

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОУ ВПО ЛНР «ЛУГАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ТАРАСА ШЕВЧЕНКО»**

**Е.Я. Сердюкова, А.Г. Жуева**

# **ПРАКТИКУМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Методические рекомендации для выполнения  
практических работ  
для магистрантов очной и заочной форм обучения  
по направлению подготовки  
44.04.04 «Профессиональное обучение .По отраслям»**



**Луганск  
2018**

УДК 378.011.3-051:6

ББК 74.489.88

С 32

**Рецензенты:**

*Дейнека И.Г.* – заведующий кафедрой легкой и пищевой промышленности ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Владимира Даля», доктор технических наук, профессор;

*Зинченко В.О.* – директор Института торговли, обслуживающих технологий и туризма ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат педагогических наук, доцент;

*Малькова М.А.* – и.о. заведующего кафедрой педагогики ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат педагогических наук, доцент.

**Сердюкова Е.Я., Жуева А.Г.**

**С32** Практикум профессиональной коммуникации : методические рекомендации для выполнения практических работ для магистрантов по направлению подготовки 44.04.04 «Профессиональное обучение. По отраслям» / Е.Я. Сердюкова, А.Г. Жуева ; ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко». – Луганск : Книта, 2018. – 136 с.

В методических рекомендациях рассмотрено содержание практических занятий по дисциплине «Практикум профессиональной коммуникации», даны краткие теоретические сведения, необходимые для выполнения практических заданий, содержатся тестовые задания, необходимые для самодиагностики коммуникативных качеств, кейс-ситуации для промежуточного контроля знаний. Методические рекомендации предназначены для магистрантов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 44.04.04 «Профессиональное обучение. По отраслям».

УДК 378.011.3-051:6

ББК 74.489.88

*Рекомендовано Учебно-методическим советом Луганского национального университета имени Тараса Шевченко в качестве методических рекомендаций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 44.04.04 «Профессиональное обучение. По отраслям» (протокол № 6 от 16 января 2018)*

© Сердюкова Е.Я., Жуева А.Г., 2018

© ГОУ ВПО ЛНР «ЛНУ имени Тараса Шевченко», 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Содержание практических занятий	8
Практическая работа 1. Общение и профессиональная деятельность инженера-педагога	9
Практическая работа 2. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе	18
Практическая работа 3. Невербальные средства коммуникации	28
Практическая работа 4. Коммуникативные позиции и роли. Формирование навыков социального взаимодействия.	38
Практическая работа 5. Технология убеждающего воздействия	44
Практическая работа 6. Процесс восприятия человека человеком	51
Практическая работа 7. Основы эффективной педагогической коммуникации	68
Практическая работа 8. Межкультурная коммуникативная этика	80
Практическая работа 9. Методы управления конфликтом. Методы анализа конфликтов	89
Практическая работа 10. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	104
Кейс-ситуации для промежуточного контроля знаний	114
Темы для подготовки рефератов	127
Вопросы для подготовки к зачету	131
Заключение	133
Рекомендуемая литература	134
Приложение	137

## ВВЕДЕНИЕ

Основной целью практических занятий (ПЗ) «Практикум профессиональной коммуникации» является целенаправленное освоение продуктивных форм профессиональной и межличностной коммуникации, и расширение социально-психологической и коммуникативной компетентностей обучающихся.

Практические задания к занятиям составлены таким образом, чтобы способствовать формированию коммуникативных способностей и развитию личностных качеств, необходимых для осуществления эффективной педагогической коммуникации. Практические занятия проводятся для магистрантов второго курса обучения по направлению подготовки «Профессиональное обучение (по отраслям)».

В структуру практических занятий входит:

- вводная часть, в которой конкретизируется тема занятия, сообщается цель и план проведения занятия, проводится обсуждение готовности студентов к выполнению заданий, выдается задание, раздаточные дидактические материалы;
- краткие теоретические сведения, актуализирующие усвоенные на лекционных занятиях теоретические знания;
- самостоятельная работа, в процессе которой разбираются основные алгоритмы выполнения заданий, и выполняются задания;
- заключительная часть, в ходе которой анализируются и обсуждаются результаты выполненной работы, проводится рефлексия собственной деятельности.

Инновационная направленность практических занятий обусловлена:

- реализацией обучающих и развивающих целей, направленных на формирование общекультурных и общепрофессиональных компетенций, необходимых для эффективной межличностной и педагогической коммуникации в процессе профессиональной деятельности;
- выбором и реализацией в процессе самостоятельной работы деятельностных методов обучения, а также психолого-

педагогических приемов, направленных на развитие коммуникативных умений;

– развитие умений профессиональной коммуникации при реализации кейс-технологий.

При проведении практических работ применяются следующие виды деятельности магистрантов:

– работа в парах и малых группах при отработке коммуникативных умений, и приемов эффективного общения;

– индивидуальная работа по выполнению и оценке тестовых заданий;

– коллективное обсуждение коммуникативных ситуаций и результатов выполнения игровых (тренинговых) заданий.

Практические занятия по дисциплине «Практикум профессиональной коммуникации» проводятся в первом семестре, на них отводится 0,55 з.е. / 20 ч (табл. 1). В качестве средства промежуточного контроля знаний по дисциплине используются задания на основе кейс-технологий.

Формой итогового контроля знаний по дисциплине является зачет. Для допуска к его сдаче магистранту необходимо предоставить преподавателю в указанные сроки конспект лекций по дисциплине, тетрадь для практических работ с выполненными практическими заданиями, а также реферат. Темы для написания и требования к оформлению реферата приводятся в данном методическом пособии. Также приводятся вопросы для подготовки к зачету.

Таблица 1 – Трудоемкость практических занятий в структуре курса дисциплины «Практикум профессиональной коммуникации»

Виды учебной работы	Всего з.е. / ч
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108
Семинарские занятия	0,5 / 18
Практические занятия	0,55 / 20

В результате выполнения заданий на практических работах магистранты должны освоить:

- простейшие закономерности и формы профессионального общения;
- умения позитивного влияния на личность участников педагогического взаимодействия;
- основные технологии профессионально-педагогического и межличностного общения;
- умения грамотно оперировать компонентами профессионально-педагогического общения (содержание, стиль, средства).
- техники и приемы эффективного общения в профессиональной педагогической деятельности;
- приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- умение оценивать характерологические особенности собеседников и вести диалог с учетом данных особенностей;
- приемы психологической защиты от негативных эмоций;
- навыки управления конфликтными ситуациями и навыки конструктивного решения конфликтов.

Данные умения и навыки необходимы для формирования следующих общепрофессиональных компетенций:

- готовность к коммуникациям в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;
- готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса, толерантно воспринимая социальные, этно-конфессиональные и культурные различия.

На практических занятиях студенты выполняют задания, направленные на отработку навыков эффективной межличностной и педагогической коммуникации, управления конфликтами, вербального и невербального общения, а также задания, формирующие такие личностные качества, как эмпатия, коммуникабельность и уверенность; при помощи психологических тестов диагностируют собственные личностные особенности,

влияющие на эффективность межличностной коммуникации, анализируют средства и методы эффективного развития профессиональных коммуникативных навыков. Результаты выполнения практических заданий отражаются в тетрадях для практических работ и оцениваются преподавателем.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п / п	Наименование темы дисциплины	№ пр. раб.	Содержание практических занятий, трудоемкость з.е. /ч
1	Теоретические основы педагогической коммуникации	1	Общение и профессиональная деятельность – 0,06/2
2	Функции педагогической коммуникации	2	Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе – 0,06/2
3	Вербальная и невербальная коммуникация	3	Невербальные средства коммуникации – 0,06/2
4	Межличностное взаимодействие в общении	4	Коммуникативные позиции и роли. Формирование навыков социального взаимодействия – 0,06/2
5	Речевое поведение и речевая деятельность педагога	5	Технология убеждающего воздействия Процесс восприятия человека человеком – 0,06/2
6	Общение и индивидуальные особенности человека	6	Процесс восприятия человека человеком – 0,6/ 2
7	Этические принципы общения	7	Основы эффективной педагогической коммуникации – 0,06/2
8		Межкультурная коммуникативная этика – 0,06/2	
8	Педагогическая конфликтология	9	Методы управления конфликтом. Методы анализа конфликтов – 0,6/2
10		Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте – 0,06/2	



## Практическая работа № 1

**Тема:** Общение и профессиональная деятельность инженера-педагога.

**Цель:** определить роль общения в профессиональной деятельности инженера-педагога; изучить формы организации общения инженера-педагога; определить личный уровень коммуникабельности с помощью методики В.Ф. Ряховского.

### План:

1. Общение и профессиональная деятельность инженера-педагога.
2. Формы организации общения.

### Ход работы:

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Заслушать доклад магистранта на тему «Общение и профессиональная деятельность».
3. Заслушать доклад магистранта на тему «Формы организации общения в деятельности мастера производственного обучения».
4. Пройти тестирование по методике В.Ф. Ряховского.
5. Результаты обсуждения и тестирования письменно отразить в тетради для практических работ.

### Краткие теоретические сведения

#### 1. Общение и профессиональная деятельность.

Большая роль в организации профессиональной деятельности принадлежит коммуникативным процессам, что связано с самой организацией многих видов профессиональной деятельности – их субъект-субъектным характером, предполагающим необходимость постоянных контактов между работниками.

**Коммуникация** представляет собой обмен информацией между людьми или группами людей, осуществляемый в различных формах.

Ведущую роль в реализации профессиональных коммуникаций играет система специфических коммуникативных процессов (а также связанных с ними явлений и свойств личности). Все они интегрируются в так называемое профессиональное общение, синтезирующее три основных компонента профессиональной компетентности – коммуникативные процессы, коммуникативные способности и коммуникативные явления (а также коммуникативную компетентность как обобщенную личностную характеристику).

В профессиональной деятельности коммуникация выполняет функции:

- координации деятельности подразделений организации, обеспечения ее функционирования в соответствии со стоящими перед ней целями;
- поддержания связи внутри организации между отдельными равноправными структурами (по горизонтали), а также между руководством и исполнителями (по вертикали);
- обеспечения связи с другими организациями;
- создания определенного психологического климата и регулирования неформальных отношений между работающими;
- индикации общего состояния дел в организации (на основании оценки качества коммуникативных процессов можно судить об успешности деятельности той или иной структуры);
- регулирования (повышение качества) функционирования организации.

Коммуникативный процесс, или процесс передачи и приема информации, состоит из ряда этапов (рис 1.1).

