

**Министерство культуры Свердловской области
ГБПОУ СО «Свердловский колледж искусств и культуры»**

КУРС ЛЕКЦИЙ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
(2 часть)

Составитель: Н.К. Сенокосова
преподаватель ПЦК ОГСЭД

Екатеринбург, 2020 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данное учебно-методическое пособие рассчитано на студентов очного отделения «Свердловского колледжа искусств и культуры».

Цели курса:

- *развитие коммуникативных способностей учащихся;*
- *развитие навыков понимания окружающих людей;*
- *обобщение полученных знаний по учебной дисциплине «Психология общения»;*
- *расширение и закрепление знаний по курсу «Психология общения»;*
- *активизация внимания учащихся к собственной устной речи.*

Общение – неотъемлемая часть жизни любого человека, поэтому данная тема является актуальной во все времена и среди людей любого возраста.

В методичке составитель попытался затронуть различные стороны коммуникативного взаимодействия. Плюс представленной серии конспектов заключается в том, что составитель постарался сократить до минимума теоретические данные.

Это учебно-методическое пособие может использоваться как для аудиторной, так и для самостоятельной работы студентов.

В данном курсе лекций особое внимание уделяется работе с трудностями общения. Методичка предоставляет возможность всем учащимся получить высокий уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Психология общения».

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	Лекция 8.	4 - 6
	«БАРЬЕРЫ НЕПОНИМАНИЯ»	
2.	Лекция 9.	6 - 8
	УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ	
3.	Лекция 10.	8 - 12
	«ДИСТАНЦИИ ОБЩЕНИЯ»	
4.	Лекция 11.	12 - 16
	«Приёмы эффективного общения»	
5.	Лекция 12.	16 - 19
	«Формирование первого впечатления»	
6.	Лекция 13.	20 - 32
	«Конфликт. Типы конфликтных личностей»	
7.	Лекция 14.	33 - 39
	«Темперамент»	
8.	КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ	40 – 41
9.	Рекомендуемая литература	42 - 43

БАРЬЕРЫ НЕПОНИМАНИЯ

(ИЗБЕГАНИЕ, АВТОРИТЕТ, НЕПОНИМАНИЕ)

Барьеры непонимания. Во многих ситуациях человек сталкивается с тем, что его слова, его желания и побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, "не доходят" до него. Иногда даже складывается впечатление, что собеседник защищается от нас, наших слов и переживаний, что он возводит какие-то преграды.

В сущности, каждому человеку есть что защищать от воздействия. Коммуникация — это влияние; следовательно, в случае успеха коммуникации должно произойти какое-то изменение в представлениях о мире того, кому она адресована.

Между тем не всякий человек хочет этих изменений, так как они могут нарушить его представление о себе, его образ мыслей, его отношения с другими людьми, его душевное спокойствие. Естественно, что человек будет защищаться от такой информации и будет делать это твердо и решительно.

Человек должен уметь каким-то образом отличать "хорошую" информацию от "плохой", "пропускать" первую и "останавливать" вторую. Каким образом это происходит?

Речь является способом внушения, (суггестия), самым мощным из средств воздействия, имеющихся в арсенале человека.

Именно **контрсуггестия** и является *главной причиной* возникновения тех барьеров, которые появляются на пути коммуникации.

Выделяют три вида контрсуггестии: избегание, авторитет и непонимание.

Избегание и авторитет — это защита от источника коммуникации, а непонимание — от самого сообщения.

Избегание. Подразумевается избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером. Со стороны эта "защита" очень хорошо прослеживается — человек невнимателен, не слушает, "пропускает мимо ушей", не смотрит на собеседника, постоянно находит повод отвлечься, использует любой предлог для прекращения разговора.

Избегание как вид защиты от воздействия проявляется не только в том, что индивид избегает определенных людей, но и в уклонении от определенных ситуаций.

Если некто при просмотре кинокартины закрывает глаза "на страшных местах", то это можно классифицировать как попытку избежать эмоционально тяжелой информации. Когда некто, не желая, чтобы на его решение или мнение оказывали влияние, просто не приходит на назначенную

встречу или заседание, то это тоже избегание. Таким образом, **самый простой способ защиты от воздействия — избежать соприкосновения с источником этого воздействия.**

Авторитет. Действие авторитета как вида контрсуггестии заключается в том, *что разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии вторым.*

В связи с таким действием авторитета очень важно знать, как он формируется и от чего зависит присвоение конкретному человеку авторитета. Здесь можно найти много разных оснований. Это может быть и *социальное положение (статус) партнера, его превосходство по важному в данный момент параметру или его привлекательность* в определенных ситуациях, а также *хорошее отношение к адресату воздействия* и т.д.

Основания для этого у каждого свои, и *определяются они собственным положением в системе общественных отношений, собственной историей и основными ценностями.* Понятно, что, только учитывая характер формирования представлений об авторитете у собеседника, можно надеяться на реальную эффективность общения.

Непонимание. Далеко не всегда имеется возможность определить источник информации как опасный, чужой или неавторитетный и таким образом защититься от нежелательного воздействия. Довольно часто какая-то потенциально опасная для человека информация может исходить и от людей, которым мы в общем и в целом доверяем. *В таком случае защитой будет своеобразное непонимание самого сообщения.*

Систему барьеров можно представить себе как автоматизированную охранную систему — при срабатывании сигнализации автоматически перекрываются все доступы к человеку. Во многих случаях сигнализация срабатывает вовремя. Однако возможны и другие варианты — ложная тревога и отключение сигнализации.

Иногда барьеры непонимания могут сослужить человеку плохую службу, когда ничего угрожающего или опасного в воздействии нет, а ложное срабатывание сигнализации приводит к тому, что нужная и актуальная информация не воспринимается.

Например, слишком сложно изложенная информация не воспринимается теми людьми, для которых она предназначена; использование некорректных аргументов дискредитирует в общем очень важную мысль; правильные предложения, исходящие от неприятного человека, никогда не выслушиваются, а человек, не обладающий авторитетом, но знающий, как решить какой-то насущный вопрос, может положить всю жизнь на то, чтобы объяснить это другим, но его никто не услышит и т.д. и т.п.

Практически для всех людей важно уметь общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слова не наталкивались на стену

непонимания, чтобы их слушали и слышали. Но для многих людей умение "донести" свое мнение, точку зрения, свои знания до партнера — еще и необходимая часть их профессии.

Преодоление избегания. *В повседневном общении избегание предстает в форме невнимания.*

Так, при разговоре с другом мы думаем о своем, "пропуская" то, о чем он говорит; это не что иное, как избегание воздействия. Точно также, если, сидя на лекции, мы читаем постороннюю книгу и соответственно уделяем мало внимания самой лекции, то это — самоустранение от воздействия.

