновский вестник. – 2004. – №3. – с. 200-208. – Режим доступа: <http://druzhilov.ru/tag/принципы-описания-профессионализма>. – Дата доступа: 26.12.2020.
15. Дружилов, С.А. Системный подход к изучению психологического феномена профессионализма / С.А. Дружилов // Вестник ТГПУ. – 2005. – Выпуск 1 (45). – с. 51–55. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistemnyu-podhod-k-izucheniyu-psihologicheskogo-fenomena-professionalizma-cheloveka>. – Дата доступа: 26.12.2022.
16. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение / Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2003. – 695 с.
17. Как читать человека. Жесты, позы, мимика / сост. А. А. Мельник. – М.: РИПОЛ классик, 2005. – 640 с.
18. Каменская, Е. Н. Психология и этика делового общения / Е.Н. Каменская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 219 с.
19. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2002. – 368 с.
20. Козлов, Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день / Н.А. Козлов. – М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА 1996. – 336 с.
21. Колесников, А.А. Личность как субъект коммуникаций / А.А. Колесников. – Язык и межкультурная коммуникация: Сборник статей VI междунар. научно-практ. конф., 2–3 мая 2012г. – Астрахань: Изд-во Астраханского ун-та, 2012. –С.20-23.
22. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение / М.В. Колтунова. – М.: Экономика, 2000. – 270 с.
23. Конецкая, В.П. Социология коммуникации / В.П. Конецкая. – М.: Междунар. ун-т бизнеса и управления, 1998. – 304 с.
24. Кузин, Ф.А. Культура делового общения / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2002. – 320 с.: ил.
25. Максимовский, М.В. Этикет делового человека / М.В. Максимовский. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.



26. Мальханова, И.А. Деловое общение / И.А. Мальханова. – М.: Акад. проект: Трикста, 2004. – 224 с.
27. Ниренберг, Дж. Гений переговоров / Дж. Ниренберг. – Минск: Попурри, 1997. – 446 с.
28. Панасюк, А.Ю. А что у него в подсознании? Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника / А.Ю. Панасюк. – М.: Дело, 2004. – 292 с.
29. Панасюк, А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия / А.Ю. Панасюк. – М.: Дело, 2002. – 123 с.
30. Панасюк, А.Ю. Управленческое общение. Практические советы / А.Ю. Панасюк. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.
31. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация / В.Н. Панкратов. – М.: Институт психотерапии, 2000. – 210 с.
32. Пиз, А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / [пер. с англ. Т. Новиковой] / А. Пиз. – М.: Эксмо, 2006. – 286 с.
33. Расщепкина, Е.Д. Психологические характеристики деловых партнеров / Е.Д. Расщепкина. – Теория и технология металлургического производства. – 2012. – с. 195-200. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-harakteristiki-delovyh-partnerov>. – Дата доступа: 28.12.2020
34. Реан, А.А. Психология адаптации личности / А.А. Реан, А.Р. Кудашев, А.А. Баранов. – СПб.: Медицинская пресса, 2002. – 352 с.
35. Сухов, А.Н. Социальная психология / А.Н. Сухов. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240 с.
36. Суховершина, Ю.В. Тренинг коммуникативной компетенции: [учеб. пособие] / Ю.В. Суховершина. – М.: Академический Проект: Трикста, 2006. – 111 с.
37. Тарасов, В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления / В.К. Тарасов. – М.: ООО «Издательство «Добрая книга», 2007. – 434 с.
38. Фишер, Р. Путь к соглашению, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 158 с.
39. Холл, Э. Как понять иностранца без слов / Э. Холл. – М.: Вече, 1995. – 431 с.
40. Швальбе, Б. Личность, карьера, успех (Психология бизнеса): Пер. с нем. / Б. Швальбе, Х. Швальбе. – М.: «Прогресс», «Про-гресс-Интер», 1993. – 240 с.
41. Шотт, Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно / Б. Шотт. – М.: ОМЕГА-Л, 2005. – 128 с.

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html> – один из наиболее полных ресурсов по теории коммуникации;
2. <http://library.thinkquest.org/26451/newmenu.html> – Welcome to The Evolution of Communication. Весьма обширная информация об истории коммуникативных систем (от доисторических наскальных надписей до радио и телевидения);
3. <http://www.icahdq.org/> – сайт Международной Ассоциации Коммуникации (The International Communication Association), основанной в 1950 г.;
4. <http://www.cios.org/encyclopedia/mcluhan/index.html> – здесь Вы найдете информацию о вкладе М. Мак-Люэна в теорию коммуникации;
5. <http://cios.org/www/comweb.htm> – здесь Вам предложат поиск по 20 000 стр. текстов в области коммуникации и журналистики;
6. <http://www.jou.ufl.edu/commres/crc.htm> – Центр исследования коммуникации университета штата Флорида специализируется в исследовании проблем массовой коммуникации.
7. <http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm> – здесь Вы найдете информацию по бизнес-коммуникации, деловой переписке, презентациям, офисной работе и т.п.;
8. <http://www.talkworks.co.uk> – как усовершенствовать свои коммуникативные навыки.

## Вопросы для размышления и задания для самостоятельной работы

1. Определите сами, какие со-ощущения ассоциированы в словосочетаниях *тонкий профиль, острые движения пальцев, тяжело нависшие брови, нежный румянец, кислое выражение лица, низкий (высокий) голос, шершавый язык плаката* (Маяковский), *блестящий ответ*. То же в предложениях: «Он быстро покрыл верхнюю часть холста несколькими жесткими мазками»; «Мне кажется, что в этом натюрморте левая и правая части диссонируют, а нижняя слишком тяжела».

2. Как вы думаете, почему на нотном стане «высокие» ноты располагаются пространственно выше, чем «низкие»? Что, на ваш взгляд, было первичным – способ расположения нот или представление о звуках, как о «высоких» и «низких».

3. Вспомните о своих впечатлениях от движений дирижера. Что должны делать музыканты (и дирижер) если звучание оркестра должно быть более (менее) мощным? Каким должно быть выражение лица дирижера, если в партитуре указано «страстно», «горячо», «холодно и сдержанно»?

4. Если вы хотите, чтобы кто-то говорил совсем тихо, а известный жест (поднести палец вертикально к сомкнутым губам) запрещен, – как вы сможете дать сигнал к тишине – широко разведенными пальцами (ладонями) или, напротив, сведенными вместе? Почему?

5. Почему врачи и больные говорят о «тупой» или «резкой» («колющей», «острой») боли, но такие определения не используются при общении с младшими детьми?

6. Как вы понимаете выражение «ноющая боль» («зуб ноет»)? Нет ли в этом выражении следов синестезии? А в выражении «колкие слова»?

7. Допустим, что все синестезические словосочетания, известные в русском языке, семантически аналогичны таковым в других языках. Иначе говоря, «острый взгляд» и в других языках состоит из эквивалентов корней «острый» и «взгляд». О чем это свидетельствует?

8. Среди иных чувств, испытываемых человеком, есть и такое, которое называется «злорадством». Поскольку «зло» и «радость» – не ощущения, их соединение нельзя назвать «синестезией»; как бы вы предложили назвать такое соединение?

9. В «Сказке о царе Салтане» есть эпизод, в котором князь Гвидон наблюдает следующую картину: «Бьется лебедь среди зыбей, Коршун носится над ней». Согласно представлениям биологов, в реальной жизни подобное просто не возможно: коршун слишком мелок для лебеда, он питается главным образом лягушками, ящерицами и т. п. Лебедь могла бы стать добычей ястреба или сокола. Как вы думаете, почему А. С. Пушкин искажил реальность, создавая этот художественный образ? Обоснуйте ответ, руководствуясь сведениями из области фоносемантики.

10. Проведите два несложных эксперимента с детьми-дошкольниками.

1). Прочитайте детям следующий текст: «Жили-были два брата. Один был большой, рослый, а другой маленький, худенький. Одного звали Тим, а другого Том. Как вы думаете, как звали большого? а как – маленького?»

2). Расскажите детям сказку: «В одном лесу жили два зверя. Один был ласковый, добрый, хороший, а другой – злой, жадный, вредный, нехороший. Одного звали Лиэмень а другого Ущебурх. Как вы думаете, как звали хорошего зверя, а как – злого?» Попробуйте проинтерпретировать результаты опытов с точки зрения фоносемантики.

11. Прочтите два отрывка из стихотворений В. Орлова «Близкие слова» и «Нелживые слова» и определите, какие психолингвистические механизмы в них описаны.

*Слова «резня и «розни»  
Всегда живут в приязни,  
А в тихом слове «козни»  
Живет зародыш «казни»...  
Едва напишете ПАЛАЧ –  
И тут же раздается ПЛАЧ.  
Едва напишете ЖИЛЬЕ  
И вот является ЖУЛЬЕ.  
Произнесите: ДАР и ПОИСК –  
И тут как тут: УДАР и ПРОИСК...*

12. Наш известный психолог и психолингвист А. А. Леонтьев сказал однажды: «Никакой текст не существует вне процесса его восприятия». Прав ли он? Что он имел в виду? Может ли быть, что некая книга (текст), стоящая в шкафу, к которому я даже не подходил, из которого данную книгу не брал и которую не раскрывал, – что эта книга как текст не существует?

13. Пронаблюдайте за речевым поведением ваших мам и бабушек: как они называют предметы домашнего обихода, представляющие собой: а) пушистую метелку, предназначенную для удаления пыли с ваз и статуэток; б) крючок на длинной палке, используемый для раздвигания штор. Дайте психолингвистическую интерпретацию этих наименований.

14. Дайте психолингвистический анализ детских высказываний: «А всколькером мы в лес пойдём?»; «Все дети играют, а один деть плачет»; «Это не молоток, а колоток, не лопатка, а копатка»; «Это не перчатки, а пальчатки»; «Нужно говорить не вазелин, а мазелин»; «Зачем вы купили проигрыватель, купите лучшие выигрыватель»; «Папа брился, а мама бигудилась»; «Мы хорошо купались. Такую брызгань подняли»; «Ой, какая тетя пошла! Королева толстоты!»; «На что это ты так углазилась?»; «Смотрю, какая жукашечка ползет»; «Мама, я боюсь, на полу паукан»; «Замолоточь этот гвоздик»; «Папа набензинился, мама набазарилась, и теперь мы едем на дачу»; «Депутат – это тот, кто все путает»; «Эта дорожка ведет в заблуждение»; «Я такая распутница: все нитки

*распутала»; «Отравился – это значит травы наелся»; «Насунился – значит супа наелся».*

15. Попробуйте найти «смысловые скважины» в тексте и «заполнить» их (с помощью чего вы это сделаете?): *«Полотно «Ночной дозор» Рембранта не оставляет равнодушным никого. Великий голландец был мастером композиции и светотени. После холстов великого реалиста нелегко бывает признать содержательность и мастерство абстракционистов, даже самых крупных. Переход от яркой предметности к декоративной беспредметности требует специальной подготовки».* Подсказка: проанализируйте текст и ответьте сами себе, есть ли связь между предложениями этого текста, какая это связь – формальная или содержательная. Что приходится «вставлять» в «смысловые скважины»?

16. В басне И. А. Крылова «Волк на псарне», как утверждают, говорится вовсе не о том, как волк пробрался по ошибке не в овчарню, а на псарню, но о каком-то историческом событии. Так ли это? Как можно догадаться об этом?

17. Дайте анализ нижеприведенных текстов с точки зрения наличия в них связности и целостности.

*Ночь. Луна. Кусочек мыла.*

*Собака выла, выла, выла.*

*А в поле трактор «дыр-дыр-дыр».*

*И все мы боремся за мир.*

*Диалог мужа и жены.*

*Ж. – Как тебе понравился обед?*

*М. – Ты опять ищешь повод для ссоры.*

18. Почему в восприятии предложений, приведенных ниже, возникает ложная целостность? *«Просим сказать несколько слов о новом судне для наших читателей»; «Я с восхищением следил за самолетами, чудесным творением увлеченных людей, которые удалялись на восток»; «Выполнены также обязательства по поставке птичьего мяса и молока»; «В хозяйстве «Рассвет» проведен учет эффективности прикатывания ботвы картофеля главным агрономом Вольским и научным сотрудником Трошиным»; «Установлено, что изготовлена та же самогонная закваска гражданкой Филипповой, которая находилась в стадии брожения».*

19. Во многих устных и письменных текстах автор прибегает к приему, который называется «иронией». Что это за прием? Найдите примеры иронического описания или высказывания о чем-либо и скажите, как можно узнать, говорит ли кто-то о чем-то с иронией или без нее? От чего зависит процесс «распознавания иронии»? Приходилось ли вам лично говорить что-то иронически, понимать ироничность высказывания других?