В профессиональной деятельности педагога коммуникация осуществляется в формах:

- обмена документацией (приказы, распоряжения, деловые письма, отчеты);

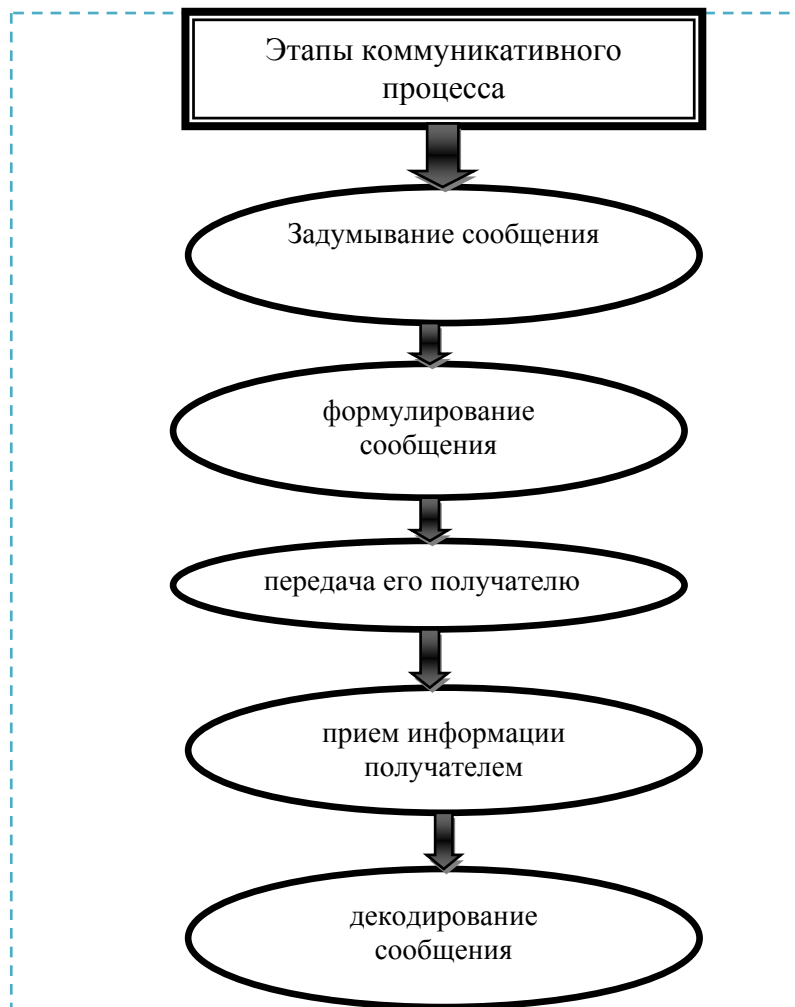


Рисунок 1.1 – Этапы коммуникативного процесса

– межличностного и межгруппового общения или непосредственного контакта людей «лицом к лицу» с использованием вербальных и невербальных средств.

При этом всякое общение отличается не только содержанием, но и формой.

## 2. Формы организации общения

**Форма общения** – это процесс взаимодействия людей, специфика их поведения по отношению друг другу.

Существенное значение для будущего инженера-педагога имеет качество общения, а точнее, его культура. Поэтому необходимо выделить основные компоненты форм общения:

– *коммуникатор* – тот, кто инициирует общение, кто сообщает информацию;

– *аудитория* (реципиенты) – тот, кому говорят, сообщают информацию;

– *сообщение* – то, что говорят, содержание информации;

– *средства общения* – технические средства, благодаря которым информация попадает к получателю.

В преобладающем большинстве случаев решающее значение имеет содержательность общения и его насыщенность смыслом, однако удачно выбранная форма общения также способствует достижению поставленных целей. Поэтому в каждом конкретном случае форма общения будет разной.

В связи с этим можно выделить две основные формы профессионального общения:

– опосредованное (косвенное) – через посредников, по телефону, факсу, посредством обмена телеграммами и т.п.;

– непосредственное (контактное) – вступление собеседников в личный контакт.

Непосредственное общение имеет больше достоинств, поскольку обеспечивает прямое восприятие партнеров и их поведения. В данном случае применяются два вида коммуникаций: вербальные (речевые) и невербальные (жесты, мимика, тембр голоса и т.п.).

Поскольку наибольший удельный вес в общении занимают вербальные коммуникации, ***умение говорить является важной составной частью профессиональной компетентности инженера-педагога.*** Требования, которым должна удовлетворять речь педагога, многообразны. Здесь важна логичность, научность, в то же время простота и доходчивость, художественная выразительность и эмоциональность, интонация, дикция и др.

Общение отличается тем, что в его процессе информация не только передается, но и формируется, уточняется и изменяется. Каждый человек заинтересован в том, чтобы информация, которую он адресует собеседнику, не просто им была принята, но и достигла главной цели. Все это указывает на то, что необходимо соответствующим образом организовать общение. Слагаемыми организации общения являются его цель, подготовка, непосредственное общение и принятие решений (рис. 1.2).

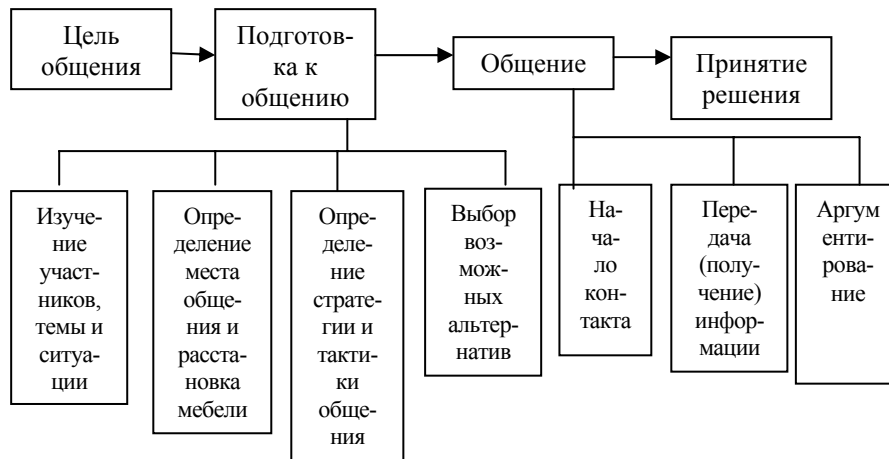


Рисунок 1.2 – Последовательность организации общения

Важным условием успешной профессиональной деятельности педагога является его коммуникабельность.

В настоящее время существуют различные методики определения уровня коммуникабельности личности. Остановимся подробнее на методике В.Ф. Ряховского.

### Практическое задание

**С целью оценивания личностного уровня коммуникабельности пройти тест В.Ф. Ряховского. Проанализировать результаты и определить, является ли ваш**

**уровень коммуникабельности оптимальным для педагогической деятельности.**

Тест общительности В.Ф. Ряховского предназначен для диагностики уровня коммуникабельности, являющейся необходимым профессиональным качеством будущего инженера-педагога.

К компонентам коммуникабельности относятся: постоянное желание общаться с людьми, грамотная и хорошо поставленная речь, умение быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми, умение вести вежливую, располагающую беседу, умение убеждать, умение публично выступать.

**Инструкция:** Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «иногда», «нет».

Тест содержит 16 вопросов, ответы на которые позволяют описывать типичное или предпочитаемое поведение респондента в различных по сложности и эмоциональной насыщенности ситуациях коммуникации.

Все ответы оцениваются в балльной системе, – «да» (2 балла), «иногда» (1 балл) и «нет» (0 баллов). Полученные баллы по 16 пунктам суммируются, максимально возможное количество баллов по этому тесту – 32 балла, минимальное – 0 баллов. Интерпретация результатов теста производится согласно классификатору ответов, разработанному автором.

Выделяются 7 уровней – от явной некоммуникабельности, затрудняющей социальное взаимодействие, до болезненной коммуникабельности, мешающей налаживанию плодотворных отношений с окружающими. По мнению автора, желательный, оптимальный уровень коммуникабельности находится в пределах от 9 до 24 баллов.

Таблица 1.1 – Тест В.Ф. Ряховского

№	Суждения	Баллы
1	2	3
1	Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?	

Продолжение таблицы 1.1

1	2	3
2	Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком либо совещании, собрании или тому подобном 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, кинотеатре). 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?	

Продолжение таблицы 1.1

1	2	3
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?	
17	<b>Итого</b>	

**Оценка ответов:**

**30 – 31 балл.** Вы явно некоммуникабельны, и эта ваша беда, так как больше всего страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25 – 29 баллов.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете не довольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19 – 24 баллов.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14 – 18 баллов.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения



без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

**9 – 13 баллов.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступить.

**4 – 8 баллов.** Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызывать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 балла и меньше.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

### **Контрольные вопросы**

1. Дайте определение понятию «Коммуникация».
2. Укажите основные функции профессиональной коммуникации.
3. Назовите основные формы профессиональной коммуникации педагога.
4. Что представляет собой форма общения?
5. Что представляет собой опосредованное общение?
6. Назовите основные слагаемые организации общения.
7. Перечислите основные черты коммуникабельной личности.
8. Как вы считаете, какой уровень коммуникабельности в соответствии с тестом В.Ф. Ряховского является оптимальным для эффективной педагогической деятельности?

### **Рекомендуемая литература**

1. Карпов А.В. Психология труда : учеб. для студ. вузов / А.В. Карпов. – М. : Владос-Пресс, 2005. – 350 с.
2. Каган М. С. Мир общения / М.С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – с. 71–81.
3. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – Санкт-Петербург, 1997. – С. 112.
4. Мижериков В. А. Психолого-педагогический словарь. Для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / В.А. Мижериков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 523 с.

### **Практическая работа № 2**

**Тема:** Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

**Цель:** определить, роль индивидуальных особенностей личности педагога в процессе общения; определить основные коммуникативные барьеры и способы их преодоления, выявить индивидуальные особенности, влияющие на качество общения.

## План

- 1 Общение и темперамент человека.
- 2 Общение с различными по характеру собеседниками.
- 3 Основные коммуникативные барьеры.

## Ход работы

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Выписать отличительные особенности поведения собеседников в зависимости от их характера.
3. Привести примеры коммуникативных барьеров и предложить способы их устранения.
4. Выполнить упражнения для групповой работы.
5. Результаты обсуждения и упражнений письменно отразить в тетради для практических работ.

## Краткие теоретические сведения

### 1. Общение и темперамент человека

Степень развитости коммуникативных качеств во многом предопределяется свойствами темперамента, которые составляют индивидуальные особенности личности.

**Темпераментом** называют совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов и поведения человека: их силу, скорость возникновения, прекращение и изменение.

Основные типы темперамента представлены на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 – Характеристики типов темперамента

Темперамент оказывает существенное влияние на формирование характера и поведения человека, определяет его поступки, индивидуальность, особенности взаимодействия с другими людьми. Он характеризует динамичность личности, но не раскрывает ее убеждений, взглядов, интересов, способностей.

В каждом человеке, как правило, сочетаются черты всех типов темперамента, один из которых выражен сильнее, другие – слабее. Поэтому целесообразно говорить не о темпераменте, а о темпераментальной структуре, включающей все типы.

На поведение человека в процессе общения также влияет его характер.

**Характер** – это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения.

Характер взаимосвязан с другими сторонами личности, в частности с темпераментом и способностями. Темперамент влияет на форму проявления характера, своеобразно окрашивая те или иные его черты. Так, настойчивость у холерика выражается в кипучей деятельности, у флегматика – в спокойной деловитости. То же и трудолюбие: холерик трудится энергично, страстно, флегматик – методично, не спеша. С другой стороны, и сам темперамент перестраивается под влиянием характера: человек с сильным характером может подавить некоторые отрицательные стороны своего темперамента, контролировать его проявления.