Именно поэтому борьба с этим видом контрсуггестии включает в себя управление вниманием партнера, аудитории, собственным вниманием.

УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ

Управление вниманием далеко не всегда требует специальных знаний, но если мы управляем собой или другим интуитивно, то, конечно, возможны ошибки.

В любом общении важно,

во-первых, чтобы внимание слушающего было привлечено к говорящему и к тому, что он говорит,

а во-вторых, чтобы внимание это было постоянным, не рассеивалось.

Только в этом случае можно повысить эффективность общения.

Следовательно, и говорящий, и слушающий должны уметь решать задачи по управлению вниманием — это задачи по привлечению внимания и его поддержанию.

Первым из наиболее эффективных приемов привлечения внимания является прием "**нейтральной фразы**". Суть его при всем многообразии применений сводится к тому, что *в начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но зато наверняка по каким-то причинам имеющая значение, смысл и ценность для всех присутствующих и поэтому собирающая их внимание.*

Вторым приемом привлечения и концентрации внимания является так называемый прием "**завлечения**".

Суть его заключается в том, что *говорящий вначале произносит нечто трудно воспринимаемым образом, например очень тихо, очень непонятно, слишком монотонно или неразборчиво. Слушающему приходится*

предпринимать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять, а эти усилия и предполагают концентрацию внимания. Используя этот прием, говорящий как бы провоцирует слушающего самого применять способы концентрации внимания.

Еще одним важным способом "сбора" внимания является **прием установления зрительного контакта** между говорящим и слушающим.

Очень многие пользуются этим приемом, зная его эффективность: они обводят аудиторию взглядом, смотрят пристально на кого-нибудь одного, фиксируют взглядом нескольких человек в аудитории и кивают им и т.д.

Установление зрительного контакта — прием, широко используемый в любом общении (не только в массовом, но и в личном, деловом и т.д.). Пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание, постоянно уходя от чье-то взгляда, мы показываем, что не желаем общаться: любой разговор начинается со взаимного зрительного контакта.

Однако зрительный контакт используется не только для привлечения внимания, но и для его поддержания уже в самом процессе общения

Следующая задача по управлению вниманием — это его поддержание. Внимание слушающего может быть отвлечено любым посторонним стимулом — громким стуком двери, интересным разговором соседей, сменой освещения, собственными размышлениями не по теме и т.д.

Первая группа приемов поддержания внимания, в сущности, сводится к тому, чтобы по возможности исключить все посторонние воздействия, максимально изолироваться от них. Именно поэтому эту группу можно назвать **приемами "изоляции"**.

Когда мы хотим спокойно поговорить с кем-либо, мы отводим его в сторону, уединяемся. Перед началом лекции обычно закрывают окна и двери, чтобы не мешал посторонний шум, и если это не удастся, то воздействие становится менее эффективным. Всем известно, как тяжело и малоэффективно общение "под телевизор" или среди всеобщего разговора. *Именно поэтому все конкретные способы "изоляции" в целом повышают эффективность общения.*

Если, с точки зрения говорящего, максимум, что он может сделать, — это изолировать общение от внешних факторов, то *для слушающего актуально умение изолироваться от внутренних факторов.*

Чаще всего помехи заключаются в том, что собеседник вместо того, чтобы внимательно слушать говорящего, занят подготовкой собственной реплики, обдумыванием аргументов или просто ожиданием окончания его речи, чтобы вступить в разговор самому.

В любом из этих случаев результат один — внимание слушающего отвлекается на себя, внутрь, он что-то пропускает, и эффективность общения

уменьшается. Именно поэтому приемом "изоляции" для слушающего являются навыки собственного слушания, умения не отвлекаться на свои мысли и не терять информацию.

Еще одна группа приемов поддержания внимания — это **приемы "навязывания ритма"**. Внимание человека постоянно колеблется, как бы мерцает, и если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время его восстанавливать, то оно неотвратимо будет ускользать, переключаться на что-то другое. Особенно способствует такому отвлечению монотонное, однообразное изложение.

Когда наш собеседник говорит монотонно, без выражения, даже заинтересованный слушатель с трудом удерживает внимание, и чем больше он пытается удержать его, тем сильнее его клонит в сон. Именно здесь и применяются приемы "навязывания ритма".

Постоянное изменение характеристик голоса и речи — наиболее простой способ задать нужный ритм разговора. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то скороговоркой, то нейтрально, говорящий как бы навязывает слушающему свою последовательность переключения внимания, не дает ему возможности расслабиться на монотонном отрезке и что-то пропустить.

Следующая группа приемов поддержания внимания — так называемые **приемы акцентировки**. Они применяются в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание партнера на определенные, важные с точки зрения говорящего, моменты в сообщении, ситуации и т.д. **Эти приемы можно разделить на прямые и косвенные.**

Прямая акцентировка достигается за счет употребления различных служебных фраз, смысл которых и составляет собственно привлечение внимания; таких, например, как "прошу обратить внимание", "важно отметить, что...", "необходимо подчеркнуть, что..." и т.д.

Косвенная акцентировка достигается за счет того, что места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения за счет контраста — они *организуются таким образом, чтобы контрастировать с окружающим фоном и поэтому автоматически привлекать внимание.*

Управлять вниманием в общении — важная задача не только для говорящего, но и для слушающего. Если он хочет увидеть и услышать именно то, что говорит и делает партнер, а не что-то другое, то он должен уметь управлять своим вниманием.

ДИСТАНЦИИ ОБЩЕНИЯ

Вы когда-нибудь обращали внимание на то, что некоторые люди подходят к вам так близко, что с ними тяжело разговаривать, так и хочется отшагнуть назад? А иногда наоборот, ваш собеседник так далеко от вас, что вы непроизвольно подходите к нему?

В психологии существует такое понятие как «дистанция общения», и это очень важный момент. *Дистанция общения должна быть приемлема для собеседника и, конечно, она должна соответствовать вашим задачам.*

Сорок сантиметров между вами или метр сорок — иногда именно это оказывается критическим обстоятельством, определяющим успех или неуспех разговора.

Если чисто пространственно вы находитесь слишком далеко от собеседника, он ощущает отсутствие контакта, а вы представляетесь ему человеком холодным или недружественно к нему настроенным. Напротив того, слишком короткая дистанция создает ощущение, что на него давят, а вы — человек бесцеремонный и навязчивый.

Как же определить это «слишком далеко» или «слишком близко»?

Среди невербальных систем дистанции, или организации пространства коммуникативного процесса, отводится немалое значение. Так, например, размещение партнеров лицом к лицу способствует возникновению контакта, а окрик в спину вызовет скорее всего негативную защитную реакцию человека.

Как же пространственное размещение влияет на восприятие собеседниками друг друга, на возникающие при этом эмоциональные переживания и представления о качествах личности собеседника? Здесь опять имеет смысл понаблюдать за поведением животных.