20. Современники А. С. Пушкина, читая первую строфу «Евгения Онегина», сразу начинали смеяться: их смешила строка «Мой дядя самых честных правил». Оказывается, что причиной смеха была первая строка старой басни, которая не забывалась понятливыми читателями: «Осел был самых честных правил». Такой прием (отсылка читателя данного текста к другому называется «аллюзия»). Можете ли вы вспомнить другие аллюзии?

21. Известный французский специалист по анализу текстов (Р. Барт) показал в одной из своих работ текст, форму и содержание которого он проанализировал. В тексте был такой эпизод. Группа людей поднялась на воздушном шаре, намереваясь с попутным ветром достичь определенного пункта – цели своего путешествия. Как обычно, в гондоле воздушного шара находились мешки с песком – балласт, который выбрасывается, если непредвиденные обстоятельства заставят воздушный шар быстро и опасно для жизни путешественников падать с высоты. Наступил такой момент, выброшенный балласт должного эффекта не достиг, и тогда пришлось выбросить из гондолы несколько мешков с золотыми монетами – собственность путешественников. После этого цель была достигнута. Р. Барт утверждает, что в данном случае эпизод с выбрасыванием золота следует понимать не только буквально, но и символически: люди могут спасти себя и все общество, если освободятся от власти богатства, собственности. Как следует называть такого рода анализ текста – логическим, социологическим или эстетическим (стилевым)?

22. Правильны ли журналистские обычные обобщения вроде: «В этом месяце вся Россия чтит память Ф.И. Тютчева, «...перечитывала книги Л.Н. Толстого», «Кто сегодня не знает наизусть строки Афанасия Фета?», «Нет в мире грамотного человека, не знающего имени Чехова», «Кто в детстве не зачитывался произведениями Жюль Верна!» и др.

23. Однажды был проведен такой опыт. Большой группе испытуемых был зачитан довольно крупный отрывок из «Робинзона Крузо», после чего ведущий опыт попросил испытуемых ответить утвердительно или отрицательно по поводу списка слов (20), розданных им после 15-минутного чтения, – были ли данные слова в тексте Д. Дефо упомянуты при чтении? Опыт показал, что из 20 слов в списках, реально упоминались только три, но испытуемые подтвердили упоминание и всех остальных. Как вы объясните такой результат эксперимента? В каком отношении к реальному содержанию зачитанного отрывка были 17 «посторонних» слов? Попробуйте провести у себя в группе аналогичный опыт и выясните его результаты – похожи ли они на результаты описанного опыта? Важно дать предварительную инструкцию: если испытуемый колеблется, не зная, было ли данное слово в тексте или только «могло быть», то он должен ответить утвердительно.

24. Опытным путем установлено, что ошибки типографских наборщиков в словосочетаниях имеют характер закономерности. Например, наборщик набрал словосочетание «неприступная башня», хотя в рукописи было «неприступная богиня». Чем объяснить ошибку? Ответы вроде «получилось по невнимательности» не считаются правильными: в словосочетаниях типа «зеленый забор» ошибок бывает крайне мало, а типа «зеленый шум» – часто.

25. Постарайтесь по возможности быстро ответить на вопрос: *Может ли муж жениться на сестре своей вдовы?* Какие речемыслительные операции необходимы для правильного ответа?

26. Почему психолог М. М. Кольцова назвала маленького ребенка «существом невербальным» по преимуществу?

27. Если И.П. Павлов назвал язык (речь) «второй сигнальной системой», а первая система – это наши ощущения и ответы на них (рефлексы), то где бы вы нашли место для НВКК (невербальных компонентов коммуникации)?

28. Попробуйте друг с другом объяснить частично жестами и мимикой, заменяя отдельные слова (члены предложения) разными НВКК.

29. Попробуйте хотя бы в общих чертах ответить на вопрос, почему многие видные ученые считают, что в онтогенезе (развитии индивида) повторяются те же стадии, что и в филогенезе (истории развития человечества). Верно ли это?

30. Отечественный психолог Б.М. Теплов писал: «Анализ художественной литературы обычно не указывается в числе методов психологического исследования», но сам психолог был «глубоко убежден, что художественная литература содержит неисчерпаемые запасы материалов, без которых не может обойтись научная психология». Ошибается ли Б.М. Теплов? Ведь писатели не занимаются специально научными проблемами, а изображаемые ими события, поведение и речь персонажей вымышлены. Каково ваше мнение на этот счет?

31. Французский психолог Жан Пиаже обнаружил, что до определенного возраста дети не могут усвоить такое свойство явлений, как «постоянство количества» или «непостоянства количества». Выяснилось это так. В прозрачный стакан наливается вода, уровень которой достигает определенной отметки. Этот уровень демонстрируется детям, которые положительно отвечают на вопрос: «До какого места в стакане доходит вода?» Все дети показывают пальцем это место, отвечая: «До красной ниточки». После этого тут же вода из стакана переливается в значительно более низкий прозрачный сосуд значительно большего диаметра, чем первый. На этом сосуде имеется своя отметка уровня воды. На вопрос «Здесь воды столько же, сколько было в стакане?», все дети единодушно отвечают отрицательно, говоря, что «воды стало меньше». Опыт повторяется несколько раз с одинаковыми результатами. Затем вода из первого стакана переливается в сосуд значительно более узкий и высокий, чем стакан. На этот раз все дети утверждают, что «воды стало больше». Становится очевидным, что слова «больше» и «меньше» связываются детьми не с представлением об объеме в целом, а ... с чем? При ответе используйте термины: «свойства», «признаки», «уметь абстрагироваться от».

32. Один психолог наблюдал регулярно следующую картину. Из соседнего подъезда каждое утро выходил не очень тепло одетый мальчик и занимался перед окном квартиры тем, что лопаткой сгребал снег в кучку. Вскоре обязательно появлялась мать ребенка, спрашивая: «Тебе не холодно? Сегодня не холоднее, чем вчера?» И всякий раз мальчик на оба вопроса отрицательно

покачивал головой, а мать отходила, успокоенная от окна. Психолог явно огорчился, так как точно знал, что ... понижалась ежедневно, причем значительно, а молодая мать явно переоценивала ... (что именно?) и не думала, что надо бы..., так как четырехлетний мальчик явно не понимал (что?).

33. Известно, что вскоре после травмы (или инсульта) афазии находятся в состоянии психологического шока, плохо контактируют. При какой афазии больной более всего удручен и неконтактен, а при какой – меньше огорчен и более контактен?

34. Какие невербальные задания можно предложить афазикам для проверки степени сохранности его интеллекта?

35. Возьмите несколько диалогов из литературного произведения и трансформируйте реплики одного из персонажей так, чтобы было ясно, что он страдает афазией. Лучше всего для этого подходит монологическая часть диалога, где есть развернутое описание.

36. К сожалению, только вскрытие может точно показать, какие участки мозга повреждены, а какие – не затронуты вообще. Поэтому диагноз «афазия» не всегда является стопроцентно достоверным в части определения типа. Какие выводы вы можете сделать из сказанного?

37. При гипнопедии (обучении во сне) и суггестопедии (обучении под гипнозом) легче всего усваиваются и понимаются речевые штампы, труднее всего – совершенно новое знание. Почему? О чем это говорит?

38. При так называемых «измененных состояниях» мозга (наркотическое или алкогольное опьянение) наблюдаются явления, внешне сходные с афазическими. Какие это явления? Почему они наблюдаются при этом?

39. Н.И. Жинкину принадлежит терминологическое сочетание «дешифрат смысла». Как можно понять это терминосочетание, если ученый употреблял его всякий раз, когда ему задавали вопросы вроде: «...почему и как родители понимают речь своего ребенка, в которой нарушается фонологическая система языка (скажем вместо, «картошка» произносится «тартошка»; вместо «ложки» – «вошка»; вместо «разик» – «лазик» и т.п.), ребенок говорит вообще очень невнятно и бессвязно?»

40. Почему и как люди умудряются понимать иноязычную речь с очень сильным акцентом и многими грамматическими нарушениями?

41. Почему и как иногда можно понять человека, говорящего на языке, которым не владеет слушающий и наблюдающий за иностранцем?

42. Почему и как наступает иногда полное понимание собеседника, хотя тот вообще ничего не говорит?

43. Известно, что Робинзон Крузо встретил на своем необитаемом острове человека, которого назвал Пятницей. Они научились понимать друг друга (как?), причем Робинзон не овладевал языком Пятницы. Допустим, что Робинзон прожил на своем острове 20 лет и научился языку Пятницы очень хорошо. Что бы случилось с родным языком Робинзона в этом случае? Что случилось бы с ним, если бы Робинзон не пытался овладеть языком Пятницы?



44. В научной литературе описаны несколько случаев изобретения детьми-близнецами и просто братьями с небольшой возрастной разницей особых языков, предназначенных только для них двоих. По мнению очевидцев, эти изобретенные языки резко отличались от родного языка детей, по мнению других – напротив, изобретенные языки были близки к родному. Записи изобретенных языков, к сожалению, не сохранились. Чье мнение вам кажется более близким к реальности? Почему именно?

45. Время от времени в мире возникает и усиливается интерес к возможным контактам между жителями Земли и представителями внеземных цивилизаций. При этом, естественно, возникают проблемы общения и разработки искусственных языков для таких контактов. В мире известны уже десятки таких языков; главное, что следует выяснить, как считают ученые (включая и наших отечественных), – это не форма знаков, а значения, которые должны быть положены в основу этих знаков; еще важнее – общее содержание, общий смысл сообщения, которое должно быть представлено инопланетянам для расшифровки в первую очередь. Каким, по вашему мнению, должно быть такое содержание? Не кажется ли вам, что при решении указанной проблематики надо обращаться уже к известному опыту людей в расшифровке многих текстов? В последних, как известно, неизвестными были не только единицы в целом незнакомого языка, но и содержание дешифруемых текстов. Кстати, как вообще оказалось возможным дешифровать тексты на незнакомых языках – иероглифические тексты древнего Египта, тексты языков народов древней цивилизации Центральной и Южной Америки (майя, ацтеки)? С чего надо начинать пробы расшифровки?

46. Предположим, что вы оказались в роли исследователя ранее неизвестного науке племени и вам необходимо описать его язык. Как вы приступите к делу, как его продолжите, когда решите, что работа завершена?

47. Проинтерпретируйте ниже приведенный диалог: Пятилетняя Наташа играет с подругой: – Ты будешь продавец, а я – покупатель... – Не покупатель, а покупатель. – Ну ладно, я – продаватель, а ты – покупатель.

48. Почему у детей, имеющих интеллектуальную недостаточность, практически отсутствует (или очень слабо выражено) явление детского словотворчества?

## Приложения

### Приложение А

#### Методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского

*Инструкция:* «Вашему вниманию предлагаются несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда»».

##### *Содержание методики*

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или ином мероприятии?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

## *Методика оценки уровня общительности*

Методика оценки уровня общительности дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Возможно 3 варианта ответов: «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл и «нет» – 0 баллов.

### *Интерпретация результатов*

30–31 балл: результат говорит о некоммуникабельности испытуемого, от этого страдает он сам, его близкие, работа, требующая групповых усилий.

25–29 баллов: результат говорит о замкнутости, неразговорчивости, человек предпочитает одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают в панику, то надолго выводят из равновесия.

19–24 балла: результат свидетельствует о том, что испытуемый в известной степени общительный и в незнакомой обстановке чувствует себя вполне уверенно. Новые проблемы его не пугают. И все же с новыми людьми сходится с оглядкой, в спорах и диспутах участвует неохотно. В его высказываниях бывает слишком много сарказма, без всякого на то основания. Это недостаток, над которым можно и нужно работать.

14–18 баллов говорят о нормальной коммуникабельности. Это любознательный человек, охотно слушающий интересного собеседника, достаточно терпеливый в общении с другими, отстаивает свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идет на встречу с новыми людьми. В то же время не любит шумных компаний; экстравагантные выходы и многословие вызывают у него раздражение.

9–13 баллов говорят о том, что испытуемый весьма общительный (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытный, разговорчивый, любит высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомится с новыми людьми. Любит быть в центре внимания, никому не отказывает в просьбах, хотя не всегда может их выполнить, вспыльчив, но отходчив. Такому человеку не хватает усидчивости, терпения, решительности при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, человек может себя заставить не отступать.

4–8 баллов: очень высокий уровень общительности. Человек всегда в курсе всех дел. Любит принимать участие во всех дискуссиях. Охотно берет слово по любому вопросу, даже если имеет о нем поверхностное представление. Всюду чувствует себя в «своей тарелке». Берется за любое дело, хотя не всегда может успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к нему с некоторой опаской и сомнениями.