## **2. Общение с различными по характеру собеседниками**

### *Доминантный и недоминантный собеседники*

Доминантный собеседник. Он настроен непременно на то, чтобы повлиять: если силен физически – вызвать у вас робость, если умен, оставить впечатление превосходящего ума. Человек жесткий, напористый. Легко перебивает, повышая голос, но не дает вам перебивать себя. Решителен, ему легко свернуть разговор на полуслове. В качестве сильной стороны его характера можно отметить его умение принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее. При общении с доминантным

собеседником необходимо дать ему возможность выявить свою доминантность. Спокойно держаться собственной точки зрения, при этом избегать высмеивать его «силовые приемы», иначе может быть ссора.

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

*Мобильный и ригидный собеседник.*

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

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

*Экстраверт и интроверт.*

Экстраверт. Экстраверсия – черта темперамента, определяющая ориентацию личности на мир внешних объектов. Экстраверт расположен к общению как форме деятельности. Легко или тяжело, ему нужно с кем-то пообщаться. Он может обратиться к совершенно незнакомому человеку. Одни и те же лица тяготят его, ему требуется разнообразие. Если беседа носит благополучный характер, то он строит диалог таким образом, чтобы вы расстались на ноте теплоты и взаимопонимания. В случае ссоры он не держит

камня за пазухой. Общась с экстравертом, старайтесь не нарушать атмосферу взаимной симпатии. Его излишнее любопытство, поверхностность лучше всего сглаживать беззлобной иронией.

Интроверт. Интроверсия – ориентация личности на свой внутренний мир. Интровертам присущи необщительность, замкнутость («им все равно меня не понять»). Он весь в себе, не любит ежедневных встреч и разговоры на личные темы. Темы творческого, философского и делового характера его привлекают больше. Общась с интровертом, избегайте панибратства и всякой личной тематики. Обсуждая вопросы профессиональные или абстрактные, будьте готовым к затяжным паузам.

### **3. Основные коммуникативные барьеры**

Коммуникативные барьеры – препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации.

Е. В. Залюбовская дает следующее определение: «Коммуникативный барьер – это абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операционные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся».

#### ***Классификация коммуникативных барьеров***

##### ***Барьеры непонимания***

Барьеры непонимания связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

1. Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.

Семантические барьеры возникают при использовании многозначных слов или фраз, если говорящий не поясняет их значение.

2. Невербальные барьеры – связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова и невербальных сигналов,

сопровождающих процесс коммуникации. При непосредственном устном общении невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усилить или изменить смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, поза, интонация – все это примеры невербальной коммуникации.

3. Фонетические барьеры – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

4. Стилистические барьеры – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стил изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызывать и вредные вербальные привычки собеседника (использование в речи слов и звуков-паразитов: «это самое», «так сказать», «ну», «так», «как бы», «э-э», «м-м» и т.д.).

5. Логические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл.

6. Коммуникативные перегрузки связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации.

#### *Личностные барьеры*

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с

мелочным и склочным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

2. Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.

3. Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения.

4. Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

5. Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

В беседе отрицательная установка может быть направлена на:

1) личность самого собеседника (если бы то же самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе);

2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»);

3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

6. Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать



последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

7. Барьеры возраста возникают порой между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту.

8. Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

#### *Культурные барьеры*

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные барьеры, которые возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

2. Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

3. Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

4. Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

### *Социальные барьеры*

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

1. Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

2. Различия в статусе также может быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозу, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

3. Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

4. Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

### **Практическое задание**

**Упражнение «Захват инициативы общения».** Организуется беседа двух человек, начинающих диалог с любой реплики на любую тему. Второй собеседник должен поддержать разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это нужно ненавязчиво. Результаты выполнения упражнения отразить в тетради для практических работ. Проанализировать, какой из коммуникативных барьеров оказывает наиболее сильное отрицательное влияние на педагогическое общение?

### **Контрольные вопросы**

1. Раскройте значение определения «Темперамент».

2. Назовите основные типы темперамента и их отличия.
3. Что представляет собой характер?
4. Влияет ли характер личности на проявление темперамента?
5. Дайте классификацию коммуникативным барьерам.
6. Что относится к барьерам коммуникации?
7. В чем заключается барьер предвзятости?
8. Перечислите основные социальные барьеры.
9. Подумайте над вопросами, и ответьте письменно: какие сильные стороны вашего темперамента способствуют успешности деятельности? Над чем стоит работать?

**Рекомендуемая литература:**

1. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие / А.В. Соколов. – СПб. : Михайлов, 2002. – 460 с.
2. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие / Н.И. Шевандрин. – М. : Владос, 1995. – 544 с.
4. Радугин А.А. Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов /А.А. Радугин. – М. : Центр, 1999. – 256 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология. / Г.М. Андреев. – М. : Аспект-пресс, 2004. – 366 с.
6. Стасенко В.Г. Психология общения : учеб. пособие / В.Г. Стасенко. – Воронеж. : Международный институт компьютерных технологий, 2007. – 114 с.
7. Коммуникативные барьеры [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://obshenedel.ru/etika-biznesa-i-delovogo-obshheniya-kommunikativnye-barery.html>
8. Понятие и виды коммуникационных барьеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://genefis.ru/view.php?id=14>

**Практическая работа № 3**

**Тема:** Невербальные средства коммуникации.

**Цель:** освоить навыки определения эмоционального состояния собеседника по его мимике, жестам, движениям тела.

### План:

1. Значение невербальных средств общения.
2. Физиогномические характеристики лица.

### Ход работы:

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Используя полученную информацию, выполнить практические задания.
3. Записать результаты в тетради для практических работ.

### Краткие теоретические сведения

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности.

Все многообразие невербальных средств общения можно разделить на несколько групп (табл. 3.1).

Таблица 3.1 – Типы невербальных коммуникаций

№ п/п	Типы	Формы проявления	Средства
1	2	3	4
1	Кинесические	Выразительные движения тела Визуальный контакт (взгляд)	Жесты, мимика, пантомимика, поза, походка. Направление, длина паузы, частота контакта
2	Просодические	Голос и речь	Интонация, громкость, тембр, темп речи, ритм, дикция, модуляция, высота, тональность
3	Экстралингвистические	Психофизиологические проявления	Паузы, вздохи, смех, плач, кашель, зевание
4	Такесические	Динамические прикосновения	Рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
5	Проксеми- ческие	Пространственная структура общения	Ориентация и угол общения партнеров, дистанция
6	Ольфак- торные	Запахи	Запах тела, запах косметики и парфюмерии

Чтобы правильно понять, что происходит с собеседником в процессе общения и определить его истинное отношение к сообщаемой информации необходимо уметь анализировать ситуацию, учитывать контекст разговора и следить за его невербальным поведением.

### **1. Значение невербальных средств общения**

#### ***Значение различных типов рукопожатий***

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда для рукопожатия вы подаете руку ладонью вниз – *это властное рукопожатие*. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх – это *покорное рукопожатие*. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Рукопожатие, при котором руки партнеров остаются в одинаковом положении (плоскость ладони расположена вертикально), обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания. Это называется *равноправное рукопожатие*.

#### ***Значение жестов и поз***

*Жесты открытости* свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно.

– «*Раскрытые руки*» состоит в том, что собеседник протягивает вперед в вашу сторону свои руки ладонями вверх; жест

«раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт;

– «*Расстегивание пиджака*» также является знаком открытости. Люди, открытые и дружески к вам расположенные, часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии.

*Жесты подозрительности и скрытности* свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону.

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

Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника.

Если помимо скрещенных рук на груди собеседник еще сжимает пальцы в кулак – это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции.

Жест, когда пальцы скрещенных рук обхватывают плечи обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу.

*Жесты размышления и оценки* отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки», когда собеседник принимает позу, опираясь рукой на щеку. Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало.

Жест «пощипывание переносицы», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз – собеседник как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

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

*Жесты сомнения и неуверенности* связаны чаще всего с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи. Прикосновение к носу или его легкое потирание – также знак сомнения.

*Поза обиды* принимается собеседником, когда он обижен или оскорблен вашими словами. В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову («набычивается»).

*Жесты или позы, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу*, достаточно красноречивы. Так, если во время беседы ваш собеседник опускает веки, то это сигнализирует о том, что вы стали для него неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами.

Человек, постукивающий ногой, барабанящий по столу пальцами, сгибающий и разгибающий какой-нибудь мелкий предмет, словом совершающий однообразные, монотонные действия, вероятно, отрицательно относится к тому, что вы говорите, и настроен прервать беседу.

Жест почесывания уха свидетельствует о желании отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, потягивание мочки уха, говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, если собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом и его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

*Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время*, обычно связаны с очками. Для того, чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник делает следующие жесты: сосание дужки очков, постоянное снятие и

надевание очков, протирание линз. Жест расхаживания также служит знаком того, что не надо спешить.

*Жестом уверенного в себе человека* с чувством превосходства над другими является жест закладывания рук за спину с захватом запястья. От этого жеста следует отличать жест «руки за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки.

Показателем самодовольства и высокомерия служит жест шпалеобразного положения рук.

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест закладывания рук за голову.

*Жесты несогласия* можно назвать жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собирающие несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее популярный жест неодобрения.

*Жесты готовности* сигнализируют о желании закончить разговор или встречу. Они выражаются в подаче корпуса вперед (при этом обе руки лежат на коленях или держаться за боковые края стула). Если такой жест появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

#### ***Положения плеч, рук и головы при общении.***

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.

Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Склоненная набок голова может свидетельствовать об интересе, любопытстве и, возможно, о флирте.

#### ***Значения взглядов***

Взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. Для налаживания отношения с вашим собеседником, ваш



взгляд должен контактировать с его взглядом около 60–70 % всего времени общения.

– *Взгляд поверх очков* может означать, что к человеку относятся критически и пытаются каким-то образом его оценить.

– *Взгляд искоса* свидетельствует или об интересе, или о враждебности. Сочетание такого взгляда со слегка поднятыми бровями или улыбкой говорит об интересе и очень часто используется как сигнал ухаживания. Если же он соединяется с нахмуренными бровями или же опущенными уголками рта, то это говорит о подозрительном или критическом отношении.

– *«Пустой» взгляд*, устремленный при этом в какую-то определенную точку, иногда выражает смущение, стеснительность, стыд, недостаток знаний, уверенности.

– *Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды* – сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда – один из признаков затруднений и наличия барьеров в общении.

– *«Сверлящий» взгляд* неподвижным взором в середину лба собеседника может означать недоброжелательность или враждебность.

– *Взгляд искоса через плечо* – демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность.

– *Взгляд снизу (при склоненной голове)* означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу – о скрытности, коварстве, незаметном подглядывании. При сильном напряжении также может выражать готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

– *Взгляд сверху вниз (при откинутой голове)* говорит об увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении.

– *Уклоняющийся взгляд* демонстрирует неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины.

### ***Направление взгляда***

*Прямой взгляд*, с полностью обращенным к партнеру лицом, означает:

- полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу;
- признание другого лица, внимание к нему;
- ненарушенное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных.

*Взгляд, направленный вдаль*, чаще всего говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнении и колебании.

*Взгляд, направленный «сквозь» партнера*, означает подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию.