Большинство животных обитает в строго определенной пространственной зоне, которую они считают своей собственной территорией. Насколько велика и как далеко простирается эта территория, зависит главным образом от того, как густо населены места, в которых эти животные обитают. Лев, живущий на просторах африканской саванны, может иметь сферу обитания радиусом до 50 км. Эту территорию он специальным образом помечает и старается не допускать на нее чужаков. Однако если лев вырос в клетке с другими львами, его личная территория может ограничиваться буквально несколькими метрами, что является прямым следствием перенаселенности сферы обитания.

Человек также обладает своей собственной территорией. Правильнее сказать, что это не территория, а пространство, воздушная оболочка, окружающая тело человека со всех сторон. Размеры оболочки зависят от плотности населения людей в местах их проживания. И хотя нас никто не учит тому, насколько можно приближаться к другому человеку, мы подсознательно знаем, на каком расстоянии удобнее говорить с близким другом, а на каком – с подозрительным незнакомцем.

Нормами пространственной и временной организации общения сейчас занимается наука **проксемика**. Основатель проксемики Э. Холл предложил особую методику оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства. При этом он выделил **четыре** четких пространственных зоны, которые как концентрические круги на мишени или на воде окружают друг друга.

1. Интимная зона (от 15 до 45 см). Из всех зон эта самая главная, поскольку именно ее человек охраняет так, будто это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, влюбленные, близкие друзья и родственники. В этой зоне можно выделить как бы еще **подзону радиусом 15 см**, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. По сути, это уже зона прикосновения к другому человеку. Позволяется прикасаться очень немногим. Поэтому ее называют **сверхинтимной зоной**.

2. Личная зона (от 45 до 120 см). Данное расстояние используется при обыденном общении со знакомыми людьми. Эта дистанция обычно разделяет нас, когда мы находимся на приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

3. Социальная зона (от 120 до 400 см). На таком расстоянии мы общаемся при официальных встречах с посторонними людьми. То есть такое расстояние принято при общении с людьми, которых мы не очень хорошо знаем.

4. Общественная, или публичная, зона (более 4 м). При общении с большими группами людей и лектору, и слушателям будет удобнее передавать и воспринимать информацию на таком удалении друг от друга. Нарушение этой дистанции может вызвать разные последствия. Если клоун в цирке перелезает через барьер и присаживается к кому-нибудь на колени – это вызывает смех, а если учитель покидает свое место и приближается к ученику, то это воспринимается как угроза.

Нарушение интимной зоны тем или иным человеком осуществляется по разным причинам, которые можно разделить на три группы.

Первая – когда приблизившийся человек является нашим родственником или очень близким другом.

Вторая причина излишней близости связана с необходимостью совместного передвижения в транспорте, лифте, очереди. Часто можно услышать, как людей, едущих в общественном транспорте на работу в часы пик, называют жалкими, несчастными, подавленными. Эти эпитеты обычно употребляются потому, что у этих людей невыразительные лица, но сторонние наблюдатели ошибаются в своих оценках. Они просто видят, как люди добросовестно выполняют правила поведения в условиях неизбежного вторжения посторонних в их интимную зону.

Третья – когда «нарушитель» проявляет враждебные намерения, агрессию. Подобное вторжение посторонних людей в нашу интимную зону вызывает как внешний протест, так и внутреннюю физиологическую реакцию. Организм как бы готовится к тому, чтобы убрать «нарушителя»: сердце начинает биться мощнее и быстрее, в кровь выбрасываются гормоны и питательные вещества, и она приливает к мозгу и мышцам, дыхание углубляется и учащается. Все это свидетельствует о физической готовности нашего организма к бою или бегству. Некоторые люди сознательно используют эту потребность человека избавиться от неприятного контакта.

Когда вы совершенно искренне и дружелюбно прикоснетесь к руке или обнимете человека, с которым вы только что познакомились, это может вызвать у него отрицательную реакцию по отношению к вам. Пусть даже вам будут улыбаться и делать вид, что это нравится, чтобы вас не обидеть.

Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе уютно, соблюдайте главное правило дистанции общения: «чем интимнее наши отношения с другим человеком, тем ближе дистанция общения».

Изменение личной пространственной зоны

Психологи отмечают, чем больше разница в возрасте у общающихся людей, тем больше расстояние между ними. При общении со сверстниками мы располагаемся несколько ближе, чем при общении с человеком гораздо старше нас по возрасту. Точно так же – при общении с человеком, имеющим более высокий социальный статус. Со своим классным руководителем учащиеся общаются на более короткой дистанции, чем, скажем, с завучем или директором колледжа.

Мы уже говорили о том, что скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, лифте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга и иногда приводит к конфликтным ситуациям.

Существуют несколько неписанных правил поведения современного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте.

Эти правила следующие:

- 1. Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.*
- 2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.*
- 3. Лицо должно быть совершенно бесстрастным – никакого проявления эмоций не разрешается.*
- 4. Если у вас в руках книга или газеты, вы должны быть полностью погружены в чтение.*
- 5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.*
- 6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.*

Глубоко понимая природу дистанции общения, Вы избавитесь от страхов и неуверенности в отношениях с другими людьми и с окружающим миром в целом.

Приемы повышения эффективности общения

Человек - “существо социальное”. Это означает, что он живет среди людей и осуществлять свою жизнедеятельность (достигает целей, удовлетворяет потребности, трудится) не иначе как через взаимодействие, общение - контактное, опосредованное или воображаемое.

В общении как процессе последовательных взаимоориентированных во времени и пространстве действий, реакций, поведенческих актов происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовостриятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности.

Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения. Можно сказать, что каждый человек, в той или иной мере, практический психолог по межличностным отношениям. Но, к сожалению, не всегда все мы делаем так как надо.

Приемы повышения эффективности общения

Существует множество приёмов повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

1. Приём «имя собственное» основан на произнесении вслух имени-отчества собеседника. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется *аттракция (привлекательность)*, расположение к собеседнику.

2. Приём «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг». А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у собеседника, образуются положительные эмоции и вольно или невольно формируется аттракция.

3. Приём «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к собеседнику, формируется аттракция (привлекательность).

4. Приём «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем собеседника. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение, в конечном итоге формируется аттракция.

5. Приём «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям, интересам собеседника, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями, возникает расположенность, доверие и формируется аттракция.

Существует множество приемов для повышения эффективности общения, но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

На первый взгляд, комплимент - самое простое в общении. *Но сделать его мастерски - высшее искусство.* Сказанный в лоб: «Как Вы сегодня красивы!» - он приводит лишь к обратному эффекту. Любая женщина может возмутиться: «Как? Только сегодня?!»... А легко ли сделать комплимент мужчинам, которых, вроде бы, не принято хвалить за красоту?...