3 балла и менее: коммуникабельность носит болезненный характер. Человек говорлив, многословен, вмешивается в дела, которые не имеют к нему никакого отношения. Берется судить о проблемах, в которых некомпетентен, часто бывает причиной разного рода конфликтов. Вспыльчив, обидчив, нередко бывает необъективен. Людям трудно с таким человеком. Необходима работа над собой и своим характером: воспитание терпеливости и сдержанности, уважительного отношения к людям.

Методики изучения аудирования речи

*Метод «Построение профиля слушателя»*

Процесс аудирования является ведущим среди остальных речевых видов. Он включает в себя слушание и одновременное понимание звучащей речи и является самым частым по использованию, до 45 % общего времени. Аудирование может быть *частичным, неполным, удовлетворительным, отличным, неудовлетворительным*. Это зависит от многих факторов: степени знакомства с языковой системой, формой представления речевой информации, занимательности и важности темы, наличия помех в окружающей среде, индивидуально-психологических особенностей аудитора, развития у него таких важных для аудирования качеств, как свойств внимания и памяти. Экспериментально было подсчитано, что до 70–80 % информации может быть потеряно, если эти глобальные факторы не будут учтены при организации приема речевой информации.

Хороший слух, интерес к теме обсуждения, хорошее знание языковых особенностей воспринимаемой речи, отсутствие внешних помех, правильная организация речи со стороны говорящего (например, оптимальный темп, четкая артикуляция, логическое построение и выразительность речи), необходимая устойчивость внимания, достаточный объем оперативной памяти, функциональные параметры нервной системы, личностные особенности реципиента, типа интровертированности – все эти показатели улучшают аудирование и способствуют уменьшению потерь информации. С целью определения индивидуальных особенностей аудирования используется метод «Построение профиля слушателя», позволяющий проанализировать свои собственные недостатки. Для этого испытуемые отвечают на вопросы, касающиеся различных аспектов аудирования, и отмечают графически их положение по осям.

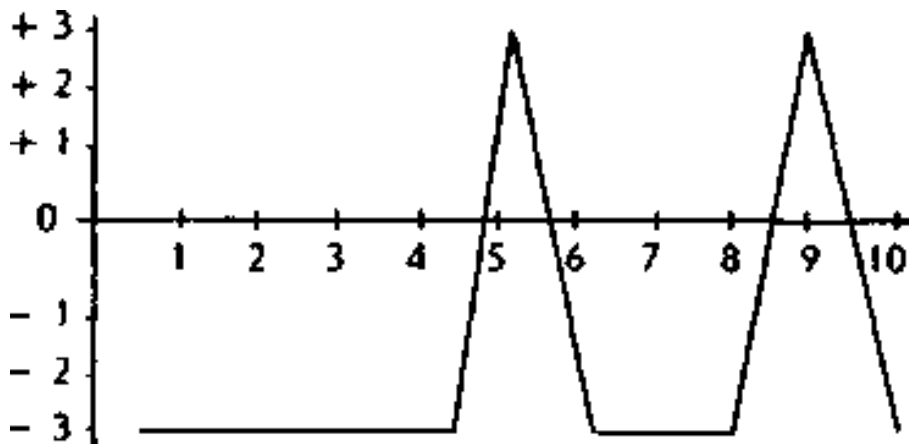


Рисунок – Построение профиля слушателя

На оси абсцисс перечисляются номера вопросов, на оси ординат – ответы на них по развернутой шкале от +3 до -3 баллов, соответствующей степени оценки: +3 – характерно для меня, +2 – достаточно характерно для меня, +1 – иногда проявляется, -3 – никогда не может быть, -2 – обычно не бывает, -1 – почти никогда не бывает, 0 – не знаю. В идеальных вариантах график приобретает следующий вид (рисунок):

*Список вопросов к аудитору:*

1. Легко ли я отвлекаюсь во время слушания?
2. Не делаю ли я вид, что я слушаю?
3. Не слушаю ли я просто из вежливости?
4. Не мечтаю ли я, когда собеседник говорит медленно?
5. Слушаю ли я, если слушать мне надоело?
6. Часто ли я перебиваю собеседника?
7. Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
8. Не делаю ли я поспешных выводов?
9. Стараюсь ли я сохранить в памяти основные факты?
10. Занимаю ли я негативную позицию к говорящему?

Соотнесение собственного графического профиля с идеальным позволяет аудитору (слушателю, читателю) определить недостатки в собственном аудировании. Первые 5 вопросов оценивают главное качество аудирования – внимание и целенаправленность восприятия речи. Если испытуемый регулярно показывает пониженные результаты, можно предположить, что именно в особенностях внимания и восприятия надо искать причины недостаточно успешного аудирования. Вопросы 6, 7, 8 связаны с такими качествами аудитора, как его нетерпеливость, желание проявить свое «Я». Вопрос 9 связан с оценкой свойств памяти аудитора. Ответ на вопрос 10 соотносится с эмоциональной устойчивостью аудитора, его умением отделять личные пристрастия от объективных данных восприятия. При анализе личностных качеств аудитора желательно использовать также и объективные критерии, типа ответов на контрольные вопросы, пересказа услышанного, перечисления основных фактов сообщения и т.п., т.е. те критерии, которые приняты в психологической диагностике при оценке речевой деятельности.

### ***Тест «Умеете ли вы слушать?»***

В процессе коммуникации для человека очень важно, чтобы его слушали, слышали и понимали. Поэтому для того, чтобы общение было эффективным, нам необходимо уметь слушать. Тест «Умеете ли вы слушать» позволяет диагностировать данную коммуникативную способность.

*Инструкция:* «Настоящий тест позволяет определить такое качество собеседника как умение слушать. Оцените степень своего согласия с высказываниями в соответствии с предложенными вариантами».

## Содержание методики

	Почти всегда	В боль- шинстве	Иногда	Редко	Почти никогда
1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу, если тема (или собеседник) неинтересны вам?					
2. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?					
3. Может ли неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?					
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком?					
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?					
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете о другом?					
7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица, лексикон в зависимости от того, кто ваш собеседник					
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся щекотливой для вас темы?					
9. Поправляете ли вы собеседника, если он неправильно произносит слова, названия, термины, употребляет вульгаризмы?					
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?					

### *Обработка результатов*

Ответы оцениваются следующим образом: «почти всегда» – 2 балла; «в большинстве случаев» – 4 балла; «иногда» – 6 баллов; «редко» – 8 баллов; «почти никогда» – 10 баллов.

### *Интерпретация результатов*

Если в итоге набрано свыше 62 баллов, то умение слушать оценивается выше среднего уровня, собеседнику комфортно общаться с таким человеком. Средний уровень умения слушать собеседника оценивается в 55 баллов.

### Методика «Карта контроля состояния речи»

Речь, связанная с активным использованием языковых средств в акустической модальности, чрезвычайно разнообразна по видам (сравните монологическую и диалогическую речь), состояниям (спокойная – взволнованная речь), степени овладения языком (грамотная – неграмотная), условиям (межличностное общение или публичное выступление). Процессы говорения, или порождения речевого высказывания, как указывают психологи-практики, чрезвычайно диагностичны. Недаром еще древние греки придавали им такое большое значение: «Заговори, чтоб я тебя увидел». По активности и частоте использования разных языковых знаков можно разделить всех говорящих на многословных, предпочитающих речевые способы коммуникации («язык без костей», «рот не закрывается») и молчаливых, использующих речь мало и неохотно («Слово клещами не вытянешь»). Это типично для выделения *экстра- и интровертированных* личностных особенностей. При психологической диагностике могут быть использованы и голосовые особенности речи. Так, говорящие громко и четко обычно воспринимаются как люди уверенные, занимающие высокие социальные статусные позиции, иногда даже – как люди достаточно агрессивные. Говорящие тихо и медленно соотносятся с людьми робкими, нерешительными, социально малозначимыми.

Очень интересно проявляются в речи показатели тревожности, особенно в ситуациях публичного выступления. Эта ситуация редко для кого безразлична. Обычно даже опытные выступающие – лекторы, артисты, политики – испытывают определенное волнение, связанное с ответственностью, желанием проявить себя с положительной стороны, боязнью насмешек, неудач, провала. Это волнение иногда принимает запредельные формы и может закрепиться как стиль поведения, например, в виде логоневрозов, логофобий, даже мутизма – логонемоты («открываю рот – и не могу сказать ни слова от страха»). Вместе с тем есть люди с очень высоким самомнением, склонные к завышенной самооценке, принимающие на себя функции ментора, наставника, использующие преимущественно назидательный тон. Встречаются подчас и развязные, бесцеремонные люди, не испытывающие никаких сомнений в собственных поступках и в собственной речи.

Методика «Карта контроля состояния речи» позволяет оценить индивидуальную предрасположенность к речевой тревожности, выходящей за пределы средних нормативных показателей. Она построена на показателях самооценки, что дает возможность контролировать и корректировать свое собственное речевое поведение.

**Описание методики.** Испытуемым предъявляется список из 24 предложений, описывающих какие-либо эмоциональные состояния испытуемых

в различных ситуациях. Если испытуемый согласен с предложением, около каждого предложения он ставит знак «+». Если высказанное суждение (характеристика речи или речевого поведения) к нему не относится, он ставит знак «-». При сравнении индивидуальных ответов с «ключевыми» (характеризующими норму) подсчитывается число совпавших ответов и их общая сумма. Показатели выше 4–5 баллов расцениваются как прогностические, свидетельствующие о повышенной или высокой речевой тревожности. Например, заикающиеся, как правило, показывают результат 15–16 баллов. Нулевые показатели или чрезвычайно низкие (1–2 балла) интерпретируются как результаты завышенной самооценки. Следует отметить, что речевая тревожность достаточно хорошо соотносится с ситуационной, а иногда даже и с общей тревожностью, поэтому контроль и коррекцию ее следует проводить с помощью различных видов психотерапевтического тренинга, в том числе и аутотренинга, а также тщательной подготовки и постоянной практики. В некоторых случаях можно порекомендовать изменение формы профессиональной деятельности, связанной с интенсивным речевым взаимодействием.

***Речевой материал методики:***

Моя речь производит хорошее впечатление.

Мне легко разговаривать почти со всеми.

Мне легко смотреть на слушателей, когда я говорю с ними.

Мне трудно разговаривать с моим начальником или учителем.

Даже одна мысль о необходимости говорить в общественном месте меня пугает.

Одни слова мне труднее произнести, чем другие.

Когда я говорю, то не думаю, как это у меня получается.

Я легко могу поддержать разговор.

Моя речь иногда смущает моих собеседников.

Не люблю знакомить одного человека с другим.

При обсуждении какого-либо вопроса в группе я часто задаю вопросы.

Мне легко контролировать свой голос, когда я говорю.

Мне не трудно говорить перед группой.

Моя речь не позволяет мне делать то, что мне нравится.

Когда я говорю, меня довольно легко и приятно слушать.

Иногда мне не нравится, как я говорю.

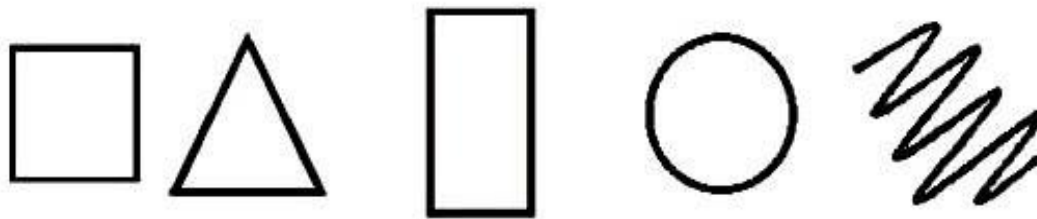
Всегда, когда я говорю, я чувствую себя совершенно уверенно.



## Психометрический тест Сьюзен Деллингер

**Психометрия** – система анализа личности, позволяющая прогнозировать и оценивать некоторые черты характера, модель поведения и стиль жизни человека с помощью простейших геометрических фигур. Разработана в США доктором психологии *Сьюзен Деллингер*.

В основе психометрии лежит **пять типов личности**, которым соответствуют геометрические фигуры.



Посмотрите на фото сверху в течение 10 секунд и из предложенных фигур (квадрат, треугольник, прямоугольник, круг и зигзаг) выберите ту, с которой ассоциируете себя. Оставшиеся фигуры пронумеруйте в порядке убывания предпочтения. Выбранная фигура и определяет основные черты характера. А последняя фигура, в вашем списке, может обозначать людей, с которыми будет труднее всего Вам контактировать.