*Взгляд, направленный мимо партнера*, говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.

***Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.***

Защита рта рукой – один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, и большой палец прижат к щеке. Если такой жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда говорите вы, а он слушает, это значит, что он чувствует, что вы лжете.

Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быстром, почти незаметном прикосновении к носу.

Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще – в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

Наилучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник – это понаблюдать за положением его ладоней. Когда собеседник начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично.

Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознательный и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

## **2. Физиогномические характеристики лица**

*Физиогномика* – учение о выражении человека в чертах лица и формах тела. Существует следующая классификация зон человеческого лица:

1. *Интеллектуальная (И)* (верхняя часть, от линии волос до линии бровей) Величина и форма лба определяет мыслительную деятельность и реальное понимание жизни.

2. *Эмоциональная (Э)* (средняя часть, равна длине носа). Отражает степень чувствительности, духовное содержание.

3. *Витальная (В)* (нижняя часть, начинается от линии ноздрей и состоит из губ и подбородка). Дает представление об энергии человека, его любви к наслаждениям и низменным инстинктам.

Определив какая из зон у человека наиболее выражена и проранжировав их, можно предположить что движет личностью. К. Хутер предложил 9 вариантов соотношений частей лица:

$$\mathbf{И = Э = В}$$

Человек обладает гармоническим равновесием между этими сферами. Ему присущи правдолюбие, жизнерадостность и любовь к труду, общительность. Отличается развитым чувством собственного достоинства.

$$\mathbf{И = В, Э > И, Э > В}$$

В целом, гармонично благородная личность, обладающая выдержкой и талантом. Утонченны и чутки.

$$\mathbf{И > Э, И > В, Э = В}$$

Человек мысли и чувств. Обладает интуицией, прост, скромн, нежен в чувствах, склонен к бескорыстию, самоотречению, верен своему идеалу.

$$\mathbf{И > Э > В}$$

Высокий дух, который разумно регулирует чувства и инстинкты и при этом служит возвышенным идеалам.

$$\mathbf{И < Э, И < В, Э = В}$$

Грубый и импульсивный человек, сила и воля преобладают над чувствами и разумом. Склонен к безрассудству, взыскателен к себе, обладает большей силой убеждения.

**И < Э < В**

Человек обладает жадой наслаждений. Вся мыслительная и умственная деятельность ориентирована на это. Консервативен, практичен.

**И = В, И > Э, В > Э**

Высокоинтеллектуальные люди, стремящиеся при этом к удовольствию. Добродушны мягкосердечны и впечатлительны.

**И = Э, И < В, В > Э**

Волевой человек с острым холодным интеллектом. Не признает нежностей, строг и педантичен. Наряду с выдающимися способностями проявляет отрицательные склонности.

**И = В, И > В, В < Э**

Человек агрессивен, нагл и вспыльчив, обладает внутренней силой. Не дисциплинирован, интеллектуален, критичен и эхиден.

#### ***Значение формы лица***

*Овальное лицо* – люди с такой формой лица артистичны, гибки, чувствительны и добры. Чувствительны к критике, но не будут обвинять другого, скорее обвинят себя.

*Круглое лицо* – говорит о врожденных организаторских способностях, стремлению человека к лидерству, стабильности и постоянству.

*Треугольное лицо* – люди, обладающие высокой чувствительностью, не способны на сильную привязанность, сосредоточены на своем внутреннем мире, интеллектуальны, хитры.

*Квадратное лицо* – указывает на дисциплинированность, энергичность, инициативность, исполнительность, откровенность, суровость и консервативность человека. Эти люди полностью отдаются работе.

*Прямоугольная форма лица* – говорит об организаторских способностях, талантливости, чувствительности, справедливости, предусмотрительности человека.

*Трапецевидная форма лица* – говорит о восприимчивости, артистичности, чувствительности. Женщины являются оптимистками.

*Ромбовидное лицо* – люди с такой формой лица жестоки, догматичны, энергичны, упрямы, способны адаптироваться (при этом приобретаю черты треугольника или квадрата).

### **Практические задания:**

#### **1. Работа в парах:**

– с помощью невербальных средств коммуникации как можно точнее показать некоторые эмоциональные состояния (радость, гнев, удивление, смущение, волнение) в процессе педагогического общения;

– определить, какое эмоциональное состояние с помощью мимики выражает ваш собеседник.

#### **2. Работа в парах**

Диалог «студента» и «преподавателя» на тему: «Когда будет закончена курсовая работа?».

В ходе беседы с помощью невербальных средств общения студент должен убедить «преподавателя», что работа скоро будет завершена, а «преподаватель» – определить лжет студент или нет.

#### **3. Работа в парах:**

По чертам лица определить черты характера собеседника.

Обсудить результаты выполнения заданий. В чем заключались сложности? Результаты записать в тетради для практических работ.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация. Методология, теория и практика / С.Л. Троянская. – Ижевск : УдГУ, 2011. – 148 с.

2. Лабунская В. А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : издательство Ростовского университета, 2000. – 135 с.

## **Практическая работа № 4**

**Тема:** Коммуникативные позиции и роли. Формирование навыков социального взаимодействия.

**Цель:** освоить классификацию социальных и коммуникативных ролей, определить их влияние на особенности межличностной коммуникации в педагогической деятельности.

### ***План***

1. Социальные роли.
2. Социальный статус.
3. Ролевые ожидания.
4. Коммуникативные роли.

### ***Ход работы***

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Выполнить практическое задание, проанализировать возникающие трудности в общении и записать их в тетради для практических работ.
3. Письменно ответить на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### **Краткие теоретические сведения**

#### **1. Социальные роли**

Выбор языковых средств воздействия на собеседника осуществляется говорящим под влиянием множества факторов, в том числе и социального характера.

В качестве социальных норм, определяющих речевое поведение коммуникантов, выступают социальные роли, соотношение социальных статусов коммуникантов, тема общения, обстановка (или сфера) общения, а также ориентация людей на определенные социальные ценности и нормы.

В процессе общения говорящий и слушающий являются носителями совокупности определенных социальных ролей.

*Социальная роль* – это форма поведения человека в обществе, которая определяется либо его положением в определенной социальной группе (роли ученика и учителя, отца и сына, и т. д.), либо в некоторой ситуации общения (ситуации, в которые попадает практически любой человек, например, в магазине или на приеме у врача).

Выделяют три типа социальных ролей (рис.4.1).

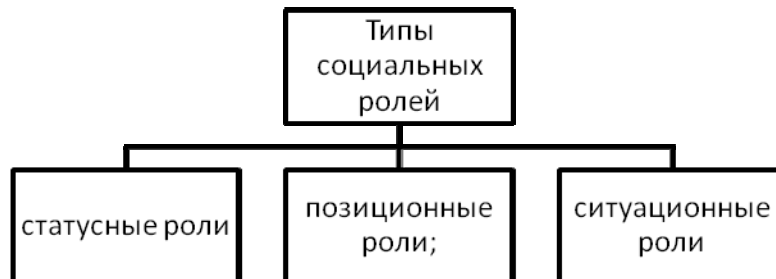


Рисунок 4.1 – Классификация социальных ролей

*Статусная роль* – это набор половых, возрастных, национальных и других постоянных характеристик индивида (например, принадлежность к определенному социальному слою, гражданство, семейное положение). Статусные роли обладают национально-культурной спецификой.

Статусная роль индивида определяет возможность или невозможность получения им определенного *набора позиционных ролей*, которые определяются профессионально-квалификационным разделением труда в обществе, а также качество исполнения той или иной позиционной роли.

*Ситуационные роли* – реализуются в наиболее типичных ситуациях. В процессе проигрывания различных ситуационных ролей регулируется непосредственное взаимодействие владельцев определенных позиций и статусов. Важной характеристикой ситуационных ролей является низкая степень их формализации, т.е. в процессе их проигрывания индивид выбирает различные

вербальные и невербальные средства сообразно со своими статусными и позиционными ролями. Ситуационные роли и варианты их проигрывания носителями различных статусов обладают наиболее ярко выраженной национально-культурной спецификой.

## **2. Социальный статус**

Другим понятием, используемым для описания речевого и неречевого поведения индивида в обществе, является социальный статус коммуниканта.

**Социальный статус** – это формально или негласно установленное и признаваемое в обществе положение индивида в иерархии социальной группы.

В целом статус индивида в социальной группе определяется целым рядом его характеристик: возрастом, полом, образованием, занимаемой должностью, наличием или отсутствием у индивида определенных навыков и умений, имеющих ценность в группе и т.д.

Социальный статус – это постоянная характеристика индивида, в то время как роль – характеристика переменная. Социальная роль – это конкретное поведенческое проявление индивида в определенной ситуации.

Исполняя определенную социальную роль, коммуникант вынужден считаться с тем, что качество исполнения роли, в том числе и выбор языковых средств в данном случае обусловлены как статусом коммуниканта, так и ситуацией.

Так, человек, занимающий высокое положение в обществе, в любой ситуации будет вести себя сообразно со своим статусом. Чем выше статус коммуниканта, тем шире диапазон языковых средств, которые коммуникант может использовать в процессе общения. В то же время ситуация может налагать некоторые ограничения: так, чем более официальна ситуация общения, тем строже ограничения в выборе языковых средств.

## **3. Ролевые ожидания**

Обязательным компонентом каждой роли являются **ролевые ожидания**, т.е. набор неречевых и речевых действий, которые, по



мнению окружающих, должен выполнять индивид и на которые он имеет право в рамках данной социальной роли.

Степень соответствия этим ожиданиям определяет успешность или не успешность выполнения роли. Умение соответствовать ролевым ожиданиям во многом определяет эффективность общения.

На выбор языковых средств значительное влияние оказывают не только сами роли, но и их соотношение. Возможно три варианта соотношений социальных ролей:

Роль говорящего выше роли адресата.

Роль говорящего ниже роли адресата.

Роли говорящего и адресата равны.

Социальная роль одного коммуниканта выше социальной роли другого коммуниканта, если второй зависит от первого.

В соответствии с соотношением социальных ролей все ситуации общения можно разделить на симметричные и асимметричные. В симметричных ситуациях социальные роли коммуникантов равны; в асимметричных – один из коммуникантов зависит от другого.

#### ***Коммуникативные роли***

В процессе вербальной коммуникации люди выполняют не только определенные социальные, но и коммуникативные роли – слушающего и говорящего.

Коммуникативные роли не зависят от социальных ролей и статусов, более того, для процесса общения характерна смена ролей (например, в процессе диалога его участники попеременно становятся говорящими или слушающими). Однако при явном несовпадении социальной и коммуникативной ролей высока вероятность конфликта в общении (см. реакцию «Молод меня еще учить»).

Распределение статусов определяет выбор говорящим формы речевого воздействия на адресата и наличие или отсутствие возможности для проявления адресатом той или иной реакции.

*Коммуникативная роль* также представляет собой определенную модель поведения в процессе общения и

складывается из определенных действий, а также из определенного набора жестов, фраз, интонаций, внешности, одежды.

С данной точки зрения коммуникативные роли могут и не соответствовать социальной роли говорящего, поскольку исполнение определенной коммуникативной роли дает человеку возможность воздействовать на окружающих в нужном ему направлении.