Комплименты бывают трех типов:

1. Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику - ружье, «помешанному» на собаках - его любимца, родителю - ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе.

2. Комплимент «минус-ПЛЮС». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала - ужас от мысли о смерти, а потом - неопишуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если "минус" окажется сильнее "плюса" последствия могут быть для нас плачевными.

3. Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

А) Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

Б) Собеседник должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте - это достойно на него ответить. Комплимент нельзя вернуть сразу же. Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент.

Необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

И, наконец, главное: комплимент ценен только тогда, когда он сделан искренне. Неискренний комплимент - это уже изощренная издевка.

Универсальное средство - улыбка!

Иногда силу воздействия улыбки на окружающих трудно представить.

Улыбка - это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический "плюс», ответ на который - расположение собеседника к нам.

Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.

«...Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает...»

Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней. С этой целью утром можно чуть подольше задержать взгляд на своем отражении в зеркале, покривляться, показать себе язык: это Вас рассмешит и Вы улыбнетесь. Стоп! Именно такой должна быть Ваша улыбка - открытой и искренней.

Имя собственное...

Кто из нас может похвастаться, что помнит имена всех знакомых людей? А может ли кто-нибудь сказать, что ему неприятно, когда мимолеетный знакомый, встречаясь еще раз, называет его по имени?

Каждый человек хочет оставить свой след на Земле и через него жить в памяти людей. Но все мы делаем это по-разному. Кто-то, как Рафаэль, пишет картины, другой проводит политические реформы, третий царапает на стенах подъезда «Здесь был Вася» и т.д. При внешнем различии суть этих поступков одна: *стремление оставить в памяти людей свое имя*. Ради этого мы готовы на многое.

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека.

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников.

Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. *Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу*

На людей производит неизгладимое впечатление, если мы помним их по имени.

Имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке

Потребность чувствовать свою значимость - одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Поднятие *значительности собеседника* может стать универсальным ключом к его душе, только если это *делается искренне*. Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть что-то от нас зависело...

Умение произвести хорошее впечатление на окружающих, вовремя сделать комплимент, выслушать или вежливо попросить собеседника о чем-либо - верные спутники на Вашем пути к овладению навыками эффективного общения.

Как формируется первое впечатление?

В повседневной жизни, в рабочей и нерабочей обстановке каждый человек встречает новых для себя людей. Во многих случаях на основе одного только кратковременного восприятия мы оцениваем этих людей и выбираем кажущийся нам наиболее разумным способ поведения и действия по отношению к каждому из них. Во всех подобных случаях мы имеем дело с так называемым первым впечатлением и с актами поведения на его основе.

Процесс восприятия человека человеком является важным этапом в построении межличностной коммуникации. Этой проблеме посвящено много теоретических и прикладных исследований, проведенных как у нас, так и за рубежом.

Особое внимание в этих работах уделяется феномену формирования первого впечатления, который достаточно длительное время играет роль своеобразной психологической установки на личность.

Первое впечатление – это сложный психологический феномен, включающий в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты. В него всегда входят те или иные особенности облика и поведения человека, оказавшегося объектом познания.

Первое впечатление содержит также более или менее осознаваемые и обобщенные оценочные суждения. Наконец, в нем всегда присутствует эмоциональное отношение к тому человеку, который оказался предметом восприятия и оценки.

Главным источником формирования первого впечатления является наблюдение.

Исследования разных ученых говорят о том, что для формирования первого впечатления человеку достаточно **от нескольких секунд (40сек) до нескольких минут (2-4мин)**. Хотя зачастую первое впечатление бывает обманчивым, мы часто судим по нему других людей.

На формирование первого впечатления часть влияют несколько факторов:

- *Характеристика внешнего облика человека. Оформление внешности (в том числе стиль одежды, прическа).*
- *Экспрессия человека (переживаемые или транслируемые эмоциональные состояния).*
- *Поведение.*
- *Предполагаемые качества личности.*
- *Некоторые психологические личностные особенности воспринимающего человека.*
- *Сложившиеся стереотипы и эталоны относительно идеалов внешности и поведения;*

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что **ведущую роль в формировании первого впечатления о человеке играют внешний облик и поведение.**

Видя красивую «обложку», человек подсознательно приписывает ей наличие достойного содержания.

Особенности личности воспринимающего человека

Хотя первое впечатление о человеке в первую очередь определяется присущими ему особенностями, но то, каким оно будет – более обобщенным или более конкретным, полным или отрывочным, положительным или отрицательным – **зависит от личности того, у кого оно формируется.**

Интересно определить, какие же именно факторы в личности субъекта определяют ход и результаты формирования у него впечатления о других людях.

Эталоны

У каждого человека под влиянием общества, членом которого он является, формируются общие нравственно-эстетические требования к другим людям и образуются воплощающие эти требования более или менее конкретные эталоны. При познании одним человеком другого эти эталоны играют роль «мерок», которые, образно говоря, прикладываются к познаваемой личности и дают возможность отнести эту личность к какому-то «классу» в той системе «типов», которая сформировалась у познающего субъекта.

Стереотипы

У человека – субъекта познания других людей - всегда могут быть выявлены и «наборы» качеств, которые он имеет тенденцию приписывать тем лицам, «класс» которых, как ему кажется, им установлен.

Это явление «приписывания» познаваемой личности целых «наборов» определенных качеств на основе отнесения ее по увиденным в ней качествам к какому-то «классу» лиц получило название «**стереотипизация**», а «наборы» качеств, которые человек «придает» познаваемой им личности, - «**оценочными стереотипами**».

В переводе с греческого «стереотип» означает «твердый отпечаток». Это устойчиво сохраняющиеся в сознании образы или представления, которые являются эмоционально окрашенным предубеждением или устойчивой оценкой.

Внешне привлекательные люди кажутся уверенными в себе, доброжелательными, успешными, энергичными, уравновешенными и счастливыми. Как бы это ни было во многих случаях несправедливо, но красивых людей считают также утонченными и более богатыми духовно, чем некрасивых. (Так, даже один и тот же почерк признается более красивым, при условии, что он принадлежит привлекательному человеку).

Необъективность суждений приводит к тому, что симпатичным детям намного чаще прощают шалости и «просто не могут на них сердиться» по сравнению с обычными детьми. Полнота делает человека в глазах окружающих более зрелым, худоба – более молодым.

Большую роль играют **выражение лица, взгляд**. Так, если человек смотрит прямым, долгим и открытым взглядом, ему приписывают уверенность в себе, склонность к лидерству. При этом, если таким взглядом надлена женщина, ее склонны считать внимательной к другим людям.

Если же человек смотрит на других мельком, искоса, быстро переводя взгляд, воспринимающие его оценивают как стеснительного, неуверенного в себе человека.

Безусловно, при оценке человека исследуются и его пантомимика, различные характеристики голоса, запахи.