### Психологическая характеристика и профессиональные предпочтения основных геометрических выборов

**«КВАДРАТ» (ТРУЖЕНИК).** Выбирающие в качестве предпочитаемой фигуры квадрат, относятся к «левополушарным» мыслителям (аналитический склад ума). «Квадрату» легче «вычислить» результат, перерабатывая данные в логической форме, чем интуитивно догадываться о нем. Выносливость, терпение и методичность делают его высококлассным специалистом в области обработки и систематизации информации. «Квадрат» любит раз и навсегда заведенный порядок: он консервативен, предпочитает работу с определенным, однажды заведенным правилом и с конкретно поставленной задачей. Ему не по душе сюрпризы и изменения привычного хода событий. Он упорядочивает, организует людей и вещи вокруг себя, обладает практическим складом ума, деловитостью и упорством.

«Квадраты» могут стать отличными *администраторами* или *исполнителями*. Однако чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишает их оперативности, что негативно сказывается на *организаторских способностях и управленческих профессиях*. Аккуратность, порядок, соблюдение правил и приличий могут развиваться до парализующей крайности. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают «Квадратам» быстро устанавливать контакты с разными лицами.

**Предпочтительны профессии в сфере: «ЧЕЛОВЕК – ЗНАКОВАЯ СИСТЕМА»,** например, такие, как машинистка, бухгалтерия, экономика, статистика. Кроме того, «Квадрат» хорошо проявляет себя в нотариальной деятельности и программировании.

**ТРЕУГОЛЬНИК (РУКОВОДИТЕЛЬ).** Характерная особенность «Треугольника» – способность концентрироваться на главной цели. Треугольники – энергичные, неустойчивые люди с сильным волевым началом. Они, так же, как и «Квадраты», являются «левополушарными» мыслителями, способными глубоко и быстро анализировать ситуацию. Однако, в противоположность «Квадратам», которые ориентированы на детали, «Треугольники» способны сосредотачиваться на главном, на сути проблемы. Сильно развитая прагматическая ориентация направляет их мыслительный анализ на поиск наиболее эффективного в данных условиях решения проблемы. «Треугольник» отдает предпочтение занятиям, требующим сообразительности, ловкости, физической силы. Из «Треугольников» могут получиться великолепные *менеджеры* самого высокого уровня. Они прекрасно умеют представить вышестоящему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных, чувствуют выгодное дело, могут идти напролом к достижению своей цели несмотря ни на какие препятствия. Это неутомимые бойцы, для которых дух конкурентности, соревновательности и азарта является привычной стихией. Они относятся к трудолюбивым и поэтому находятся в постоянном напряжении. Основным недостатком «треугольников» – сильный эгоцентризм, независимость от моральных норм.

**Предпочтительны профессии в сфере: «ЧЕЛОВЕК – ТЕХНИКА»,** например, такие, как механик, электрик, инженер, агроном, фотограф, чертежник, закройщик, водитель автобуса, а также профессии, связанные с принятием решений и передачей деловой информации.

**ПРЯМОУГОЛЬНИК (Переходный тип).** «Прямоугольник» – это тип личности, характеризующийся лабильностью настроений, неуверенностью в выборах и является промежуточным, переходным вариантом. Основные черты характера этого типа – любознательность, пытливость, живой интерес ко всему происходящему. Им нравится работать с животными, они любят ухаживать за растениями, трепетно относятся ко всему живому. Они открыты для новых идей, ценностей, способов мышления и жизни, легко усваивают все новое. К любой работе стараются подойти творчески, не признают авторитетов, стараются находить собственные нестандартные решения. В то же время их постоянным спутником является хаос, неразбериха, беспорядок. Часто обращают на себя внимание неуклюжим поведением, нервными и вегетативными реакциями, которые отражают их внутреннее состояние. Их отличает непунктуальность, склонность к избеганию прямых конфликтов, язвительность и раздражительность. «Прямоугольник» - это непредсказуемый сумасброд, находящийся в постоянном стрессе. Слабой стороной личностей этого типа является чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность; такие люди легко становятся жертвами манипуляций.

**Для «Прямоугольников» наиболее предпочтительна профессиональная среда в сфере «ЧЕЛОВЕК – ПРИРОДА»,** например, профессии зоолога, эколога, гидролога, археолога, метеоролога и др. В то же время они могут быть эффективны в реализации такой профессиональной деятельности, как конструктор, редактор научного журнала, работник музея.

**КРУГ (КОММУНИКАТОР).** Коммуникаторы среди всех фигур, потому что они лучшие слушатели. Они те, кто уверенно выбирает круг в качестве наиболее предпочитаемой фигуры, искренне заинтересованы, прежде всего, в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для «Круга» - люди, их благополучие. Он является связующим звеном коллектива, скрепляет и стабилизирует ту группу, в которой находится. «Круги» – самые лучшие обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией – способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживания другого человека. Круг тонко ощущает чужую радость и чувствует чужую боль, как свою собственную.

К основным чертам характера «Кругов» можно смело отнести гуманность, социальность, умение разбираться в людях. Они достаточно активны как в профессиональной, так и в общественной деятельности, легко приспосабливаются к людям, в общении проявляют гибкость, готовность идти на компромисс. В то же время «Круг» из-за своей социальной направленности в ущерб деловым вопросам пытается угодить всем и каждому, сохранить мир и дружеские отношения. «Круг» не отличается решительностью, легко внушаем, его нетрудно уговорить, переубедить в чем-либо.

По своему стилю «Круги» относятся к «правополушарным», их мышление отличается образностью, интуицией, интегративностью. Главная черта этого стиля – ориентация на субъективные факторы проблемы (оценки, чувства) и стремление найти общее даже в противоположных точках зрения. **Наиболее предпочтительными для «Круга» являются профессии в сфере «ЧЕЛОВЕК – ЧЕЛОВЕК». В эту категорию входят: врач, учитель, воспитатель, психолог, социолог, консультант в торговой деятельности и многие другие.**

**ЗИГЗАГ (ГЕНЕРАТОР).** Эта фигура символизирует в человеке креативность, способность к творчеству, т.е. генерации новых идей, развитую интуицию. Доминирующим стилем мышления «Зигзагов» является синтетический стиль: они относятся к «правополушарным» мыслителям. Они не фиксируются на деталях, а строят сразу целостные, гармоничные концепции и образы.

Стихия «Зигзага» – это комбинирование абсолютно разных, несхожих по своему содержанию идей и создание на этой основе чего-то нового, оригинального. «Зигзаги» склонны видеть мир постоянно меняющимся, поэтому для них неприемлемы рутинная, шаблонная, правила и инструкции. Они устремлены в будущее и больше интересуются возможностью, чем действительностью. Мир идей для них так же реален, как мир вещей для остальных людей. «Зигзаги» честолюбивы; основная цель их жизни – самовыражение.

«Зигзаг» по натуре очень эмоционален, чувствителен и раним. Отличается исключительной способностью к восприятию, имеет развитое эстетическое чувство и вкус. Однако недостаточный самоконтроль часто приводит к тому, что «Зигзаг» сначала совершает поступок и только потом думает, стоило ли это делать. Соответственно, «Зигзагу» не подходят занятия, требующие точности, математических способностей, физической силы. **Предпочтительной для «Зигзагов» является профессиональная сфера: «ЧЕЛОВЕК – ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ ОБРАЗ», т.е. занятия творческого характера: музицирование, живопись, литература, фотография. Возможные профессии: переводчик художественной литературы, карикатурист, художник по металлу (керамике), писатель, поэт, журналист, режиссер, актер, архитектор, дирижер, декоратор и т.д.**

Тест «Манипулятор»

Тест «Манипулятор» позволяет определить *склонность к манипулированию*. Тест содержит 10 утверждений, в зависимости от степени согласия с каждым из утверждений необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа и поставить крестик в бланке ответов соответствующем столбце.

*Инструкция:* «В зависимости от степени вашего согласия с каждым из десяти ниже приведенных утверждений выберите один из пяти вариантов ответа и поставьте крестик в бланке ответов соответствующем столбце».

*Содержание методики*

	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1. Большинство людей в основном добрые и хорошие					
2. Человеку необходимо предпринимать какие-то действия только в случае его полной уверенности в моральном праве на эти действия					
3. Не может быть никаких аргументов в оправдание того, чтобы говорить кому-то неправду					
4. Когда вы просите кого-нибудь сделать что-то для вас, не лучше ли сказать ему о реальных причинах вашей потребности, нежели выдумывать более весомые?					
5. Самый лучший способ управлять людьми – это говорить им то, что они желают услышать					
6. Каждый человек, который доверяет кому-то, кроме себя, навлекает на себя опасность (проблемы, неприятности)					
7. Продвигаться вперед трудно без «срезания углов»					
8. Нужно считать, что все люди имеют склонность к пороку, который все равно когда-нибудь проявится					
9. Многие люди с большой легкостью забывают о смерти родителей, чем о потере своей собственности					
10. Вообще говоря, люди не будут упорно работать, если их не заставить					

### *Обработка результатов*

Сравните выбранные варианты ответов с ключом и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50, и результат умножьте на 100 %.

*Ключ к обработке результатов методики*

	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5

### *Интерпретация результатов*

**50 – 100 %.** Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше склонность к манипулированию. Люди с высоким результатом по этому тесту оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми. У вас все получается, как вы задумываете. Иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом вы своей расчетливостью и решительностью часто отталкиваете людей, забываете о них. Вспоминайте, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, а если сможете, то и просто знакомым.

**25 – 50 %.** Нормальная склонность к манипулированию людьми. Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с людьми. Но есть тенденция к развитию желания манипулировать людьми.

**0 – 25 %.** Чем ближе полученный результат к 0%, тем ниже у вас склонность к манипулированию. Люди с низкой степенью манипулирования – это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими. Вам нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы вашей семьи, друзей. Будьте требовательны, не обращайтесь внимания на то, что в очередной раз пытаются «растрогать» вашу душу, взывают к вашей доброте и отзывчивости. Скажите себе: «Дело есть дело, а личные отношения оставим на потом».

Тест «Три Я»

Тест «Три Я» позволяет определить наиболее предпочитаемую стратегию во взаимодействии. Тест содержит 21 утверждение, каждое из которых необходимо оценить в баллах от 0 до 10.

*Инструкция:* «Оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания вас характеризуют».

*Содержание методики*

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступать.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

*Обработка результатов*

Необходимо подсчитать сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

*Ключ к обработке результатов методики*

№	Позиция	Номера вопросов
1	Ребенок (Д)	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19
2	Взрослый (В)	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20
3	Родитель (Р)	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей.

### Интерпретация результатов

Если была получена формула **ВДР** – это говорит об обладании развитого чувства ответственности, импульсивности в меру и об отсутствии склонности к назиданиям и поучениям. Данные качества помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если формула имеет вид **РДВ**, то могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если человека не привлекает организаторская работа, шумные компании, и он предпочитает побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, если же нет, и человек захочет передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

### Характеристики ролевых позиций

Позиция	Ребенка (Д)	Родителя (Р)	Взрослого(В)
определение понятия	эмоциональность, незащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
слова и выражения	хочу	надо	могу
тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешенность
поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

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

Методика К. Томаса позволяет выделить типические способы реагирования на конфликтные ситуации. Можно выявить несколько человек, склонных к соперничеству или сотрудничеству в группе, команде, стремящихся к компромиссам, избегающих конфликтов или старающихся обострить их, а также старающихся оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

*Инструкция:* «Вам предлагается ряд утверждений, направленных на выявление типичных способов реагирования человека на конфликтные ситуации. По каждому пункту надо выбрать только один, предпочтительный для вас вариант ответа «а» или «б»».