Коммуникативные роли подразделяются на стандартные и инициативные.

*Стандартная коммуникативная роль* – это коммуникативное поведение человека, принятое в обществе для соответствующей социальной роли и ситуации.

Стандартные коммуникативные роли по степени соответствия их принятым в обществе нормам могут быть подразделены на нормативные (соответствующие принятым нормам) и ненормативные (не соответствующие, нарушающие общепринятые нормы). Если стандартная коммуникативная роль исполняется нормативно, то общение протекает гладко, спокойно, бесконфликтно; если же исполнение стандартной роли осуществляется не нормативно – из-за неумения, низкого уровня культуры или просто из-за незнания норм – это, как правило, вызывает конфликты, обиды и ссоры, делает общение неэффективным.

*Инициативная коммуникативная роль* – это тот образ, который человек сознательно создает в общении для достижения определенной цели.

Инициативные коммуникативные роли бывают кратковременными и долговременными. Если та или иная инициативная коммуникативная роль становится долговременной, исполняется долго, годами, она становится имиджем человека.

### **Практическое задание**

Для выполнения задания студенты разбиваются на пары и осуществляют диалог с использованием социальных ролей, представленных в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Социальные роли

Социальная роль 1	Социальная роль 2	Тип коммуникативных ролей
1	2	3
Преподаватель	Студент	Ассиметричные
Преподаватель	Родитель	Симметричные
Преподаватель	Руководитель	Ассиметричные
Преподаватель	Преподаватель	Симметричные, стандартные
Преподаватель	Преподаватель	Ассиметричные, инициативные

Оценить трудности, возникающие в процессе коммуникации между людьми с различным социальным статусом, результаты записать в тетради для практических работ.

***Контрольные вопросы***

1. Что такое социальная роль?
2. Классификация социальных ролей.
3. Чем определяется статусная роль личности в обществе?
4. Влияет ли общественный статус личности на выбор форм речевого воздействия на собеседника?
5. Перечислите ролевые ожидания, предъявляемые к инженеру-педагогу.
6. В чем сущность ролевого конфликта? Приведите примеры, конкретизирующие ситуацию ролевого конфликта.
7. Приведите примеры инициативных коммуникационных ролей.

**Рекомендованная литература:**

1. Сапегина С.Г. Деловое общение : учеб. пособие / С.Г. Сапегина. – Екатеринбург : Урал. государств. лесотехн. ун-т, 2003. – 214 с.

2. Бабаева А.В. Философия делового общения. Законы, правила и нормы деловых коммуникаций: учеб. для вуз. / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина, О.Ю. Маркова. – М. : Велби / Проспект, 2007. – 312 с.

3. Нурышев Г.Н., Бразевич Д.С. Социология : учеб. пособие / Г.Н. Нурышев, Д.С. Бразевич. – СПб. : СПбГУНиПТ, 2010. – 292 с.

### **Практическая работа № 5**

**Тема:** Технология убеждающего воздействия.

**Цель:** сформировать навыки убеждающего воздействия в процессе межличностного взаимодействия и усвоить его основные способы.

#### **План**

1. Убеждающее воздействие и его структура.
2. Основные категории аргументов для убеждения.
3. Осуществление убеждающего воздействия и его основные принципы.
4. Методы воздействия убеждением.

#### **Ход работы**

1. Ознакомиться с теоретическим материалом.
2. Выполнить практическое упражнение, проанализировать возникшие ошибки и затруднения.
3. Записать результаты в тетради для практических работ.
4. Письменно ответить на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### **Краткие теоретические сведения**

#### ***Убеждающее воздействие и его структура***

**Убеждение** – это метод воздействия на сознание людей, обращенный к их собственному критическому восприятию.

Его суть заключается в том, чтобы с помощью логических аргументов сначала добиться от человека внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки (или трансформировать старые), соответствующие поставленной цели.

*Убеждая, необходимо следовать определенным правилам:*

- логика убеждения должна быть доступной интеллекту объекта воздействия;
- убеждать надо доказательно, опираясь на факты, известные субъекту;
- помимо конкретных фактов и примеров информация должна содержать обобщенные положения (идеи, принципы);
- убеждающая информация должна выглядеть максимально правдоподобной;
- сообщаемые факты и общие положения должны быть такими, чтобы вызывать эмоциональную реакцию объекта воздействия.

Критерием результативности убеждающего воздействия является *убежденность*. Это глубокая уверенность в истинности усвоенных идей, представлений, понятий, образов. Она позволяет принимать однозначные решения и осуществлять их без колебаний, занимать твердую позицию в оценках тех или иных фактов и явлений.

Важная характеристика убежденности – ее глубина. Она прямо связана с предыдущим воспитанием людей, их информированностью, жизненным опытом, способностью анализировать явления окружающей действительности.

Убеждающее воздействие имеет свою структуру. Она представлена на рис. 5.1.

Основными из элементов убеждения являются воздействие источника и воздействие содержания информации.

*Воздействие источника информации.* Эффективность убеждения в определенной мере зависит от того, как воспринимающие его люди относятся к источнику информации.



Рисунок 5.1 – Элементы убеждающего воздействия

*Воздействие содержания информации.* Воздействие содержания информации во многом зависит от того, насколько оно доказательно и убедительно.

Доказательность основывается на логичности, правдоподобию и непротиворечивости изложенного материала. Однако доказательность не включает в себя автоматически убедительность, следовательно:

содержание информационных материалов должно быть хорошо продумано и соответствовать законам формальной логики;  
 конкретное в содержании информационного сообщения кажется убедительнее абстрактного;

чем динамичнее текст, чем ярче и разнообразнее содержащиеся в нем факты, тем больше он привлекает внимание;

лучше воспринимается то, что близко интересам и потребностям объекта воздействия;

лучше осмысливается то, что преподносится небольшими смысловыми частями (блоками);

лучше усваивается то, что вызывает эмоциональный отклик у объекта воздействия;

лучше воспринимается, осмысливается и усваивается тот материал, который преподносится в соответствии с национальными традициями восприятия объекта.

***Основные категории аргументов для убеждения***

*Истинные факты.* Содержащаяся в тексте сообщения неопровержимая информация настраивает людей на оценку всего текста (в том числе его рекомендаций) как правильного.

*Аргументы, дающие психологическое удовлетворение,* поскольку они апеллируют к позитивным ожиданиям.

*Аргументы, апеллирующие к негативным ожиданиям.*

По способу представления аргументов различают так называемые «односторонние» и «двусторонние» сообщения.

«Одностороннее сообщение» – это текст, который содержит аргументы только источника информации. Такие сообщения более эффективны в случае, когда объект психологического воздействия не испытывает враждебных чувств по отношению к источнику информации и вдобавок отличается низким уровнем образования.

«Двустороннее сообщение» содержит как аргументы источника информации, так и контраргументы противника, которые предстоит разоблачить. Такое построение текста служит побудительным мотивом к активной мыслительной деятельности объекта, в результате чего происходит пересмотр ранее сложившихся у него суждений.

«Двустороннее сообщение» ориентировано преимущественно на людей с высоким уровнем образования, испытывающих потребность в сопоставлении различных взглядов, точек зрения, мнений, оценок.

Порядок расположения аргументов тоже имеет значение. В частности, целесообразно располагать информацию, непосредственно ориентированную на изменение установки («сильные аргументы»), перед любой другой, не связанной с решением этой задачи. В большинстве случаев наиболее действенным считают расположение «сильных аргументов» в середине текста сообщения (так называемая «пирамидальная модель» воздействия).

Воздействие убеждающего сообщения на противника во многом зависит от того, какие призывы (лозунги) в нем подобраны и как они подаются.

Различают:

прямые призывы. Они предполагают убеждение, основанное на предъявлении сильных прямых аргументов;

косвенные призывы. Представляют собой убеждение путем намеков и обещаний;

неопределенные призывы. Они побуждают объект самостоятельно прийти к выводам, логически вытекающим из предъявленной ему аргументации, хотя в тексте сообщения отсутствуют конкретные предложения.

***Осуществление убеждающего воздействия и его основные принципы***

Для получения максимального эффекта убеждающее воздействие должно соответствовать определенным требованиям:

быть правильно ориентированным и плановым;

быть направленным на конкретный объект;

быть ориентированным преимущественно на интеллектуально-познавательную сферу психики объекта;

быть направленным на инициирование определенного поведения.

*Основными принципами осуществления убеждающего воздействия должны быть:*

1. Принцип повторения. Многократное повторение сообщения дает такой эффект, который невозможно получить при однократном воздействии.

2. Принцип достижения первичности воздействия. Если объект получил какое-то важное сообщение, то в его сознании возникает готовность к восприятию последующей, более детальной информации, подтверждающей первое впечатление.

3. Принцип обеспечения доверия к источнику информации.

4. Принцип активизации психических процессов восприятия объектом содержания информации.

***Методы воздействия убеждением***

Убеждение подразумевает «мягкое» воздействие на человека, ставящее целью радикально скорректировать его взгляды, чтобы повлиять на последующее поведение.



Метод убеждения используется для долговременного изменения представлений и установок человека в требуемом направлении, привлечения его к сотрудничеству или побуждения объекта к нужному поступку.

По техническому исполнению убеждение представляет собой явную, иной раз и скрытую дискуссию, дополняемую неким стимулирующим воздействием.

Каждый человек имеет свой настрой в отношении к чему-либо или кому-либо. Существуют три градации подобного настроя: явная симпатия (склонность к принятию чего-либо); безразличие (с легким смещением в ту или иную сторону); отрицание (неприятие).

Всякая попытка грубо навязать желаемое мнение приведет лишь к отрицательному результату, ибо человек всегда сопротивляется ограничению свободы выбора.

Для изменения отношения индивида к чему-либо нужно переориентировать его настрой. При этом следует учитывать, что:

в поединке разума и установки чаще побеждает установка;

в ходе перемены установок человеку надо показать направленность и содержание необходимых изменений; все это должно быть им воспринято и понято;

изменения произойдут тем успешнее, чем созвучнее они потребностям и мотивациям объекта;

проще всего перестраиваются установки, которые не имеют принципиального (жизненно важного) значения для человека;

В зависимости от условий ситуации и конкретных особенностей объекта, его можно убедить прямо (в ходе беседы) либо косвенно (через инспирированные акции), действуя при этом:

акцентированно-логично;

императивно (категорично);

эксцитативно (растравливанием эмоций);

альтернативно (сведением проблемы к выбору «или-или»).

### **Практическая часть**

1. Преподаватель вызывает двух студентов. Каждому из них дается спичечный коробок. В одном лежит цветная бумажка.

Участники заглядывают в свои коробки. Теперь один из них знает, что у него есть цветная бумажка, а у другого ее нет (равно как и наоборот).

Теперь оба студента должны доказать наблюдающей публике то, что именно у него в коробке лежит *цветная* бумажка. Задача слушателей решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка.

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда публика ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

2. Вся группа делится на команды по 3 – 4 человека.

Преподаватель дает командам следующие задания. Первая команда должна придумать максимум оправданий, которые можно использовать при опоздании на работу. Вторая группа придумывает максимум оправданий, которые может выдать преподавателю студент, не явившийся на экзамен. Третья группа – оправдания для преподавателя перед руководителем за то, что студенты спят на лекции. При этом группы не должны критиковать то, что говорится, а просто накапливают подходящие идеи.

Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы презентует всей группе то, что было придумано.

***Вопросы для обсуждения:***

1. Какие из представленных версий были бы жизнеспособны в реальной жизни?
2. Почему за несколько минут мы смогли придумать столько идей?
3. Почему в реальной жизни мы чаще теряемся и не знаем, что сказать?

***Контрольные вопросы***

1. Что представляет собой убеждение?
2. Что входит в структуру убеждающего воздействия?
3. Назовите основные категории аргументов для убеждения
4. Перечислите основные принципы убеждающего воздействия.
5. В чем заключается суть принципа повторения?

6. Что представляет собой убежденность и что влияет на ее формирование?

**Рекомендуемая литература:**

1. Сапегина С.Г. Деловое общение : учеб. пособие / С.Г. Сапегина. – Екатеринбург : Урал. государств. лесотехн. ун-т, 2003. – 214 с.

2. Бабаева А.В. Философия делового общения. Законы, правила и нормы деловых коммуникаций : учебник для вузов / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина, О.Ю. Маркова. – М. : Велби / Проспект, 2007. – 312 с.

3. Нурышев Г.Н., Бразевич Д.С. Социология : учеб. пособие / Г.Н. Нурышев, Д.С. Бразевич. – СПб. : СПбГУНиПТ, 2010. – 292 с.

**Практическая работа № 6**

**Тема:** Процесс восприятия человека человеком.

**Цель:** освоить механизмы межличностного восприятия, определить собственные эмпатические способности и ведущий тип восприятия, развить умения эмпатии и рефлексии.

**План**

1. Межличностное восприятие. Механизмы межличностного восприятия.
2. Эффекты межличностной перцепции.

**Ход работы**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Выполнить практическое задание, проанализировать результаты и записать их в тетрадь для практических работ.
3. Ответить письменно в тетради для практических работ на контрольные вопросы.

## Краткие теоретические сведения

### 1. Межличностное восприятие. Механизмы межличностного восприятия

Познание одним человеком другого всегда сопровождается эмоциональной оценкой партнера, попыткой понять его поступки, прогнозом изменений в его поведении и моделированием собственного поведения. Так как в этом процессе участвуют минимум два человека, процесс межличностного восприятия называют социальной перцепцией.

**Перцепция** представляет собой способ, посредством которого человек интерпретирует и оценивает другого.

Существуют следующие основные механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, эгоцентризм, аттракция, рефлексия, стереотип и каузальная атрибуция.

**Идентификация.** Первым и основным механизмом межличностного восприятия является идентификация человека человеком. *Идентификация* – это понимание партнера через осознанное или бессознательное отождествление его с собой, попытка почувствовать его состояние, настроение и отношение к миру, поставив себя на его место. Следовательно, простейший способ понимания партнера – это уподобление себя ему.

Идентификация имеет несколько проявлений:

- отождествление себя с другим индивидом, основанное на эмоциональной связи;
- усвоение ценностей, ролей и моральных качеств другого человека;
- копирование мыслей, чувств или поступков другого человека;

**Эмпатия** Второй механизм межличностного восприятия тесно связан с первым. *Эмпатией* называют эмоциональное стремление откликнуться на беспокоящие другого человека проблемы, сочувствовать ему и сопереживать.

Способность к эмпатии возрастает в случае схожести собеседников, а также при обретении индивидуумом жизненного опыта. Чем выше эмпатия, тем красочнее человек представляет себе

влияние одного и того же события на жизнь разных людей, и тем больше он осознает факт существования разных взглядов на жизнь. Однако эмпатия, в отличие от идентификации, *не предполагает* отождествления себя с собеседником. Отождествляя себя с партнером, человек принимает его модель поведения и строит аналогичную. Проявляя же эмпатию, индивид принимает во внимание линию поведения собеседника, продолжая при этом строить свое поведение независимо от него.

**Эгоцентризм.** Третий механизм межличностного восприятия, в отличие от двух предыдущих, усложняет познание индивидами друг друга, а не облегчает его. *Эгоцентризм* – это сосредоточение человека на своих личных переживаниях и интересах, которое приводит к тому, что он *теряет способность* к пониманию людей с иным мировосприятием.

*Виды эгоцентризма:*

**Познавательный.** Проявляется в процессе мышления и восприятия.

**Моральный.** Иллюстрирует неспособность человека к пониманию причин поведения окружающих.

**Коммуникативный.** Выражается неуважением к смысловым понятиям собеседника.

**Аттракция** – это тяготение или притяжение одного человека к другому, обусловленное взаимным интересом. Межличностная аттракция означает дружелюбные отношения между людьми и выражение симпатии друг к другу. Развитие привязанности одного субъекта к другому возникает как следствие эмоционального отношения, оценка которого вызывает целый ряд чувств и выражается как социальная установка на другого человека.

**Рефлексия.** Рефлексией называют осознание человеком того, *как его оценивают и воспринимают другие индивиды*, иначе говоря – представление человека о том, какого мнения о нем собеседник. Таким образом, чем шире круг общения индивида, тем больше представлений о том, как его воспринимают другие, и тем больше человек знает о себе и окружающих.

**Стереотип** – очень важный и довольно емкий механизм межличностного восприятия. *Стереотип* в контексте

межличностной аттракции – процесс формирования мнения о человеке на основе личных предубеждений (стереотипов). Стереотип возникает в условиях недостатка информации или является *плодом обобщения собственного опыта индивида*. Благодаря стереотипу человек может быстро и, как правило, надежно, упрощать социальное окружение, оформлять его в определенные категории, делать его более понятным и прогнозируемым.

*Функции стереотипа:*

- селекция информации;
- формирование и поддержка позитивного образа «я»;
- создание и поддержка групповой идеологии оправдывающей и объясняющей поведение группы;
- формирование и поддержка позитивного образа «мы».

Таким образом, стереотипы являются регуляторами общественных отношений. Выделяют следующие разновидности стереотипов (табл. 6.1).

Таблица 6.1 – Классификация стереотипов

<b>№</b>	<b>Вид стереотипов</b>	<b>Проявление</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Антропологические	оценка психологических качеств человека и его личности в зависимости от антропологических признаков
2	Этнонациональные	оценка человека в зависимости от принадлежности к той или иной этнической группе, расе или нации
3	Социально-статусные	оценка личностных качеств индивида в зависимости от его социального статуса
4	Социально-ролевые	оценка личности в зависимости от социальной роли и ролевых функций индивида
5	Экспрессивно-эстетические	оценка личности в зависимости от внешней привлекательности человека
6	Вербально-поведенческие	оценка личности в зависимости от внешних особенностей: мимики, пантомимики, речи

Возникающая в условиях недостатка информации стереотипизация, как механизм межличностного восприятия, может выполнять *негативную роль*, формируя у людей неправильное представление о других и деформируя процессы межличностного взаимодействия и взаимопонимания.

*Каузальная атрибуция.* Суть ее заключается в том, что не зная или недостаточно понимая истинные мотивы поведения другого индивида, люди, оказавшись в условиях дефицита информации, могут приписывать ему недостоверные причины поведения. Выделяют три типа атрибуции (рис. 6.1)

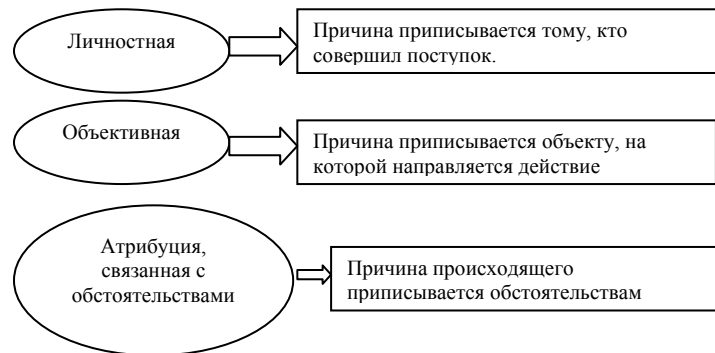


Рисунок 6.1 – Типы атрибуции

Наблюдатель обычно прибегает к личностной атрибуции, а участник, как правило, списывает все на обстоятельства. Эту особенность отчетливо видно в объяснении людьми своих неудач.

## 2. Эффекты межличностной перцепции

Эффект межличностного восприятия всегда формируется на почве стереотипов. Выделяют три эффекта:

*Эффект ореола.* Выражается, когда один человек преувеличивает однородность личности другого, перенося впечатление (благоприятное или нет) об одном его качестве на все остальные качества. Во время формирования первого впечатления, эффект ореола проявляется, когда общее положительное

впечатление о человеке приводит к положительной оценке всех его качеств, и наоборот.

**Эффект первичности.** Проявляется при оценке незнакомого человека. Роль установки в таком случае играет информация, которая была представлена ранее.

**Эффект новизны.** Данный эффект межличностного восприятия действует при оценке знакомого человека, когда последняя информация о нем становится наиболее значимой.

Формирование представления о собеседнике всегда начинается с оценки и восприятия его физического облика, внешности и манеры поведения. В дальнейшем эта информация ложится в основу восприятия и понимания этого человека. Она может зависеть от ряда факторов: индивидуальных особенностей человека, его уровня культуры, его социального опыта, эстетических предпочтений и так далее. Разные механизмы и типы межличностного восприятия, как правило, работают совместно, дополняя друг друга.

### Практические задания

**1. Выполнить тестовые задания, определить собственный тип восприятия и уровень эмпатических способностей. Определить, являются ли результаты тестирования оптимальными для педагогической деятельности. Выводы записать в тетради для практических работ.**

*Методика С. Ефремцева: Ведущий канал восприятия*

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического.

*Инструкция к тесту.*

Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак «+», если Вы согласны с данным утверждением, и знак «-», если не согласны.

*Тестовый материал (вопросы).*

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.



3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.

32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

**Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.**

– *Визуальный канал восприятия*: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

– *Аудиальный канал восприятия*: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

– *Кинестетический канал восприятия*: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

– 13 и более – высокий;

– 8 – 12 – средний;

– 7 и менее – низкий.

### ***Интерпретация результатов:***

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов «да» («+»). Это ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия.

***Визуал.*** Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди быстро схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, гармонию и беспорядок.

***Кинестетик.*** Использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

***Аудиал.*** «Не понимаю что мне говоришь», «не выношу таких громких звуков» – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и *дигитальный* канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

***Дигитал (дискрет)*** – своеобразный и достаточно редко встречающийся типаж, которому свойственно особое восприятие мира. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. Этот тип ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Но это совсем не так! Люди с дигитальным каналом восприятия как раз невероятно чувствительны и ранимы.

Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: «где тут логика?», «надо проанализировать ситуацию», «итак, методом исключения мы выясняем...» Поскольку дискретны воспринимают мир через логическое осмысление, общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов.