Проецирование

Исследования показали, что в процессе формирования первого впечатления участвует процесс «проецирования», заключающийся в том, что познающий субъект может «вкладывать» свои состояния в другую личность, приписывая ему черты, которые в действительности присущи ему самому и которые у оцениваемой личности могут отсутствовать.

Тенденция приписывать собственные качества или собственные состояния другим людям особенно сильно выражена у лиц, отличающихся малой самокритичностью и слабым проникновением в собственную личность. Эта тенденция в очень большой степени характерна для представителей так называемого «авторитарного» типа личности и почти не обнаруживается у представителей «демократического» типа.

Уверенность в себе

Полнота и характер оценки другого человека зависят также и от такого качества оценивающего, как степень его уверенности в себе.

Уверенные в себе люди часто оценивают других людей как доброжелательных и расположенных к ним. В то же время лица, не уверенные в себе, имеют обыкновение смотреть на других людей, как не тяготеющих к холодности и не расположенных к ним.

Вы можете всего за 4 секунды произвести на человека впечатление, а потом 4 года бороться с ним, если это впечатление оказалось негативным. Итак, формирующееся на основе кратковременного контакта с человеком первое представление о нем – это сложный психологический процесс.

При этом на формирование первого впечатления влияют не только определенные особенности личности, которая является объектом познания, но и личностные качества познающего, воспринимающего человека: это и сформировавшиеся «эталоны», и закрепленные в сознании стереотипы, и степень уверенности человек в себе самом, и привычное его отношение к людям.

Если вы хотите лучше понять собеседника, нельзя не учитывать то, как он старается преподнести себя. Одежда, поведение достаточно красноречиво говорят об этом. В любом случае, как бы это не проявлялась, самоподача передает внутренний настрой того или иного человека.

При формировании мнения о человеке на основе первого впечатления важно помнить, что первое познание не дает точного представления о человеке и никто не застрахован от ошибок. Не следует слишком категорично судить о людях по первому впечатлению.

Конфликт. Стратегия поведения в конфликте.

Типы конфликтных личностей

Современный человек не понаслышке знает слово «конфликт». Каждый день у нас то и дело возникают конфликтные ситуации - на улице с прохожими, сбивающими нас с ног, в общественном транспорте с невежливым подростком, не уступившим место, на работе с завистливым коллегой или грубым начальником, дома, с неугомонными детьми и т.д.

Однако бывает и так, что небольшая доля конфликтности может быть даже полезна. В некоторых ситуациях он поможет выявить различные точки зрения, приведет к новым решениям в выполнении проектов.

Уже, исходя из этого, можно сделать вывод – **конфликты** бывают разными, и поэтому ученые разделили их на четыре основных вида.

Виды конфликтов:

- *Внутриличностный конфликт*
- *Межличностный конфликт*
- *Межгрупповой*
- *Между личностью и группой*

Внутренний конфликт

Наиболее распространенной формой внутреннего конфликта является ролевой конфликт. В этом виде конфликта разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Это может быть как

конфликт внутри себя самого (например, если я хороший семьянин, я должен проводить вечера дома, со своей семьей, однако должность руководителя может обязывать к задержкам на работе). Или же с влиянием посторонних, но приводящий к личному внутреннему конфликту. Например, когда одному человеку дают различные по направлению задания на выполнение в одно и то же время.

Причиной такого конфликта может являться перегрузка или недогрузка на работе. Ученые говорят, что внутриличностный конфликт непосредственно связан с неудовлетворенностью работой и малой уверенностью в себе.

Межличностный конфликт

Самый распространенный вид конфликта. Именно с ним мы встречаемся каждый день. Борьба за «место под Солнцем». Каждый считает, что именно он должен занять лучшее место, лучшую должность, иметь лучшее оборудование. Так же межличностный конфликт может выражаться, как столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера. Обычно взгляды таких людей полностью различны.

Конфликт между личностью и группой

Все общество делится на группы. Свои подгруппы есть в каждой организации (школа, институт, работа, курсы, молодежные движения). В каждой такой подгруппе установлены свои каноны общения, и когда появляется новая личность, несущая свои правила – возникает конфликт. Другой не менее распространенный конфликт этого вида — конфликт руководителя и группы.

Межгрупповой конфликт

Данный вид конфликта схож с предыдущим, однако отличие в том, что в этом случае конфликтует не один человек с группой людей, а группа против группы. К этой категории относятся конфликты между болельщиками разных команд, между семьями, между предприятиями с одной профессиональной направленностью.

Типы конфликтных личностей

Рассмотрим наиболее распространенные типы конфликтных личностей.

Демонстративный – чаще всего это холерик, которому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Он любит быть на виду, имеет завышенную самооценку; его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Рациональное поведение, как правило, выражено слабо.

Ригидный – люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность; малокритичны по отношению к собственным поступкам, постоянно требуют подтверждения собственной значимости.

Педант – личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя.

Практик – действующий под лозунгом «Лучшая защита – нападение». Для такого человека самым важным является преобразование среды, внешнего окружения, изменение позиций других людей, что может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях.

Жалобщик – человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы.

Разгневанный ребенок – человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль. Например, начальник может вспылить, чувствуя, что его подчиненные потеряли к нему уважение.

Тайный мститель – человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость.

В конфликтной ситуации или в общении с «трудным» человеком необходимо попытаться увидеть в нем лучшие качества.

Надо понимать, что невозможно изменить ни его психологические особенности, ни особенности его нервной системы, ни систему его взглядов и ценностей.

Поэтому необходимо подобрать к нему ключик, исходя из собственного жизненного опыта и желания не усложнять ситуацию.

Если же подобрать ключ не удастся, то остается одно-единственное средство – перевести такого человека в разряд «стихийного бедствия».

Стратегии поведения в конфликте

Психологи указывают на пять основных стратегий:

I Соревнование (конкуренция) - «акула»;

II Приспособление (улаживание) - «плюшевый мишка»;

III Избегание (уклонение) - «черепаха»;

IV Компромисс - «лиса»;

V Сотрудничество - «сова».

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

I. Соревнование

Соревнование – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать всегда на своем, а позицию другого человека не будет принимать во внимание.

Плюсы и минусы данной стратегии: упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации. Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим.

Длительные отношения могут быть устойчивыми только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников, а проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех.

В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определенным правилам и его результаты не окажут сильного влияния на отношения между его участниками. В этом случае соревнование, может помочь оживить обстановку и заставить людей более активно добиваться своих целей.

В виде образа соревнование - это конкуренция "акула".



Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом».

Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, т.к. эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем.

Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Она, несомненно, оправдана, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков.

Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

Тактические действия «Акулы»:

жестко контролирует действия противника и его источники информации; постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами; использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением; провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки; выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта

уверенность переходит в самоуверенность. При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересуется, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

Качества личности: властность, авторитарность; нетерпение к разногласиям и инакомыслию; ориентировка на сохранение того, что есть; боязнь нововведений, неоднозначных решений; боязнь критики своего стиля поведения; использование своего положения с целью достижения власти; игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

II. Приспособление

Приспособление – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Плюсы и минусы данной стратегии: если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее подходящим вариантом поведения.

Но если конфликт касается важных вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной.

Её результатом будут отрицательные эмоции уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), а в долгосрочной перспективе потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками.

Приспособление в виде образа - улаживание "плюшевый мишка"



Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных целей.

Основной принцип поведения: «Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно». Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей.

Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Если соотношение сил не в его пользу и дальнейшая борьба не имеет смысла, то происходит переориентация на установку, девиз которой: «Сдаюсь на милость победителя».

Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу.

Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить хорошие отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения. В случае же серьезного конфликта стратегия поведения «Плюшевого мишки» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы и конфликт остается неразрешенным.

Тактические действия «Плюшевого Мишки»:

постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки; постоянная демонстрация неприязни на победу или серьезное сопротивление; потакает противнику, льстит.

Качества личности: бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях; желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений; идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют; преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

III. Избегание

Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Плюсы и минусы данной стратегии: такая стратегия может быть полезна либо, когда предмет конфликта не очень важен, либо когда с другой стороной конфликта не обязательно поддерживать длительные отношения. Но в долгосрочных отношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание существующих трудностей приводит только к накоплению неудовлетворенности и напряжения.

В виде образа избегание можно представить как уклонение "черепах а".



Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «Черепахи» – «Оставьте мне немножко и не трогайте меня». Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами.

Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее разрешением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий

Трагедия этой роли и неспособность выйти из нее лежит в глубоко укоренившейся установке на беспомощность и неспособность изменить обстановку.

Чем вызваны эти установки? Жертвы учатся, как быть жертвами, у других жертв. Родители учат этому своих детей; авторитарные родители, учителя, руководители и социальные системы запугивают людей, заставляя их принять роль жертв.

В некоторых случаях чрезмерно осторожные привычки постепенно приводят людей к роли жертвы, так как люди отказываются идти на изменение ситуации или самих себя, хотя при соответствующем подходе они могли бы вызвать положительные перемены сравнительно легко.

Стратегия поведения «Черепахи» может быть, тем не менее, вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме.

С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

Стратегия поведения «Черепахи» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее. Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастании сопротивления в самых различных областях, вплоть до заболеваний.

Тактические действия «Черепахи»:

отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода; избегает применения силовых приемов; игнорирует всю информацию от

противника, не доверяет фактам и не собирает их; отрицает серьезность и остроту конфликта; систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности: застенчивость в общении с людьми; нетерпение к критике; принятие ее как атаки на себя лично; нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»; неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

IV. Компромисс

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Плюсы и минусы данной стратегии: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

В виде образа компромисс - это "лиса".



Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения.

Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т.к. у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны.

Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение.

Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой.

В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта.

Тактические действия «Лисы»: торгуется, любит людей, которые умеют торговаться; использует обман, лезть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника; ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

Качества личности: предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью.

Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности; настороженное отношение к критическим оценкам других людей; ожидание мягких формулировок, красивых слов; желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

V. Сотрудничество

При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Плюсы и минусы данной стратегии: стремление выслушать другого человека, понять его точку зрения, учесть его интересы и найти в спорной ситуации решение, устраивающее все стороны – необходимо в любых долгосрочных отношениях.

Такой подход способствует развитию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный.

Отметим, что во многих ситуациях найти решение, устраивающее обе стороны, может быть очень трудно, особенно если противоположная сторона не настроена на сотрудничество, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и тяжелым.

В виде образа сотрудничество - это "сова".



Этой стратегии поведения в конфликте можно условно дать название птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл.

«Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: «Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?».

Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом. «Сова» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера, она не эксплуатирует слабости «Черепahi» и «Плюшевого медвежонка», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. По отношению к «Акуле» она

тоже ведет себя честно, противопоставляет ей мирные средства и здравый смысл.

«Сове» свойственна установка на прекращение конфликта ввиду его эскалации, в случае необходимости она склонна к переговорному процессу, где всегда имеет веер предложений-альтернатив.

При использовании стратегии сотрудничества участники конфликта становятся равными партнерами, а не противниками, которые интересны друг другу как люди со своими индивидуальностями. Их всегда интересуют не только противоречивые потребности друг друга, но и их мотивация.

Они стремятся к искренности в отношениях и максимальному доверию. Партнеры признают свой конфликт, подчеркивая общую основу для взаимодействия, которой может стать даже одно желание вместе найти выход из создавшейся ситуации. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями – в интересах дела эмоции отбрасываются.

В ходе поиска совместных решений партнеры могут интересоваться историей возникновения конфликта, но это не является самоцелью. Они трезво оценивают свои возможности и поэтому склонны к посредничеству, а в случае необходимости – к переговорному процессу.

Тактические действия «Совы»:

собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике; ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений; обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается опредметить конфликт; если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности: в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности; положительно относится к новациям, переменам; умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты; использует свои способности для достижения влияния на людей.

Стратегия поведения в конкретном конфликте, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Несомненно, конфликты поджидают нас везде, но, несмотря на это, необходимо всегда сохранять самообладание и с гордостью выходить из любой конфликтной ситуации!

Типы темперамента

(краткая характеристика, особенности)

Человек был объектом изучения еще с незапамятных времен. Стоит отметить, что первой попыткой создания **типологии личности** было выделение четырех основных типов темперамента. И руку к этому приложили еще такие древние ученые и философы, как Галена и Гиппократ.

Терминология, определение понятий

Нельзя путать такие термины, как «*характер*», «*типы темперамента*». Они имеют совершенно разный смысл.

Темперамент не может характеризовать содержательность личности (убеждения, взгляды, мировоззрение), он является определенной динамической стороной.

Итак, что же такое **темперамент**? Это совокупность тех особенностей человека, которые характеризуют его эмоциональную сторону, т.е. поведение и умственную деятельность.

Если же подходить к вопросу с физиологической точки зрения, то темперамент обуславливается особым типом высшей нервной деятельности (ВНД).

Прежде чем рассматривать разные типы темперамента, нужно отметить, что же в **это понятие** не входит:

1. Характер.
2. Способности.

Темперамент является основой развития характера человека, он оказывает различное влияние на способы общения и поведение личности.

Типы темперамента: краткая характеристика

В современной науке существует четыре основных типа темперамента: **холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик**. И все они существенно отличаются друг от друга.