*Содержание методики*

1	а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
	б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны
2	а) Я стараюсь найти компромиссное решение
	б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных
3	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
4	а) Я стараюсь найти компромиссное решение
	б) Я стараюсь не задевать чувства другого человека
5	а) Улаживая конфликтную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у других
	б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6	а) Я пытаюсь избежать неприятностей лично для себя
	б) Я стараюсь добиться своего
7	а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
	б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться более важных целей



8	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	б) Я первым делом стараюсь определить суть спора
9	а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий
	б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего
10	а) Я твердо стремлюсь добиться своего
	б) Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит суть спора
	б) Я стараюсь успокоить других и главным образом сохранить наши отношения
12	а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры
	б) Я даю окружающим возможность в чем-то остаться при своем, если они также идут навстречу
13	а) Я предлагаю промежуточную позицию
	б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему
14	а) Я сообщаю другим свою точку зрения и спрашиваю об их взглядах
	б) Я пытаюсь доказать другим логику и преимущества моих взглядов
15	а) Я стараюсь успокоить других и сохранить наши отношения
	б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения
16	а) Я стараюсь не задеть чувств окружающих
	б) Я обычно пытаюсь убедить окружающих в преимуществах моей позиции
17	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	а) Если это сделает окружающих счастливыми, я дам им возможность настоять на своем
	б) Я дам партнеру возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу
19	а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит суть спора
	б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно
20	а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия
	б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих
21	а) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным к партнеру
	б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	а) Я пытаюсь найти позицию, которая устраивает и меня, и партнера
	б) Я отстаиваю свою позицию
23	а) Как правило, я стараюсь, чтобы все остались довольны

	б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу
	б) Я стараюсь уговорить другого на компромисс
25	а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте
	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого
26	а) Я обычно предлагаю среднюю позицию
	Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас
27	а) Зачастую стремлюсь избежать споров
	б) Если я знаю, что это доставит большую радость другому человеку или в данной ситуации ему необходимо выглядеть лидером, я дам ему возможность настоять на своем
28	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
	б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого
29	а) Я предлагаю среднюю позицию
	б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий
30	а) Я стараюсь не задеть чувств другого
	б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха

*Бланк вопросника*

### Бланк для ответов

№	Ответ		№	Ответ		№	Ответ		№	Ответ		№	Ответ	
	А	В		А	В		А	В		А	В		А	В
1			6			11			16			21		
2			7			12			17			22		
3			8			13			18			23		
4			9			14			19			24		
5			10			15			20			25		

### *Обработка результатов*

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

### ***Краткая характеристика типов разрешения конфликта***

Человек, использующий стиль **конкуренции** (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

**Приспособление** – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне - один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов.

*Ключ к опроснику*

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?»**

Тест направлен на осознание способности интерпретировать невербальные сигналы в общении.

Тест состоит из 20 вопросов и предполагает выбор одного из трех предложенных вариантов ответов.

*Инструкция:* «Настоящий тест позволяет определить степень вашего понимания языка мимики и жестов. Выберите один вариант ответа на каждый предложенный вопрос».

*Содержание методики*

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение душевного 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 очень хорошими друзьями?
  - а) 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) качают головой;
  - б) кивают головой;
  - в) морщат нос;
  - г) морщат лоб;
  - д) подмигивают;
  - е) улыбаются.
  
5. Какая часть тела «выразительнее» всего?
  - а) ступни;
  - б) ноги;
  - в) руки;
  - г) кисти рук;
  - д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного 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 вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, 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 преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен, 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?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Джастина Тимберлейка направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве «ужастик». Что с вами происходит?

- а) смотрите совершенно спокойно;
- б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего организма;
- в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) 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?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

### *Обработка результатов*

Результаты методики обрабатываются в соответствии с ключом. За каждое совпадение начисляется определенное количество баллов, которые в итоге суммируются.

### *Ключ для обработки результатов опросника*

	а	б	в	г	д	е		а	б	в	г	д	е
1	2	4	3				11	0	3	1			
2	1	3	0				12	1	4	2			
3	4	4	3	2	4		13	0	4	3			
4	0	0	1	1	0	1	14	4	2	0			
5	1	2	3	4	2		15	4	0	1			
6	2	1	3	2	1	2	16	0	2	1			
7	1	3	3	2	0		17	3	2	1			
8	3	1	1	1			18	2	4	0			
9	3	2	2				19	3	2	1			
10	3	2	1				20	4	0	2			

### *Интерпретация результатов*

77–56 баллов свидетельствуют о наличии хорошей интуиции, способности понимать других людей, наблюдательности. Однако человек слишком сильно полагается в своих суждениях на эти качества, слова имеют для него второстепенное значение.

55–34 балла говорят о способности интерпретировать мимику и жесты, но недостаточном умении использовать эту информацию в реальной жизни, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Человек склонен буквально воспринимать сказанные слова и руководствоваться ими. Рекомендуется развивать интуицию, больше полагаться на свои ощущения.

33–11 баллов говорят о неумении расшифровывать язык мимики и жестов, о трудностях в оценке людей. Человек не придает должного значения невербальной информации. В данном случае рекомендуется стараться намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренировать наблюдательность.



Диагностика трудностей в общении

*Тест «Саморегуляция и успешность межличностного общения»  
(СУМО). В.Н. Куницына*

Позволяет определить коммуникативные и личностные особенности, связанные с неформальным межличностным доверительным общением. Тест, в частности, позволяет выявлять степень владения коммуникативными навыками и умениями, наличие трудностей общения, характер этих трудностей и степень их осознания, свойства личности, связанные с этими трудностями, стили общения, степень контактности, коммуникативной совместимости, а также общий уровень социального интеллекта и коммуникативно-личностный потенциал.

В опросник входит 18 основных и 18 дополнительных шкал. Каждая шкала содержит 6 утверждений. Выраженность свойств оценивается от 1 до 12 баллов.

**Основные шкалы:** 1 группа – свойства, облегчающие общение: легкость и свобода общения, спонтанность, инициатива в контактах; саморегуляция, владение своими чувствами, состояниями, намерениями; навыки общения, умение вступать в контакт, вести беседу; эмпатия, эмоциональное сопереживание собеседнику; самоуважение, чувство собственного достоинства, степень самопринятия, проницательность, умение разбираться в людях, доверие, интуиция; влияние, умение воздействовать, склонять на свою сторону; уступчиво-партнерский стиль общения, удовлетворенность общением. и отношениями в близком кругу.

2 группа – свойства, затрудняющие общение: аутичность, избегание контактов, в т. ч. зрительных; истощаемость, быстрая утомляемость, невозможность сконцентрироваться; отчужденность, сокращение социальных связей; эгоцентрическое самораскрытие в беседе; нерешенные личные проблемы; одиночество; застенчивость; агрессивность, раздражительность, возбудимость; авторитарный стиль общения; «мои ошибки», самокритичность (шкала лжи).

**Дополнительные шкалы:** рефлексивность, доверие, уверенность, понимание др. людей, мотивов их поведения, адаптивность, гибкость; манипулятивный стиль общения, мотивация помощи, интровертированность; чувство одиночества, сенситивность (чувствительность, ранимость); невротизированность (эмоциональная неустойчивость), фрустрированность; потенциальная конфликтность, активная позиция (инициатива в контактах, в решениях), доверительность, мотив аффилиации; коммуникативная совместимость, умение сотрудничать с разными людьми. Также выделяются: коммуникативно-личностный потенциал (СИ – 2) – наиболее существенные коммуникативные умения и личностные черты в структуре СИ (отдельная

шкала из 12 суждений), – каждое из которых является базовым в соответствующей шкале опросника; СИ – социальный интеллект (средний балл от суммы показателей по 12 основным шкалам опросника; средний балл выражается также в пределах от 1 до 12) – успешное взаимодействие в меняющихся обстоятельствах, прогнозирование поведения др. людей.

**Источник:** Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб., 2001.

***Методика наблюдения за поведением (Опросный лист)***  
***Т. Ахенбаха***

Методика адаптирована на русскоязычных выборках в НМЦ «ДАР» им. Л.С. Выготского и Центром Исследования Ребенка Йельского университета (Нью-Хевен, США). «Лист наблюдений» (Check-list) Т. Ахенбаха включает 112 утверждений.

Взрослый, оценивающий поведение ребенка, а также сам ребенок отмечают против каждого пункта цифры 0, 1 или 2 (т. е. высказывание вообще не соответствует, в некоторой степени соответствует или полностью соответствует). Их заполняет психолог, имеющий возможность либо наблюдать за ребенком длительное время, либо опросить не только его самого, но и взрослых (учителей, врачей, родителей).

***Шкалы опросника Т. Ахенбаха***

**Первичные:** 1) закрытость (замкнутость), или проблемы в общении; 2) социальная дезадаптация; 3) тревожность; 4) соматические проблемы; 5) проблемы мышления; 6) проблемы внимания и гиперактивность (СДВГ); 7) делинквентное поведение; 8) агрессия.

**Производные:** внутренние симптомы (интернализация), внешние симптомы (экстернализация), общий показатель проблем. Показатель нарушений социализации тесно связан с особенностями социального познания, обнаруживающим у подростков с расстройствами поведения то, что клиницистами называется «дефицитарностью». Социальная дезадаптация, которая неминуемо сопровождает такие расстройства как социофобию и сверхтревожность, рассматривается рядом исследователей как прогностически значимый признак для отдаленных проявлений синдрома расстройств поведения. Замкнутость как трудность в общении (по листу наблюдений Т. Ахенбаха), закрытость подростка, избегание контактов – этот симптомокомплекс испытывает воздействия со стороны таких факторов психиатрической симптоматики, которая диагностируется с помощью полу – структурированного интервью – методики К-SADS.

Это страхи в связи с боязнью разлуки, социофобия, неспецифические страхи и сверхтревожность (шкалы VI–VIII в К-SADS), шкалы энкопреза (XI), оппозиционного поведения (XV) и курения (XVIII). Если одной частью эти условия совпадают с ковариантами агрессии, то другой (фобии, страхи,

энкопрез) частью демонстрируют иную направленность личностных реакций подростка – перевод их на уровень *внутриличностных* конфликтов (а не поведенческой делинквентности).

**Источник:** Корнилова Т.В., Григоренко Е.Л., Смирнов С.Д. Факторы социального и психологического неблагополучия подростков в показателях методик стандартизованного интервью и листов наблюдения // *Вопр. психологии*. 2001. № 1; *Они же*. Подростки групп риска. СПб., 2005; *Экспериментальная психология. Практикум* / Под. ред. С.Д. Смирнова и Т.В. Корниловой. М., 2002; *Burket R.C., Myers W.C. Axis I and personality comorbidity in adolescents with conduct disorder* // *Bull. Am. Acad. Psychiatry Law*. 1995. V.23, № 1; *Karter A., Grigorenko E., Pauls D.L. Russian adaptation of the Child Behaviour Check-list: Psychometric properties and association with child and maternal affective symptomatology family functional* // *Journal of Abnormal Child Psychology*. 1995. V. 23.

**Тест «Нарушения общения в шкалах методики KSADS».**

**Joan Kaufman. Пер. на рус. яз. Е.Л. Григоренко.**

**Адаптация Е.Л. Григоренко, Т.В. Корниловой, С.Д. Смирнова**

Полуструктурированное интервью под названием методики K-SADS – Schedule for Affective Disorders and Schizophrenia for School Aged Children (6–18 Years) – позволяет диагностировать симптомы эмоциональных и поведенческих расстройств у детей и подростков в возрасте от 6 до 18 лет. Текст, к-рым пользуется психолог (или психиатр), состоит из заголовков шкал, описаний соответствующих им нарушений по ДСМ-IV, подробным вариантам опроса ребенка (отдельно для каждой шкалы) и правил подсчета баллов. Из 21 шкал 2 прямо включают нарушения общения: шкалы *оппозиционного поведения* (XY) и *поведенческих отклонений (расстройств поведения)* (XYI). Но и ряд др. шкал охватывает нарушения О.: это шкала VI – *заболевания на почве избегания* (социофобии, тревожность в связи с боязнью разлуки), шкала *СДВГ* (синдром гиперактивности и дефицита внимания), *посттравматическое стрессовое расстройство, злоупотребление курением, алкоголем, запыщенными препаратами*. Методика K-SADS для выявления эпизодов и симптоматики психол. неблагополучия и поведенческих нарушений у детей и подростков включает сопоставление данных, получаемых от 3 сторон – самого ребенка, родителей и наблюдающего его взрослого (воспитатель, учитель). Каждая шкала предполагает оценку в баллах ряда симптомов по отношению к моментам прошлого и настоящего. В случае максимально возможного балла используется то из 5 «диагностических дополнений», которое соответствует начальной шкале. Методика апробирована на российских группах подростков. Авторами апробации этой методики описаны различия по всем шкалам K-SADS. Приводятся также данные в сопоставлении с данными по методике Т. Ахенбаха. Так, *тревожность в связи с боязнью потери ближайшего окружения*, включая социофобии, наиболее характеризует именно подростков с делинквентным поведением (группы «риска»). Фактор болезни в группе подростков с психиатрическим диагнозом определял скорее снижение ориентировки подростков на социальное окружение и опр. безразличие

к нему. Методика изначально направлена также для ее использования с детьми, не имеющими в анамнезе медицинской истории психиатрических заболеваний. Т. о., использование полуструктурированного интервью не исходит из начальной цели установления дифференцирующего диагноза, а предполагает описание симптоматики, возможной как для нормы или пограничных случаев, так и для пациентов психиатрических больниц. Результаты апробации на российских выборках подтвердили необходимость различать внутренние каузальные факторы развития *протестного (оппозиционного) поведения*, не направленного на деструктивные действия и вред другим, и *делнквентное поведение*, для которого обе направленности вполне характерны.