Основные отличительные признаки различных типов приведены в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Классификация типов личности по доминирующему каналу восприятия

<b>Отличительные признаки</b>	<b>Визуальный тип</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Способ получения информации	Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия
Восприятие окружающего мира	Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка
На что обращают внимание при общении с людьми	На лицо человека, его одежду и внешность
Речь	Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей
Движения глаз	Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность смотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза.
Память	Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде
<b>Отличительные признаки</b>	<b>Аудиальный тип</b>

Продолжение таблицы 6.2

1	2
Способ получения информации	Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками
Восприятие окружающего мира	Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычут себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но только не тогда, когда они заняты учебой, потому что в эти минуты им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей
На что обращают внимание при общении с людьми	На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова
Речь	Описывают звуки и голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди
Движения глаз	Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему
Память	Хорошо запоминают разговоры, музыку и звуки
<b>Отличительные признаки</b>	<b>Кинестетический тип</b>
Способ получения информации	Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении
Восприятие окружающего мира	Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться

Продолжение таблицы 6.2

1	2
На что обращают внимание при общении с людьми	На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается
Речь	Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику
Движения глаз	Им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суэта, их взгляд неизменно направляется в ту сторону
Память	Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты

**Тест для самооценки эмпатических способностей**

(тест Ю.М. Орлова и Ю.Н. Емельянова)

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на предлагаемые вопросы. Отвечая «да», обведите букву Д справа от вопроса, отвечая «нет», обведите букву Н.

Таблица 6.3 – Методика определения уровня эмпатических способностей Ю.М. Орлова и Ю.Н. Емельянова.

<i>Вопрос</i>	Количество баллов	Количество баллов
	1	0
1	2	3
Меня огорчает, когда я вижу, как кто-то чувствует себя одиноко среди людей	Д	Н
Люди преувеличивают восприимчивость животных и их способность чувствовать	Д	Н
Мне неприятно, когда люди открыто проявляют свои чувства	Н	Д

Продолжение таблицы 6.3

1	2	3
Меня раздражает в несчастных людях то, что они всегда себя жалеют	Н	Д
Я тоже начинаю нервничать, если кто – то нервничает рядом со мной	Д	Н
Я считаю, что плакать от счастья глупо	Н	Д
Я принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей или подруг	Д	Н
Иногда песня о любви очень трогает меня	Д	Н
Я очень волнуюсь, если нужно сообщить людям неприятные для них новости	Д	Н
Люди, окружающие меня, сильно влияют на моё настроение	Д	Н
Большинство иностранцев, которых я встречал, казались мне холодными и неэмоциональными	Н	Д
Мне больше нравятся профессии, требующие общения с людьми	Д	Н
Я не слишком расстраиваюсь, если мои друзья или подруги действуют не верно	Н	Д
Мне нравится видеть, как люди принимают подарки	Д	Н
Одинокие люди часто недоброжелательны	Д	Н
Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека	Д	Н
Я всегда сержусь, если вижу, что с кем-нибудь плохо обращаются	Д	Н
Я не очень волнуюсь даже тогда, когда некоторые люди вокруг меня плачут	Н	Д
Если мои подруги или друзья начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему	Н	Д
Когда я бываю в кино, меня удивляет, почему многие зрители всерьёз принимают фильмы, плачут и вздыхают.	Н	Д
Чужой смех меня не раздражает, люди часто смеются вообще бессмысленно	Н	Д

Продолжение таблицы 6.3

1	2	3
Когда я принимаю решение, чувства других людей по этому поводу меня не волнуют	Н	Д
Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены	Д	Н
Мне тяжело видеть, как люди часто расстраиваются из-за пустяков	Д	Н
Я расстраиваюсь при виде страданий животных	Д	Н
Довольно глупо переживать о том, что происходит в книгах	Н	Д
Беспомощность старых людей меня угнетает	Д	Н
Чужие слёзы вызывают у меня скорее раздражение, чем сочувствие	Н	Д
Мне нравится переживать за судьбу героев кинофильмов	Д	Н
Иногда я замечаю, что могу отнестись равнодушно к волнениям окружающих	Н	Д
Мне кажется, что маленькие дети чаще всего плачут без всяких причин	Н	Д

### Обработка результатов

Подсчитайте количество обведённых букв в правом столбике (под цифрой 1) Это ваш итоговый балл. Теперь можно обратиться к интерпретации.

#### Интерпретация

**0 – 11 баллов** – низкий уровень эмпатии. Вы довольно суровый и жёсткий человек. С большим скепсисом относитесь ко всяким переживаниям, телячьим нежностям и крокодиловым слезам. Старайтесь держать в узде свои эмоции и не приветствуете бурное выражение чувств другими. На работе предпочитаете формальные общения. Вы можете быть отличным мастером межличностных отношений (а именно к таким профессиям относится педагогика), но вам будет сложно завоевать доверие собеседника. Большинство людей немного или намного чувствительнее вас, и им вы можете казаться холодным и бесчувственным. Если вы хотите повысить



степень вашего влияния на других, стоит задуматься о том, что человеческие чувства и слабости – прекрасная основа для поиска общего языка между людьми.

**12 – 22 балла** – средний уровень эмпатии. Ничто человеческое вам не чуждо, вы умеете и смеяться, и плакать, умеете разделить чувства с окружающими. Люди считают вас в меру эмоциональным человеком, понимающим чужие проблемы. Вместе с тем вы чувствуете, что стоит, а что не стоит ваших переживаний, и никогда не позволите себе сходить с ума из-за ерунды. Ваша эмоциональная теплота и уравновешенность – прекрасная база для успешной работы с людьми.

**23 – 33 балла** – высокий уровень эмпатии. Иногда вам кажется, что вы видите «невидимые миру слёзы». Чужие радости и горести для вас – то же самое, свои собственные. Ваша чувствительность и ранимость, позволяя вам понимать других людей без слов, может сослужить и плохую службу. Эмоционально откликаясь на все чужие проблемы, вы идёте по пути «профессионального выгорания», приобретаете различные соматические заболевания и невротические проблемы. Постоянно работая с людьми, вам нужно приобрести адекватные формы защиты от эмоциональных стрессов, выработать навыки саморегуляции, отработать способы конструктивного переживания наиболее часто встречающихся проблем. Хотя в целом ваша «тонкокожесть» делает вас очень приятным собеседником, люди любят вас и доверяют вам.

## **2. Выполнить упражнения на эмпатию и рефлексю**

### **2.1 Упражнение «Я тебя понимаю»**

Цель:

- формирование умений давать обратную связь;
- выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям.

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 3–4 мин. в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность

предположений, или опровергнуть их. Работа может происходить как в парах, так и в общем круге.

### **2.2 Упражнение «Телефон»**

Цель: развитие умения по движениям, позе, мимике определять чувства другого человека.

Участники группы садятся полукругом. Перед ними в центре стоит стул.

Инструкция: «Сейчас на этот стул по очереди будут садиться некоторые из нас и «говорить» по воображаемому телефону. При этом они не будут произносить ни одного слова вслух. (Предварительно преподаватель договаривается с 3 – 4 участниками группы. Одного из них он просит «поговорить» по телефону с ребенком, другого – с начальником, третьего – с другом или с любимым человеком и т.д.) Наша задача – постараться понять, с кем и о чем идет разговор».

Каждый разговор длится около минуты. После этого преподаватель просит наблюдавших высказать предположения, с кем и о чем говорили. На следующем этапе обсуждения преподаватель может задать вопрос: «На какие признаки вы ориентировались, определяя, с кем разговаривала (к примеру) Таня?». С этим вопросом лучше обратиться к тем участникам группы, которые дали правильные ответы на первом этапе обсуждения. Во время обсуждения, как правило, обнаруживается, что основным ориентиром для определения того, с кем «разговаривает» человек, были его состояния, идентифицируемые с помощью наблюдения за невербальными, прежде всего, мимическими проявлениями.

### **2.3 Упражнение «Карусель»**

Цель упражнения:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу «карусели», т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный.

Примеры ситуаций:

Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече.

Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним.

Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече.

Время на установление контакта и проведение беседы 3 – 4 минуты. Затем преподаватель дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

### ***Контрольные вопросы***

1. Как проявляются антропологические стереотипы?
2. Чем отличаются социально-статусные стереотипы от социально-ролевых?
3. В чем проявляется эффект «ореола»?
4. Какой, на ваш взгляд, механизм восприятия наиболее способствует эффективной педагогической деятельности?
5. Как вы считаете, какой тип восприятия и уровень эмпатических способностей наиболее оптимальны для педагогической деятельности?

### **Рекомендуемая литература:**

1. Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация. Методология, теория и практика. / С.Л. Троянская. – Ижевск : УдГУ, 2011. – 148 с.
2. Лабунская В. А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : издательство Ростовского университета, 2000. – 135 с.

## Практическая работа № 7

**Тема:** Основы эффективной педагогической коммуникации.

**Цель:** выявить личные склонности к использованию различных стилей педагогического общения, определить недостатки преобладающего в поведении стиля, освоить основные методы преодоления коммуникативных барьеров в педагогическом общении.

### *План*

1. Качества личности преподавателя, важные для педагогического общения.
2. Барьеры педагогического общения.
3. Факторы социально-перцептивных искажений в учебном процессе.

### *Ход работы*

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Заслушать доклад магистранта на тему «Преодоление коммуникативных барьеров в педагогическом общении».
3. Выполнить практическое задание, проанализировать и записать результаты в тетради для практических работ.
4. Ответить письменно на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### **Краткие теоретические сведения**

#### **1. Качества личности преподавателя, важные для педагогического общения**

*Педагогическое общение* – специфическое межличностное взаимодействие педагога и воспитанника (учащегося), опосредующее усвоение знаний и становление личности в учебно-воспитательном процессе.

Эффективность педагогического общения определяется личностными качествами преподавателя. Среди них выделяют четыре группы:

- показатели коммуникативного плана;
- показатели индивидуально-личностного плана;
- показатели общего социально-психологического плана;
- показатели морально-этического плана.

Среди показателей *личностного плана* наибольшее значение имеют коммуникативные склонности, способности, знания, умения, навыки общения, интересы, уровень подготовленности, привычки преподавателя и учащегося.

*Коммуникативные способности* проявляющиеся в педагогическом общении – это способности к общению, специфическим образом выступающие в сфере педагогического взаимодействия, связанного с обучением и воспитанием учащихся.

Исходя из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной) можно выделить три группы базовых коммуникативных умений педагога:

- умения межличностной коммуникации;
- перцептивные умения (умения восприятия и понимания друг друга);
- умения межличностного взаимодействия.

Умения межличностной коммуникации включают в себя:

- умение передавать учебную информацию;
- умение пользоваться вербальными и невербальными средствами передачи информации;
- умение организовывать и поддерживать педагогический диалог;
- умение активно слушать учащегося.

*Среди перцептивных умений* важное значение имеют:

- умение ориентироваться в коммуникативной ситуации педагогического взаимодействия;
- умение распознавать скрытые мотивы и психологические защиты учащегося;
- умение понимать эмоциональное состояние учащегося и др.

Вышеперечисленные и другие коммуникативные умения могут быть сформированы на интуитивном, житейском и сознательном уровнях. Кроме того, в каждом из них можно выделить низкий, средний и высокий подуровни.

Познание человека человеком включает общую оценку человека как личности, которая обычно складывается на основе первого впечатления о нем, оценку отдельных черт его личности, мотивов и намерений, оценку связи внешне наблюдаемого поведения с внутренним миром человека; умение «читать» позы, жесты, мимику, пантомимику.