Типы темперамента кратко можно охарактеризовать по особой реакции человека на случайно возникшее на его пути препятствие.

Так, холерик данную преграду очень быстро и без торможения сметет со своего пути. Сангвиник подумает, как это препятствие лучше всего обойти. Флегматики различные преграды чаще всего вовсе не замечают. А

меланхолики перед препятствиями просто останавливаются и не могут двигаться далее.

Немного о холериках

Изначально надо отметить, что это слово происходит от греческого «холе», что означает «желчь красно-желтого цвета». Такие люди не сдержаны в эмоциях, подвижны, энергичны, порывисты.

Положительные стороны характера холериков

Тип темперамента холерик имеет как свои положительные, так и отрицательные качества.

Рассмотрим для начала плюсы.

- Холерики прямолинейны, решительны. Они всегда знают, что делать в определенной ситуации.
- Это люди быстрые, подвижные, работа в их руках просто кипит.
- За новое дело представители этого типа темперамента берутся без проблем и боязни. Все делают быстро, без затруднений преодолевают различные препятствия.
- Холерики любят спорить, доказывать свою правоту.
- Мимика таких людей выразительна. У них, как говорится, все написано на лице.
- Речь у таких людей живая, эмоциональная. Они могут дополнять ее различными движениями рук, тела.
- Чувства у холериков проявляются очень быстро, они всегда яркие и эмоционально окрашены.
- Холерики практически никогда не обижаются, обиды не запоминают.
- Засыпает и просыпается такой человек быстро. Спит крепко.

Недостатки холерического темперамента

Краткая характеристика негативных сторон холериков включает в себя следующие черты:

- Быстрота холерика нередко перетекает в торопливость.
- Движения резкие, порывистые, нередко неуравновешенные и несдержанные.
- Холерикам явно не хватает терпения.

- Прямолинейность иногда может играть и свою негативную роль. На высказывания холериков люди очень часто обижаются.
- Личности с данным типом темперамента нередко провоцируют различного рода конфликтные ситуации.
- Холерики привыкли работать рывками. Резкий подъем сменяется спадом деятельности. И так по кругу.
- Это люди, которые не боятся рисковать. Именно поэтому они нередко оказываются в неудобных ситуациях.
- Холерики поверхностны. Они не любят вникать в суть проблемы.
- Склонны к переменам настроения.
- Такие люди не терпят промахи других.

Рекомендация: *людям с холерическим типом характера надо научиться себя сдерживать. Для этого перед принятием решения или желанием высказаться надо постараться сосчитать до десяти. Это поможет успокоиться и в определенной ситуации сделать все правильно.*

Кто такие флегматики?

Изначально надо отметить, что это слово произошло от греческого «флегма», т.е. «слизь». Это люди надежные, старательные, миролюбивые, вдумчивые и малоразговорчивые.

Достоинства, позитивные стороны флегматиков

Чем хорош тип темперамента флегматик?

- В первую очередь это спокойные, рассудительные и уравновешенные люди. У них есть выдержка в любой, даже конфликтной и спорной ситуации.
- Такие люди последовательны в делах. Они обязательно все начатое доводят до логического завершения.
- Речь их размеренная, спокойная. Нет лишних движений или ярко выраженной мимики лица. Такие люди мало разговаривают.
- В работе придерживаются системности, не любят отступать от порядка.
- Постоянны не только в отношениях, но и в интересах. Это чаще всего однолюбы. Чувства их глубоки, но тщательно скрыты от окружающих глаз.
- Это надежные, незлопамятные люди, которых очень тяжело вывести из себя.

Негативные стороны флегматиков

Краткая характеристика негативных сторон, т.е. недостатков флегматиков выглядит следующим образом:

- Они слабо реагируют на внешние раздражители, поэтому достаточно медленно принимают новые обстоятельства.
- Такие люди малоэмоциональны. Порой невозможно понять, что именно творится в их душе.
- Очень медленно включаются в новую работу, а также переключаются с одного дела на иное.
- Довольно трудно адаптируются в новой обстановке. Нелегко сходятся с новыми людьми.
- Стоит отметить, что в жизни флегматиков довольно много шаблонов и стереотипов, которым они неукоснительно следуют.

Советы флегматикам: *нужно развивать такие недостающие качества, как активность и подвижность.*

Сангвиник – кто он?

В переводе с латыни «сангвис» означает «кровь». Такие люди в основном выдержанные, общительные, уравновешенные и практичные.

Позитивные стороны сангвиников:

- Настроение их преимущественно хорошее. Но может резко меняться.
- Все чувства у таких людей возникают очень быстро. Однако не отличаются глубиной.
- Неприятности, неудачи переживают без особых проблем, достаточно легко.
- Выносливость и работоспособность находятся на высоком уровне.
- Без проблем заводят новые знакомства. В общении с новыми людьми не испытывают дискомфорта, неудобств, страха.
- Такие люди даже в самых сложных ситуациях сдерживают свои эмоции. У них отличное чувство самообладания.
- Речь громкая, торопливая, при этом отчетливая. Мимика и жесты яркие, выраженные.

- Это хорошие организаторы. В деятельности настойчивы, все дела доводят до логического завершения.

Недостатки этого типа темперамента

Рассматривая особенности типов темперамента, нужно отметить, что у сангвиников также есть свои отрицательные стороны:

- Склонны не доводить дела до конца. Однако это справедливо только в том случае, если интерес к деятельности утрачен.
- Сангвиники не приемлют однообразной работы.
- Такие люди нередко переоценивают себя и свои возможности.
- Это люди, которые быстро меняют увлечения. Это касается как интересов, так и личной жизни.
- В решениях такие личности могут быть поспешными, опрометчивыми.
- Настроение сангвиников неустойчивое и склонное к переменам.

Совет таким людям: *для достижения хороших результатов, им не стоит размениваться на мелочи. Также желательно выработать усидчивость и аккуратность.*

Кто такие меланхолики?

Меланхолик – какой он? Так, сам термин произошел от греческого «мелайн холе», что означает «черная желчь». Такие люди в основном необщительны, замкнуты, тревожны и часто угрюмы.

Рассмотрим их достоинства:

- Меланхолики чувствительны. Однако это может относиться также и к недостаткам типа темперамента.
- Такие люди выдвигают к себе завышенные требования, что заставляет их стремиться к лучшему.
- Они тактичны, сдержанны.
- Меланхолики отлично чувствуют других людей, их настроение.
- Эмоции таких людей сильные, глубокие, яркие, постоянные.
- Работают спокойно и продуктивно. Однако исключительно в привычной для себя обстановке.

Недостатки меланхоликов

Отрицательные стороны данного типа темперамента.