**Источник:** Корнилов А.П., Булыгина В.Г., Корнилова Т.В. Синдром гиперактивности и дефицита внимания // Журн. практического психолога, 2000, № 3–4; Корнилова Т.В., Григоренко Е.Л., Смирнов С.Д. Подростки групп риска. СПб., 2005; Они же. Факторы социального и психологического неблагополучия подростков в показателях методик стандартизованного интервью и листов наблюдения // Вопросы психологии. 2001. № 1.

### ***Опросник субъективного отчуждения (ОСОтч). Адаптация Е.Н. Осина***

Направлен на измерение переживания индивидом отчуждения с опорой на концепцию экзистенциального невроза С. Мадди. Мадди выделяет 4 формы отчуждения (экзистенциального невроза):

1) *Вегетативность* – неспособность поверить в истину, важность или ценность любой реально осуществляемой или воображаемой деятельности (наиболее тяжелая форма). 2) *Бессилие* – утрата человеком веры в свою способность влиять на жизненные ситуации при сохранении ощущения их важности. 3) *Нигилизм* – убеждение в отсутствии смысла, утверждаемое путем занятия деструктивной позиции. 4) *Авантюризм* («крусадерство») – импульсивный поиск жизненности в опасных, экстремальных видах деятельности, в силу переживания бессмысленности повседневной жизни. ОСОтч состоит из 60 утверждений, каждое из которых измеряет убеждение, соответствующее проявлению одной из 4 форм отчуждения в одной из 5 сфер жизни. Согласие с каждым из утверждений испытуемым предлагается оценить по процентной шкале (0–100 %).

Опросник содержит 9 субшкал, измеряющих отчуждение в форме вегетативности, бессилия, нигилизма, авантюризма, отчуждение от работы, от общества, отчуждение в межличностных отношениях, от семьи и отчуждение от самого себя. Балл по субшкале рассчитывается как среднее по входящим в нее утверждениям; общий показатель отчуждения рассчитывается по всем 60 утверждениям. Методика прошла все этапы валидации и стандартизации. При отсутствии гендерных и слабой выраженности возрастных различий сильными оказались профессиональные различия в уровне отчуждения: наиболее высокий уровень был получен у представителей низкоквалифицированных профессий, безработных, менеджеров среднего уровня,

клерков; наиболее низкий – у психологов, преподавателей, науч. работников и программистов. Разработана также версия опросника для учащихся (студентов и школьников), отличие которой состоит в том, что шкала отчуждения от работы заменена шкалой отчуждения от учебной деятельности, а утверждения (набор адаптирован для подростков начиная с 13 лет) оцениваются по 5-балльной шкале. Было обнаружено, что у школьников уровень отчуждения от учебной деятельности более высок, чем у студентов различных специальностей. Опросник позволяет производить дифференцированную диагностику индивидуальной выраженности смыслоутраты в различных сферах жизни и может быть использован в практике консультирования или для выявления лиц, относящихся к группе риска по нарушениям, связанным со смыслоутратой (девиантное поведение, формирование зависимостей, депрессии, профессиональное выгорание).

**Источник:** *Осин Е.Н.* Опросник субъективного отчуждения. М.: Смысл, 2010.

### ***Тест рисованный апперцептивный (РАТ). Л.Н. Собчик***

Предназначен для выявления глубинных комплексов, внутреннего конфликта, зоны напряженных межличностных отношений индивида.

Стимульный материал методики РАТ представлен 8 контурными рисунками, на которых изображены 2, реже 3 человечка; каждый персонаж изображен в условной манере: ни пол, ни возраст, ни его социальный статус из картинки не вытекает. В то же время позы, экспрессия жестов, особенности расположения фигурок позволяют судить о том, что на каждой из картинок изображена скорее всего конфликтная ситуация и, по крайней мере, 2 персонажа задействованы в сложных межличностных отношениях. При этом там, где имеется третий участник или наблюдатель событий, его позиция может быть истолкована как индифферентная, активная или страдательная. Респонденту (группе) дается задание – последовательно, согласно нумерации, рассматривать каждую картинку и сочинить по каждой из них небольшой рассказ, в котором будут отражены ответы на след. вопросы: 1) что происходит в данный момент?; 2) кто эти люди?; 3) о чем они думают и что чувствуют?; 4) что привело к этой ситуации и чем она закончится? Помимо анализа сюжетов, их содержательной стороны, исследователю предоставляется возможность проанализировать почерк респондента, стиль письма, манеру изложения, культуру языка, словарный запас, что также имеет большое значение для оценки личности в целом. Защитные тенденции могут проявляться в виде несколько однообразных сюжетах, где отсутствует конфликт: говорится о танцах или гимнастических упражнениях, о занятиях йогой. Картинки выявляют отношение респондента к проблеме власти и унижения, они связаны с конфликтными ситуациями (например, семейными), где сложные отношения между двумя людьми переживаются кем-то третьим (к примеру, ребенком), кто не может решительным образом изменить ситу-

ацию и т. п. Межличностный конфликт, звучащий фактически в каждой картинке, не только позволяет определить зону нарушенных отношений с окружающими, но нередко высвечивает сложный внутриличностный конфликт, который лежит в основе нарушенных межличностных отношений. Использование теста РАТ позволяет в сложных семейных ситуациях выявить проблемы подросткового возраста, а в системном многоуровневом исследовании личности с помощью механизмов идентификации и проекции выявить глубинные, не всегда поддающиеся контролю сознания переживания, а также те стороны внутреннего конфликта и нарушенных межличностных отношений, которые другими психодиагностическими методиками не выявляются. Методика может применяться в практической работе школьного психолога, в семейном консультировании, в сфере социально-психологической помощи, а также в клинике неврозов.

**Источник:** Собчик Л.Н. Психодиагностика. Набор психодиагностических и экспериментально-психологических методик. М., 1991; Она же. Рисованный апперцептивный тест РАТ. СПб., 2002; Она же. Психология индивидуальности. Теория и практика психодиагностики. СПб., 2003, 2005, 2008.

***Опросник для исследования акцентуированных свойств личности.  
Н. Schmieschek. Адаптация В.М. Блейхера, И.В. Крук***

Предназначен для выявления акцентуаций личности. В его основе лежит концепция акцентуированных личностей К. Леонгарда. Согласно этой концепции, существуют черты личности (акцентуации), которые сами по себе еще не являются патологическими, однако могут, при опр. условиях, развиваться в положительном и отрицательном направлениях. Эти черты являются как бы заострением некоторых, присущих каждому человеку, неповторимых, индивидуальных свойств. Они являются крайним вариантом нормы. У психопатов эти черты достигают особенно большой выраженности. По наблюдениям К. Leonhard, неврозы, как правило, возникают у акцентуированных личностей.

Выделяется 10 основных типов акцентуации.

1) *Гипертимные* личности, характеризующиеся склонностью к повышенному настроению; 2) *«Застревающие»* личности, со склонностью к задержке, «застреванию» аффекта и бредовым (паранойяльным) реакциям; 3) *Эмотивные*, аффективно лабильные личности; 4) *Педантичные* личности, с преобладанием черт ригидности, малой подвижности нервных процессов, педантизма; 5) *Тревожные* личности, с преобладанием в характере черт тревожности; 6) *Циклотимные* личности, со склонностью к фазным колебаниям настроения; 7) *Демонстративные* личности, с истерическими чертами характера; 8) *Возбудимые* личности, со склонностью к повышенной, импульсивной реактивности в сфере влечений; 9) *Дистимические* личности, со склонностью к расстройствам настроения, субдепрессивные; 10) *Экзальтированные* личности, склонные к аффективной экзальтации. Все эти группы акцентуированных

личностей объединяются по принципу акцентуации свойств характера или темперамента. К акцентуации свойств характера, «особенностей стремлений» относятся демонстративность (в патологии – психопатия истерического круга), педантичность (в патологии – ананкастическая психопатия), склонность к «застреванию» (в патологии – паранойяльные психопаты) и возбудимость (в патологии – эпилептоидные психопаты).

Остальные виды акцентуации К. Leonhard относит к особенностям темперамента, они отражают темп и глубину аффективных реакций. Опросник состоит из 88 вопросов. Ответы на вопросы заносятся в регистрационный лист, а затем с помощью специально подготовленных ключей подсчитывается показатель по каждому из видов личностной акцентуации. Использование соответствующих коэффициентов делает эти показатели сопоставимыми. Максимальный показатель по каждому виду акцентуации – 24 балла. Признаком акцентуации считается показатель, превосходящий 12 баллов. Результаты могут быть представлены графически. Можно подсчитать и средний показатель акцентуации, равный частному от деления суммы всех показателей по отдельным видам акцентуации на 10. Методика Шмишека была адаптирована И. В. Крук для детей и подростков с учетом их возрастных особенностей и интересов.

*Источник: Блейхер В.М., Крук И.В. Патопсихологическая диагностика. Киев, 1986.*

### ***Вербальный фрустрационный тест Л.Н. Собчик***

Предназначен для оценки степени выраженности агрессии, ее направленности в сфере межличностных отношений и определению наиболее значимых ценностей индивида.

Психологическое качество, называемое агрессивностью, может проявляться в контексте межличностных отношений в производственных группах, экипажах, командах, в семье, а также в случаях противоправного, криминального поведения. Вербальный фрустрационный тест представляет собой многоступенчатый опросник, в котором респондент отвечает с помощью заготовленных реплик на фрустрирующие сентенции со стороны разных по значимости окружающих лиц. Это могут быть коллеги, сотрудники, начальство, родственники, члены экипажа, команды, бригады, в правоохранительных органах – подельники, авторитеты, администрация в местах отбывания наказания и др.

В ситуации фрустрированности эмоциональное состояние проявляется: 1) в виде агрессии, направленной на самого себя, переживаемой как страх, тревога и т.д. (интропунитивный тип реагирования); 2) как наступательное, обвиняющее поведение (экстрапунитивный, внешнеобвиняющий тип реагирования); 3) как стремление подавить и те и др. реакции, пассивно или индифферентно отнестись к случившемуся, постараться нивелировать остроту конфликта (импунитивный, сдержанный, подвластный самоконтролю тип реагирования).

Вербальный фрустрационный тест базируется на следующих положениях: 1) *Тип реагирования на фрустрацию* – экстрапунитивный, интропунитивный или импунитивный – в значительной степени зависит от наличия, отсутствия или слабости самоконтроля; 2) Реакция на фрустрацию зависит от *иерархии ценностей* респондента, т. е. от того, насколько значима для него та или иная зона интересов, которая при этом оказалась задетой; 3) Сила этой реакции тем сильнее выражена, чем более напряженными сложились отношения с тем или иным *фрустрирующим лицом* (это могут быть – члены семьи, начальство, сотрудники, подчиненные, поделщики) или наименее значимые для конкретного индивида фрустрирующие лица (например, уличные контакты). Процедура обсчета включает в себя не только ответы-высказывания на вопрос «Что бы я сказал?», но и описание респондентами своих чувств – «Что бы я почувствовал?», которые фигурируют в подсказках и оцениваются по степени выраженности реакции: 1–2 балла – интропунитивная реакция; 4–6 баллов – агрессивная, экстрапунитивная и 3 балла – импунитивная, сдержанная реакция. Вычисляются баллы агрессивности по 2 вариантам: по всем пунктам на вопрос «Что бы Вы сказали?» – и отдельно – на вопрос «Что бы Вы почувствовали?». Если оценки по суммарным баллам категории «Сказал» меньше чем по категории – «Почувствовал», то агрессивные эмоции контролируются рассудком. Если оценки по ответам обеих категорий одинаково повышены, то контроль над агрессивностью ослаблен. Если оценки ответов категории «Сказал» выше, то агрессивность носит гиперкомпенсаторный характер. Баллы определяют: а) степень агрессивности; б) преобладающий тип реакции на фрустрацию; в) сферу межличностных отношений, в которой у респондента проявляется наибольшая агрессия; г) наиболее значимые для респондента ценности, фрустрация которых вызывает наиболее агрессивную реакцию. Если посчитать отдельно суммарный балл агрессивности общего количества включенных в список фрустрирующих лиц мужского и женского пола, то выявляется разница в проявлении агрессивности в контактах с лицами собственного или противоположного пола. В целом преобладание ответов, оцениваемых в среднем 3 или 4 балла, характерна для устойчивой нормы и хорошо контролируемой личности. Агрессивность внешне обвиняющая – 5 или 6 баллов свойственна акцентуантам по гипертичному типу и агрессивным (эксплозивным, возбудимым, неустойчивым и импульсивным) личностям с плохим самоконтролем. Агрессивность, направленная на самого себя – 2 или даже 1 балл – характерна для гипотимных акцентуаций, т. е. лиц с тревожно-мнительными чертами, сенситивных, пессимистичных интровертов. Низкая агрессивность, как правило, обнаруживается в сфере сверх значимых межличностных отношений, когда фрустрация вызывает повышение уровня самоконтроля, в связи с чем, происходит отторжение негативных эмоциональных проявлений. Максимальная агрессивность выявляется в сфере наименее значимых контактов (для большинства это – уличные, ничему не обязывающие контакты) или в адрес тех лиц,



с к-рыми сложились враждебных отношения, т. е. в зоне наиболее выраженного конфликта. Повышение балла агрессивности наблюдается при фрустрации, направленной на наиболее значимые для респондента ценности. Зона конфликта, выявляемая максимальными баллами, может быть семейной, производственной (или учебной), интимной (отношения между полами) или генерализованной – при выраженной аффективной неустойчивости. С разными аспектами агрессивности приходится встречаться и школьному психологу. Агрессивность у детей нередко носит подражательный характер, когда агрессия культивируется через средства массовой информации: телевидение, кино, детективные романы и пр. Агрессия может быть проявлением защитной реакции на жесткие поступки др. лиц, в т. ч. и репрессивные меры, принимаемые к ребенку в родительской семье. Агрессивность нередко носит характер гиперкомпенсации ранимой, впечатлительной личности, маскирующей псевдоагрессивными высказываниями реакции страха и неуверенности.

**Источник:** Собчик Л.Н. Вербальный фрустрационный тест. СПб., 2002; Она же. Психология индивидуальности. Теория и практика психодиагностики. СПб., 2003, 2005, 2008; Она же. Психодиагностика в медицине. М., 2007.

***Метод изучения фрустрации рисуночный (Picture-Frustration Study, P-F)  
С. Розенцвейга. Адаптация Н. В. Тарабриной***

Методика С. Розенцвейга сконструирована на основе разработанной автором «эвристической теории фрустрации».

В процессе адаптации методики некоторые рисунки (№ 15 и № 17) были заменены, а сами картинки перерисованы. Смысловое содержание картинок сохранено. Методика состоит из 24 рисунков, на которых изображены лица, находящиеся во фрустрационной ситуации. На рисунке слева одно действующее лицо говорит слова, фрустрирующие др. персонаж рисунка, ответ которого не приводится. От респондента требуется, чтобы он написал в пустом квадрате первый ответ, пришедший ему в голову. В этом отношении методика напоминает ассоциативный тест, хотя в данном случае обычно продуцируются не отдельные слова, а фраза или целое предложение. При этом методика является проективной, в специфическом смысле рисуночного подхода, поскольку идентификация с каким-либо из персонажей картины поощряется структурой стимула. Для того чтобы облегчить подобную проекцию, специально опущены черты лица или какие-либо другие (внешние) выражения характера изображенных действующих лиц. Исследование методикой «рисуночной ассоциации» показывает, что реплика условного партнера по общению, которым является персонаж на рисунке слева, выступает в качестве стимула к актуализации внутреннего диалога субъекта, сложившегося в результате индивидуального опыта переживаний и поведения в фрустрирующих ситуациях. Каждый ответ респондента оценивается с точки зрения 2 критериев: направления и типа фрустрационной реакции. С точки зрения направления реакции делятся на: 1) *Экстрапунитивные* – реакция респондента

направлена на живое или неживое окружение; 2) *Интропунитивные* – реакция направлена субъектом на самого себя; 3) *Импунитивные реакции* – фрустрирующая ситуация рассматривается респондентом как малозначащая, как отсутствие чьей-либо вины или как нечто такое, что может быть исправлено само собой, стоит только подождать и подумать.

Реакции различаются также с точки зрения их типов:

1) *Тип реакции «с фиксацией на препятствии»* – в ответе респондента препятствие, вызвавшее фрустрацию, всячески подчеркивается или интерпретируется как своего рода благо, а не препятствие или описывается как не имеющее серьезного значения; 2) *Тип реакции «с фиксацией на самозащите»* – главную роль в ответе респондента играет защита себя, своего Я, и субъект или порицает кого-то, или признает свою вину, или же отмечает, что ответственность за фрустрацию никому не может быть приписана; 3) *Тип реакции «с фиксацией на удовлетворении потребности»* – ответ направлен на разрешение проблемы; реакция принимает форму требования помощи от др. лиц и т.д. Из сочетаний этих 6 категорий получают 9 возможных факторов оценки и 2 дополнительных варианта. Ответы, обозначенные при помощи счетных факторов, записываются на специальном бланке в соответствующие графы и подсчитываются. Затем вычисляется показатель GCR (group conformation rates), который получается путем сопоставления ответов конкретного респондента со «стандартными», среднестатистическими. Методика не дает материала для заключений о структуре личности, но позволяет с большей долей вероятности прогнозировать эмоциональные реакции респондента на различные трудности или помехи, которые встают на пути к удовлетворению потребности, к достижению цели. Кроме исследовательских задач, методика может быть использована для целей дифференциальной патопсихологической диагностики, в практике профотбора и профориентации, а также в психокоррекционной работе.

**Источник:** *Тарабрина Н.В.* Экспериментально-психологическая методика изучения фрустрационных реакций. Методические рекомендации. Л., 1984; *Она же.* Методика изучения фрустрационных реакций (Picture-Frustratuion Study, S. Rosenzweig) // Иностранная психология. 1994. Т. 2. № 2 (4).

### ***Диагностика агрессивности и враждебности.***

#### ***Опросник А. Басса-А. Дарки (BDHI). Адаптация С. Н. Ениколопова***

Предназначен для диагностики агрессивности и враждебности. Опросник создавался как самоотчет о склонности к агрессивным формам поведения и состоит из 75 утверждений, на которые респондент отвечает «да» или «нет». Каждое утверждение относится к одной из 8 шкал, выявляющих след. формы агрессивных и враждебных реакций: 1) *Физическая агрессия* – использование физической силы против др. лица; 2) *Косвенная агрессия* – агрессия, которая окольным путем направлена на др. лицо (злые шутки, сплетни, доносы) и агрессия без направленности (взрыв ярости,

крик, битье кулаками по столу и т. п.); 3) *Раздражительность* – готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости; 4) *Негативизм* – оппозиционная манера поведения, направленная обычно против авторитета или руководства; это поведение может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов; 5) *Обида* – зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания; 6) *Подозрительность* – недоверие и осторожность по отношению к людям, основанная на убеждении, что окружающие намерены причинить вред; 7) *Вербальная агрессия* – выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных ответов (угроза, проклятия, ругань); 8) *Чувство вины* – убеждение индивида в том, что он является плохим человеком, поступает злобно, наличие у респондента угрызений совести. Физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение и вербальная агрессия вместе являются индексом агрессивных реакций, а обида и подозрительность – индексом враждебности. Выделенные шкалы позволяют оценить не только склонность к агрессии, но и формы ее проявления. Результаты представляются в баллах. Наряду с популярностью использования ВДНІ наблюдался рост критики, направленной на психометрическую несостоятельность опросника: все шкалы были выделены авторами априорно, применение факторного анализа приводило исследователей к выделению разных факторных структур; одни и те же вопросы входили с приблизительно равной нагрузкой в нескольких факторов; не исследована ретестовая надежность опросника; бинарная шкала опросника была неудобна как для респондентов, когда невозможно однозначно оценить утверждение, так и для исследователей.

**Источник:** Ениколопов С.Н. Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции. М., 1990; Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара, 1998.

### ***Диагностика агрессии и враждебности. Опросник А. Басса и М. Перри. Адаптация С. Н. Ениколопова, Н. П. Цибульского***

В ответ на критику опросника А. Басса – А. Дарки, А. Басс и М. Перри разработали опросник ВРАQ, который представляет собой модификацию опросника ВДНІ. Бинарная шкала ВДНІ была заменена на 5-ступенчатую шкалу лайкерт-типа. В методике осталось 29 вопросов и 4 фактора: «Гнев» (7 вопросов), «Физическая агрессия» (9 вопросов), «Вербальная агрессия» (5 вопросов) и «Враждебность» (8 вопросов). Шкала «Враждебность» была выделена путем объединения вопросов из двух др. шкал – «Подозрительность» и «Обидчивость».

Методика А. Buss и М. Perry прошла неоднократную апробацию и адаптацию во многих странах мира. Результаты проведенного психометри-

ческого анализа подтверждают пригодность адаптированной русскоязычной версии опросника ВРАQ. При адаптации русскоязычной версии четырехфакторная структура ВРАQ обнаружила низкую пригодность. Выделенная трехфакторная структура адаптированной версии соответствует теоретическим положениям о 3 компонентах агрессии в концепции А. Басса:

*Агрессия* – инструментальный компонент агрессии; *Гнев* – аффективный компонент, включающий в себя физиологическое возбуждение и подготовку к агрессии; *Враждебность* – когнитивный компонент, основанный на переживании чувства несправедливости и ущемленности, неудовлетворенности желаний. Важным результатом исследования опросника является обнаруженная связь между самоотчетом о склонности к агрессии и реальным агрессивным-насильственным поведением.

**Источник:** Ениколопов С.Н., Цибульский Н.П. Психометрический анализ русскоязычной версии Опросника диагностики агрессии А. Басса и М. Перри // Психол. журн., 2007, № 1; Buss A.H. & Perry M. The Aggression Questionnaire // Journal of Personality and Social Psychology. 1992, V. 63.

### ***Опросник межличностной зависимости (Interpersonal Dependency Inventory). Р. Гиришфильд. Адаптация О. П. Макушиной***

Предназначен для выявления зависимости от других. Опросник состоит из 48 утверждений, степень согласия с которыми респондент выражает по 4-балльной шкале: 1 балл – не характерно для меня; 2 балла – немного характерно для меня; 3 балла – вполне характерно для меня; 4 балла – очень сильно характерно для меня. Утверждения распределяются по 3 шкалам: 1) *Эмоциональная опора на других (ЭО)* – потребность в опеке, защите, советах со стороны других, чрезмерная зависимость от внеш. оценки, от чужого мнения; 2) *Неуверенность в себе (Н)* – предпочтение позиции ведомого, неспособность самостоятельного принятия решения, уступчивость, неуверенность в собственном мнении; 3) *Стремление к автономии (А)* – самодостаточность, склонность к дистанцированию от других, избегание длительных межличностных связей, стремление к одиночеству.

Обработка результатов теста осуществляется путем суммирования баллов, данных по пунктам, относящимся к каждой шкале, с учетом наличия прямых и обратных утверждений. Итоговое значение зависимости (З) подсчитывается путем суммирования полученных баллов по первым 2 шкалам и вычитания из данной суммы баллов, полученных по третьей шкале:  $Z = ЭО + Н - А$ . Тестовые нормы по шкалам эмоциональной опоры на других, автономии и зависимости различаются для мужчин и для женщин, а по шкале неуверенности в себе нормы единые.

**Источник:** Макушина О.П. Методы психологического изучения девиантного поведения. Воронеж, 2006; Hirschfeld R., Klerman G. A measure of interpersonal dependency // J. of personality assessment. 1977. V. 41.

Макушина О.П. Методы психологического изучения девиантного поведения. Воронеж, 2006; Bornstein R.F., Languirand M.A., Geisman K.J. et al. Construct validity of the Relationship Profile Test: a self-report measure of dependency – detachment // Journal of personality assessment. 2003. № 80 (1); Bornstein R.F., Languirand M.A., Wes M.A. et al. Construct validity of the Relationship Profile Test. Washington, DC, 2001.

**Методика определения созависимости. Д. Фишер.  
Адаптация В.Д. Москаленко**

Предназначена для выявления склонности женщины к созависимости, т.е. к развитию зависимости от реально или потенциально нездорового члена семьи. Созависимость представляет собой зависимость от аддикта, т.е. от человека, испытывающего какую-либо патологическую зависимость, или от проблемного члена семьи, к-рая чаще всего развивается у членов семьи алкоголика, наркомана и т.д. Созависимость проявляется в чрезмерном фиксировании внимания на аддикте, забвении собственных интересов ради лечения сына-наркомана (мужа-алкоголика и др.), невозможностью развития здоровых отношений в семье, которые проявляются, прежде всего, в нарушении межличностных отношений. Текст опросника содержит 24 утверждения. Обработка результатов осуществляется путем суммирования баллов по каждому утверждению и выявляется: норма, легкая созависимость, выраженная созависимость.

**Источник:** Москаленко В.Д. Созависимость: семейная болезнь. М., 2002.

**Опросник застенчивости Стэнфордский. Ф. Зимбардо**

Предназначен для самоанализа выраженности застенчивости, ее причин и проявлений. Застенчивость является качеством, которые может деструктивно влиять на налаживание межличностных отношений субъекта и процесса общения в целом. Опросник состоит из 44 утверждений, которые разбиты на 3 крупных блока. Каждый блок имеет свои субблоки.