- Оять же на первый план выходит повышенная чувствительность, эмоциональность.
- Такие люди очень тяжело переносят обиды, если огорчаются, то надолго.
- Меланхолики в большинстве случаев застенчивые, стеснительные, не склонные к общению личности.
- Это люди, которые редко смеются. В основном они пессимистично настроены.
- Не любят ничего нового, долго адаптируются в новом коллективе. Изменения для них – это что-то ужасное, трудное.
- В работе им надо делать паузы, так как они склонны к быстрому утомлению.
- Речь их тихая, слабая. Мимика и жесты практически отсутствуют.
- Это слезливые, плаксивые люди.
- В большинстве случаев меланхолики боязливы, тревожны и замкнуты.
- В сложные моменты такие люди склонны теряться, они нередко опускают руки перед препятствиями, не стараясь их обойти или же убрать с пути.

Рекомендации для меланхоликов: для нормальной жизнедеятельности надо побороть стеснительность. Для этого необходимо стараться как можно чаще принимать участие в различных мероприятиях.

Также нужно заводить знакомства, побольше общаться. Также таким людям очень важно постоянно повышать самооценку.

Несколько слов о детях

Стоит отметить, что совершенно нет смысла отдельно рассматривать типы темперамента детей. Ведь они такие же, как описано выше.

Однако надо уточнить, что по мере взросления тип темперамента может меняться. В детстве преобладать может один, во взрослом возрасте – совершенно иной тип. Кардинальных же изменений чаще всего не происходит.

Так что типы темперамента детей такие же, как и у взрослых. Малыши также бывают холериками, сангвиниками, флегматиками и меланхоликами.

Однако важным тут является именно тип воспитания. Так, к детям разных темпераментов нужно искать совершенно разный подход. Ведь у них существенно отличается уровень понимания и восприятия информации.

О чистоте типов

Обязательно надо уточнить, что мало таких людей, которым присущ один четкий тип темперамента.

В основном это тандем двух различных типов. Один из них будет ведущим, т.е. более основательным. Другой же – дополнительным.

Ученые также говорят о том, что каждый человек содержит в себе черты всех четырех типов темперамента. Но вот их концентрация совершенно разная.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что такое «наука»? (определение)
2. Что такое «психология»? (определение)
3. Что является предметом изучения психологии?
4. Основные задачи психологии.
5. Назовите основные отрасли (виды) психологии.
6. Что такое «общение»? (определение)
7. Структура процесса общения.
8. Что такое «интенциональные» и «неинтенциональные знаки»? (приведите примеры неинтенциональных знаков)
9. Вербальное и невербальное общение. Средства невербального общения.
10. Что такое «идентификация», «эмпатия», «рефлексия»?
11. Ошибки при формировании первого впечатления.
12. Что такое «заражение», «внушение», «убеждение», подражание»?
13. Длительное общение. Источники получения информации при длительном общении.
14. Приёмы привлечения внимания.
15. Приёмы поддержания (удержания) внимания.
16. Что такое «деловое общение»? (определение)
17. Назовите основные формы делового общения.
18. Перечислите основные этапы деловой беседы.
19. Назовите основные способы начала деловой беседы.
20. Основные группы вопросов собеседников при деловой беседе.
21. Основные психологические приёмы влияния на собеседника.
22. Основные правила для высказывания замечаний в адрес собеседника.
23. Назовите барьеры непонимания (контрсуггестии).
24. Что такое избегание в психологии общения?
25. Что такое авторитет?

26. Объясните суть механизма «непонимание».
27. Почему барьеры непонимания могут приводить к неэффективной коммуникации?
28. Как можно преодолеть «избегание» в повседневном общении?
29. Назовите основные группы барьеров общения.
30. На какие виды делятся психологические барьеры общения?
31. Какие виды коммуникативных барьеров общения Вы знаете?
32. Как можно преодолеть барьеры общения?
33. Какие дистанции общения Вы знаете? Назовите их.
34. Расскажите об особенностях общения на той или иной дистанции общения.
35. Почему нужно учитывать и нельзя нарушать «дистанции» при общении?
36. Что такое конфликт?
37. Назовите основные виды конфликта.
38. Какие типы конфликтных личностей Вы знаете?
39. Перечислите типы темперамента.
40. Назовите основные плюсы и минусы того или иного типа темперамента.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Учебники и учебные пособия:

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. М, 1994
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
3. Белановская О.В. Психология личности: Учебное пособие / О.В.Белановская; науч. ред. Ю.Н.Карандашев, Т.В.Сенько. – Мн.: БГПУ им. М.Танка. 2001
4. Бодалев А.А. Психология общения. М., 2002
5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. Пособие. М., 2006
6. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социально-педагогическая психология. СПб., 2000.
7. Рогов Е.И. Психология общения. М., 2004.
8. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. М., 2001.
9. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2003.
10. Вердербер Р., Вердербер К. Общение. СПб., 2003.
11. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
12. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М., 2003.
13. Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям, или практическая психология на каждый день. М., 1993.
14. Крижановская Ю.С. Грамматика общения. Л., 1990.
15. Курбатов В.И. Искусство управлять общением. Ростов-на-Дону, 1997.
16. Немов Р.С. Практическая психология / Р.С.Немов: – М.: Гуманит.,1999 г.
17. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-педагогический тренинг. М.: Изд-во МГУ, 1989.
18. Пиз А. Язык жестов. Н. Новгород, 1992.
19. Психология: словарь под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
20. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом общении. М., 1991.
21. Станкин М.И. Психология общения. М., 2004.
22. Шейнов В.П. Искусство убеждать. М. 2001.

Дополнительная литература:

1. Дубровина И. В. Словарь для начинающего психолога. 2-е издание. – СПб.: Издательство «Питер», 2006 г.
2. Петровский А.В. Популярныe беседы о психологии. 2-е изд., доп. и перераб. / А.В.Петровский. – М.: Педагогика, 1983 г.
3. Психология для всех и каждого / Сост. В.Б.Шапарь. – Харьков: Торсинг; Ростов н /Дону: изд-во «Феникс», 2002 г.
4. Рогов Е.И. Психология познания / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
5. Рогов Е.И. Психология человека / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
6. Рогов Е.И. Эмоции и воля / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
7. Селевко Г.К. Найди себя / Г.К.Селевко, Н.И.Бабурина, О.Г.Левина. М.: Народное образование, 2001 г. Серия «Самососершенствование личности».
8. Селевко Г.К. Управляй собой / Г.К.Селевко, В.И.Болдина, О.Г.Левина. – М.: Народное образование, 2001 г. Серия «Самосовершенствование личности».
9. Селевко Г.К. Реализуй себя / Г.К.Селевко, А.Г.Селевко, О.Г.Левина. М.: Народное образование, 2001 г. Серия «самосовершенствование личности».
10. Селевко Г.К. Самосовершенствование личности: методическое пособие по преподаванию курса/Г.К.Селевко. – М.: Народное образование, 2000 г.