*Первый блок* – собственно «застенчивость». Сюда входят утверждения с 1 по 10. Первыми тремя утверждениями выявляется, была ли когда-нибудь застенчивость у респондента. Если выясняется, что застенчивости никогда не было, то опрос прекращается. *Второй блок* – причины застенчивости, восприятие застенчивости и типы людей, вызывающие застенчивость. В этот блок входят утверждения с 11 по 36. *Третий блок* – реакции субъекта на застенчивость. Сюда входят утверждения с 37 по 44. Т. к. в каждом блоке свои собственные варианты выборов, то унифицированной шкалы обработки нет. Каждый блок обрабатывается отдельно, и вычисляются соответствующие баллы.

**Источник:** Зимбардо Ф. Застенчивость. М., 1991.

## Психолингвистические экспериментальные методы

*Ассоциативный эксперимент* – старейший приём экспериментальной психологии. Впервые подобное исследование провёл Сэр Фрэнсис Гальтон, английский учёный и кузен Чарльза Дарвина, в 1879 г. Процедура эксперимента была проста: он выбрал 75 слов, написал каждое на отдельной карточке. Несколько дней Ф. Гальтон к словам не обращался, а затем брал по одной карточке и засекал время по хронометру, начиная с момента фиксации глаз на слове и заканчивая моментом возникновения двух различных мыслей. Все возникшие ассоциации он зафиксировал, однако результаты эксперимента не опубликовал, аргументируя отказ следующим образом: «Они обнаруживают сущность человеческой мысли с такой удивительной отчётливостью и достоверностью, которую вряд ли удастся сохранить, если опубликовать и сделать достоянием мира». В настоящее время подобный исследовательский приём известен как методика Кента-Розанова, призванная судить о психической норме через ассоциации.

Ассоциативный эксперимент – наиболее разработанный метод психолингвистического анализа семантики. Его общая схема такова: испытуемому предъявляется список слов, на которые необходимо ответить первыми приходящими в голову словами в течение как правило ограниченного промежутка времени. Само понятие ассоциативного процесса исключает идею сознательно контролируемого отбора ответов.

Существуют следующие разновидности ассоциативного эксперимента.

При *свободном ассоциативном эксперименте* испытуемому не ставятся никакие ограничения на реакции: они говорят первое, что приходит в голову. На основе таких данных составляются словари ассоциативных норм языка. У нас приобрел известность: «Словарь ассоциативных норм русского языка» под редакцией А.А. Леонтьева и «Русский ассоциативный словарь» в 6 томах (авторы Ю.Н. Караулов, Ю.А. Сорокин, Е.Ф. Тарасов и др.).

В *направленном ассоциативном эксперименте* испытуемому предлагается давать ассоциации определённого грамматического и семантического класса (например, только прилагательные).

*Цепочечный ассоциативный эксперимент* предполагает реакцию испытуемых на стимул несколькими ассоциациями. Все последующие ответы испытуемого являются ассоциациями не столько на слово стимул, сколько на его предыдущую ассоциацию.

Особый тип составляет *психофизиологический ассоциативный эксперимент*, позволяющий выявить ассоциативную структуру языкового сознания. Семантика в сознании индивида образует ассоциативные семантические поля – группы слов, объединённых по близости значения. Психофизиологический ассоциативный эксперимент выявляет природу и своеобразие семантических полей.

Качественные данные ассоциативного эксперимента поддаются количественному измерению. Существует ряд методик индексирования степени ассоциативной связности слов. *Индекс частоты ассоциативной связи* - один из самых простых и прямых методов расчёта силы ассоциативной связности между словами. Для получения этого количественного показателя достаточно иметь перечень свободных ассоциативных реакций на одно отдельное слово с указанием числа испытуемых, давших реакцию. Индекс частоты ассоциативной связи вычисляется через отношение между числом испытуемых, давших одну конкретную реакцию, и общим числом участников эксперимента. Данный способ расчёта выявляет одностороннюю ассоциативную связь. *Индекс взаимной ассоциативной связи* выявляет ассоциативную взаимосвязь слов через учёт всех свободных реакций, общих для исследуемых лексических единиц, а также через учёт того, как часто одно слово вызывало другое в качестве ассоциации. Пример подсчёта взаимной ассоциативной связи представлен в таблице:

<u>Ассоциативная реакция</u>	<u>Стимульные слова</u>		Число общих реакций
	<u>Oak</u>	<u>Pine</u>	
<u>Oak (дуб)</u>	(102)	0	0
<u>Pine (сосна)</u>	0	(102)	0
<u>Tree (дерево)</u>	88	70	70
<u>Forest (лес)</u>	1	2	1
<u>Shade (тень)</u>	2	1	1
<u>Wood (лес)</u>	2	5	2
Всего 74			

В скобках отмечена имплицитная реакция, соответствующая числу испытуемых. Расчёт индекса производится через отношение числа общих реакций к общему числу испытуемых:  $74 : 204 = 0,363$ .

**Методы психологического шкалирования** позволяют количественно оперировать качественными субъективными суждениями на основании приписывания чисел объектам по определённым правилам: испытуемых просят указать числа, соответствующие каждому из предъявляемых им стимулов, так, чтобы каждое число было пропорционально субъективно воспринимаемой мере рассматриваемого свойства. Существуют следующие экспериментальные процедуры шкалирования. Наибольшему стимулу может даваться оценка 100, исходя из этого, требуется приписать числа всем оставшимся стимулам. В другом случае испытуемому предлагается оценить стимулы по шкале с равными интервалами (метод последовательных интервалов). При этом важно решить, каким будет число делений на применяемой шкале. Шкала с малым числом разрядов даёт довольно грубые оценки в силу невозможности осуществления тонкой градации стимулов. Экспериментатор, заинтересованный в получении максимальной информации, стремится иметь более дробную шкалу. Чаще всего применяют шкалу с пятью или семью категориями. Возможны два способа обозначения категорий шкалы.

Первый – с использованием чисел: от 0 до 6, или от 1 до 7, или от -3 до +3 через 0 посередине. Второй – словесное наименование категорий, например, «никогда», «весьма редко», «более или менее редко», «ни часто, ни редко», «более или менее часто», «весьма часто», «на каждом шагу».

В зависимости от конкретных задач исследования организация эксперимента может быть различной. Возможна оценка некоторого списка отдельных слов по одной и той же шкале для сопоставления степени выраженности в них одного и того же признака (например, изучение коэффициента конкретности, образности слов и т.д.). По одной шкале могут оцениваться отдельные пары слов, например, для сравнения субъективной оценки близости значения отдельных пар слов (синонимов). Одно и то же слово может оцениваться по ряду шкал (методика семантического дифференциала). При статистической обработке материалов эксперимента со шкалированием по методу последовательных интервалов часто вычисляется среднее арифметическое и среднее отклонение от него по формулам

$$X = \frac{(X_1 * n_1) + (X_2 * n_2) + \dots}{N};$$

$$MD = \frac{(X - X_1) * n_1 + (X - X_2) * n_2 + \dots}{N},$$

где N – общее число испытуемых, а n – число испытуемых, приписавших рассматриваемому слову соответствующую оценку.

Частным случаем использования метода шкалирования является **метод семантического дифференциала**. Он был разработан и описан Ч. Осгудом и его сотрудниками в начале 50-х годов для изучения семантических признаков слов. Суть в том, что испытуемому предлагается поместить некоторое понятие на 7-балльной двухполюсной шкале, определяемой рядом полярных квалификаторов, при этом центральная позиция на шкале является нейтральной.

	+3 очень	+2 вполне	+1 немного	0 ни то, ни другое	-1 немного	-2 вполне	-3 очень	
Весёлый Хороший Полный Светлый Длинный Большой Сильный Сложный Новый Тёплый Быстрый Активный								Грустный Плохой Пустой Тёмный Короткий Малый Слабый Простой Старый Холодный Медленный Пассивный



Каждый испытуемый фиксирует свой собственный опыт, однако, репрезентативная выборка позволяет выявить общественно закреплённую оценку явления.

Ч. Осгуд и его сотрудники выделили *базисную систему факторов*: *фактор Оценки* (весёлый – грустный, хороший – плохой, полный – пустой, светлый – темный), *фактор Силы* (длинный – короткий, большой – малый, сильный – слабый, сложный – простой), *фактор Ориентированной активности* (новый – старый, тёплый – холодный, быстрый – медленный, активный – пассивный). Семантическая структура – Оценка – Сила – Активность есть *аффективная система значения*, основанная на аффективных признаках, которые доминируют в эмоциях и чувствах человека. Анализ данных по факторам Оценки – Силы – Активности называется *факторным анализом*.

Метод семантического дифференциала имеет свои плюсы и минусы. С одной стороны, он позволяет описать бесконечное число понятий, от самых простых до самых сложных в терминах одних и тех же признаков. С другой стороны, метод выявляет именно аффективную систему значения (связанную с человеческими эмоциями и чувствами), а не объективную: психологическое, а не языковое наполнение понятий. В настоящее время семантический дифференциал используется:

- в социальной психологии и психологии личности для выявления личностных смыслов и социальных установок;
- в психиатрии для диагностики;
- в теории массовой коммуникации и рекламном деле для выбора наиболее подходящих слов с целью оказания желаемого воздействия;
- в лингвистике для выявления новых аспектов значений слов;
- в социологии для исследования форм массового сознания

*Метод градуального шкалирования* используется для исследования семантического пространства группы слов. Испытуемым предлагается расположить ряд слов одной семантической группы по порядку. Вот пример градуального шкалирования группы слов (всего 36) со значением «размер»:

- 1) микроскопический 11) мелкий 27) огромный
- 2) чуточный 12) небольшой 29) гигантский
- 3) крошечный 14) нормального размера 30) грандиозный
- 8) карликовый 20) крупный 35) циклопический
- 11) маленький 26) здоровенный 36) чудовищного размера.

Результаты подобных экспериментов позволяют создавать градуальные словари, важные, в частности, при составлении рекламных текстов.

*Методику семантического взаимодействия* разработал Ч. Осгуд для выявления правил семантической сочетаемости слов в речи по их значению. Суть методики в том, что испытуемым предлагается оценить предъявляемые

фразы по следующим критериям: *уместные* (как молить униженно), *приемлемые* (как молить искренне) или *аномальные* (как молить толерантно). Плюс этой методики в том, что она хорошо поддается обобщению.

Схожим в методах, разработанных Ч. Осгудом (семантического дифференциала и семантического взаимодействия), и одновременно их достоинством является то, что автор предложил некоторые единые «измерители» (универсальные ориентиры, системы координат) для исследования вербальной коммуникации,

**Метод классификации** был впервые применён Дж. Миллером в 60-е годы 20 в. Дж. Миллер предположил, что формы классификации материала соответствуют внутренним (ментальным) семантическим связям этого материала. Таким образом, выяснить структуру ментальной связи слов по их значению можно через процедуру классификации. Суть метода в том, что испытуемым предлагают классифицировать материал: некоторое количество слов на группы. Число групп может не ограничиваться, а может быть указано сверху. При обработке данных такого эксперимента вначале составляется матрица на каждого испытуемого, затем общая матрица, отражающая данные в процентах. Далее представленные в матрице данные подвергаются кластер-анализу - объединению объектов в последовательные группы. Вначале объединяются слова, которые ближе всего по значению друг к другу, исходя из числового показателя в матрице, затем эти пары объединяются с другими парами и отдельными словами, в результате чего формируются кластеры, составляющие древо кластеризации.

**Методика дополнения** (или методика завершения) была предложена американским исследователем Уильямом Тейлором в 1953 г. Её суть в следующем: в тексте пропускается каждое, скажем, пятое, шестое, энное слово и заменяется пробелом. Испытуемым предлагается восстановить текст, вставив пропущенные слова. Например: «*Индеец.....надел.....взял..... сел в..... и отравился в.....*». Сообщение деформируется исходя из принципа избыточности, установлено, что избыточность нашей речи составляет до 60%. Эта методика позволяет изучить и сам текст (порог его разрушимости) и особенности испытуемых: владение языком (иностранным и родным в сравнении), возрастные различия в коммуникативной компетенции, некоторые личностные характеристики.

Учебное издание

**ЛАУТКИНА** Светлана Владимировна

**ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИИ  
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ  
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
1-23 80 03 ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Технический редактор

*Г.В. Разбоева*

Компьютерный дизайн

*Л.В. Рудницкая*

Подписано в печать 31.03.2023. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 11,33. Уч.-изд. л. 10,73. Тираж 40 экз. Заказ 31.

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования  
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014.

Отпечатано на ризографе учреждения образования  
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.