Познание человеком самого себя предполагает оценку своих знаний и своих способностей, оценку своего характера и других черт личности, оценку того, как человек воспринимается со стороны и выглядит в глазах окружающих.

Умение правильно оценить ситуацию общения – это способность наблюдать за обстановкой, выбирать наиболее информативные ее признаки и обращать на них внимание; правильно воспринимать и оценивать социальный и психологический смысл возникшей ситуации.

Связанные с этим коммуникативные способности включают:

- умение вступать в контакт с незнакомыми людьми;
- умение предупреждать возникновение и своевременно разрешать уже возникшие конфликты и недоразумения;
- умение вести себя так, чтобы быть правильно понятым и воспринятым другим человеком;
- умение вести себя так, чтобы дать возможность другому человеку проявить свои интересы и чувства.

## **2. Барьеры педагогического общения**

В процессе общения между педагогом и учащимся как особая проблема выступает интерпретация сообщения, поступившего от преподавателя учащемуся и наоборот.

Во-первых, форма и содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей как преподавателя, так и учащегося, их представлений друг о друге и отношений между ними, всей ситуации, в которой происходит общение.

Во-вторых, переданное педагогом учебное сообщение не остается неизменным: оно трансформируется, изменяется под влиянием индивидуально-типологических особенностей учащегося, отношения его к учителю, самому тексту, ситуации общения.

### **Факторы, влияющие на адекватность восприятия учебной информации**

Основной причиной неадекватного восприятия информации в процессе педагогического общения является наличие коммуникативных барьеров. В самом общем смысле **коммуникативный барьер** – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи учебной информации между участниками педагогического процесса. В случае возникновения барьера учебная информация искажается или теряет изначальный смысл.

В общем можно выделить три группы барьеров педагогического общения: личностные; социально-психологические; физические.

Среди *личностных* барьеров большую группу составляют так называемые барьеры неправильной установки сознания (рис. 7.1):

- стереотипы мышления;
- предвзятость;
- неправильное отношение друг к другу;
- отсутствие внимания и интереса к другому;
- пренебрежение фактами.

Стереотипы представляют собой устойчивое, упрощенное мнение о людях и ситуациях. Они возникают в педагогическом процессе двояким образом: смысл информации может быть искажен

- а) стереотипом говорящего;
- б) стереотипным мышлением воспринимающего (слушающего).

Предвзятые представления между преподавателем и студентом возникают в результате снижения уровня самокритичности и подъема самооценки (как правило, не всегда обоснованного). Предвзятость в педагогическом общении проявляется в следующем:

1. Ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием студентов, но часто приводит к заблуждениям, которые, в конечном счете выливаются в педагогические просчеты.

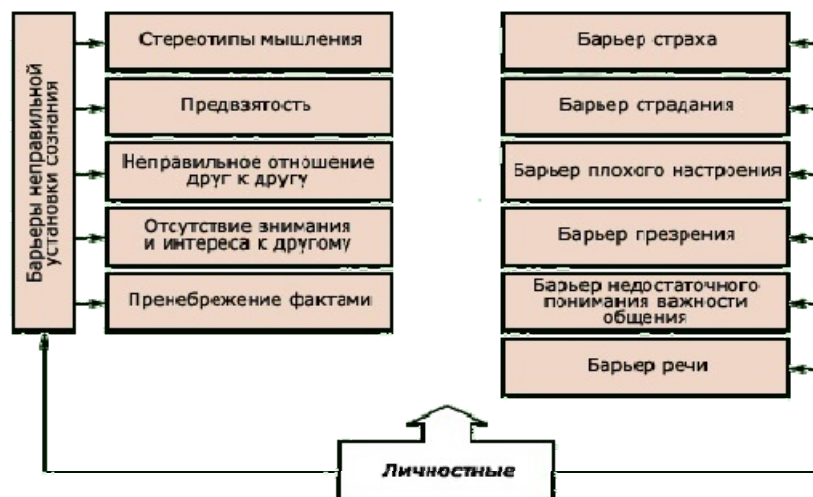


Рисунок 7.1 – Личностные барьеры педагогического общения

2. Приписывание достоинств или недостатков человеку исходя только из его социального статуса.

3. Субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает о студенте (или другом педагоге). Необходимо проверять всякую информацию и проводить переоценку предварительных установок, чтобы познать истинного человека, его плюсы и минусы и строить общение с ним с опорой на плюсы, осознавая, что каждый человек в чем-то лучше другого.

**Социально-психологические барьеры:**

1. Этнонациональные стереотипы проявляются в том случае, если психологическая оценка человека опосредована его принадлежностью к той или иной расе, нации, этнической группе (например, «немец-педант», «темпераментный южанин» и т.п.).

2. Социально-статусные стереотипы состоят в зависимости оценки личностных качеств человека от его социального статуса.

3. Социально-ролевые стереотипы проявляются в зависимости оценки личностных качеств человека от его социальной роли, ролевых функций.



### ***Физические барьеры:***

1. Антропологические стереотипы проявляются в том, что оценка внутренних, психологических качеств человека, оценка его личности зависит от особенностей его физического облика.

2. Экспрессивно-эстетические стереотипы определяются зависимостью оценки личности от внешней привлекательности.

3. Вербально-поведенческие стереотипы связаны с зависимостью оценки личности от внешних особенностей (экспрессивные особенности, особенности речи, мимики, пантомимики и т.п.).

В процессе познания педагогом личности студента механизм стереотипизации действует во всех направлениях: срабатывают и социальные стереотипы, и эмоционально-эстетические, и антропологические и пр. Также у педагога под влиянием своего педагогического опыта складываются специфические социальные стереотипы.

К ним можно отнести:

- боязнь студенческой аудитории и педагогической ошибки;
- установка, формируемая в результате прошлого негативного опыта работы вообще или работы с данной студенческой группой в частности;
- несовпадение собственных установок преподавателя на работу в группе и установок обучающихся;
- неадекватность собственной деятельности в складывающейся на занятиях коммуникативной ситуации. Это может происходить в силу либо механического копирования стиля (манеры) общения референтного для преподавателя человека, либо в силу ограничения общения только информационной стороной.

Для преодоления коммуникативных барьеров необходимо выработка собственного индивидуального стиля педагогической деятельности, расширение знаний об индивидуальных особенностях учащихся и учет их в реальном процессе обучения, а также овладение специальными приемами и техниками педагогического общения.

### **3. Факторы социально-перцептивных искажений в учебном процессе**

Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у педагога задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания учащегося.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми учащиеся заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности учащегося до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация.

4. Безотчетное структурирование личности учащегося – логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» – первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности учащегося распространяется на весь его образ, а затем общее впечатление о нем переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление об учащемся благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются и наоборот.

6. Эффект «проецирования» – другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

7. Эффект «первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация об учащемся или событии, является очень существенной и мало забываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку.

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках учащихся, происходящих со временем по естественным причинам.

10. Эффект «последней информации» – если последняя информация, полученная о человеке, будет негативной, она может изменить прежнее мнение о нем.

### Практическое задание

**1. Выполнить тест, результаты проанализировать и отразить в тетради для практических работ.**

***Тест на выявление тенденций к стилям педагогического общения (О.Н. Бочарова)***

Просматривая каждый из вопросов теста, отмечайте символом «+», если можете с нами согласиться, и символом «-», если даете отрицательный ответ. От степени объективности ответов зависит и степень достоверности результатов тестирования.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке занятия даже по неоднократно пройденной теме?

2. Предпочитаете ли вы логику изложения эмоциональному рассказу?

3. Волнуетесь ли вы перед тем, как оказаться лицом к лицу с группой?

4. Предпочитаете ли вы во время объяснения учебного материала находиться за преподавательским столом (на кафедре)?

5. Часто ли вы используете методические приемы, которые успешно применялись вами ранее и давали положительные результаты?

6. Придерживаетесь ли вы заранее спланированной схемы занятия?

7. Часто ли вы по ходу занятия включаете в него только что пришедшие в голову примеры, иллюстрируете сказанное свежим случаем, свидетелем которого были сами?

8. Вовлекаете ли вы в обсуждение темы занятия учащихся?

9. Стремитесь ли вы рассказать как можно больше по теме, невзирая на лица слушателей?

10. Часто ли вам удается удачно пошутить в ходе занятия?

11. Предпочитаете ли вы вести объяснение учебного материала, не отрываясь от своих записей (конспектов)?

12. Выводит ли вас из равновесия непредвиденная реакция аудитории (шум, гул, оживление и т.п.) среди учащихся?

13. Нуждаетесь ли вы в достаточно длительном времени (5 – 8 мин.), чтобы установить нарушенный контакт и вновь привлечь к себе внимание учащихся?

14. Повышаете ли вы голос, делаете ли паузу, если почувствуете невнимание к себе со стороны учащихся во время занятия?

15. Стремитесь ли вы, задав полемический вопрос, самостоятельно на него ответить?

16. Предпочитаете ли, чтобы вам по ходу объяснения учебного материала задавали вопросы учащиеся?

17. Во время занятия забываете ли вы о том, кто вас слушает?

18. Есть ли у вас привычка выбирать среди учащихся в группе два – три лица и следить за их эмоциональными реакциями?

19. Выбивает ли вас из колеи скептические ухмылки учащихся?

20. Замечаете ли вы во время занятия изменения в настроении учащихся?

21. Поощряете ли вы учащихся вступать в диалог с вами во время объяснения темы занятия?

22. Отвечаете ли вы сразу же на реплики учащихся?

23. Используете ли вы одни и те же жесты для подкрепления своих фраз независимо от ситуации?

24. Увлекаетесь ли вы монологом настолько, что вам не хватает отведенного по плану занятия времени?

25. Чувствуете ли вы себя после занятий уставшими настолько, что не в состоянии повторить их в этот же день еще раз (во вторую смену)?

Подсчитайте число совпадений плюсов и минусов в соответствии с приведенным ниже ключом и определите свою тенденцию. Если общая сумма совпадений составит 80% от всех пунктов по одной модели общения, можете считать выявленную склонность стойкой.

Ключ теста

Модели общения	Да «+»	Нет «-»
Диктаторская «Монблан»	4, 6, 11, 15, 17, 23	1, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24
Неконтактная «Китайская стена»	9, 11, 13, 14, 15	1, 7, 8, 12, 16, 18, 19, 20, 21
Дифференцированное внимание «Локатор»	10, 14, 18, 20, 21	2, 4, 6, 13, 15, 17, 23
Гипорефлексивная «Тетерев»	9, 11, 15, 17, 23, 24	8, 12, 16, 19, 20, 21, 22
Гиперрефлексивная «Гамлет»	3, 12, 14, 18, 19, 20, 22, 25	2, 5, 6, 11, 13, 23
Негибкого реагирования «Робот»	1, 2, 5, 6, 13, 15, 23	7, 8, 9, 11, 16, 21, 24
Авторитарная «Я – сам (сама)»	5, 10, 14, 15, 18, 24	2, 8, 16, 21
Активного взаимодействия «Союз»	7, 8, 10, 16, 20, 21, 22	1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 15, 17, 23

Если рассматривать стили общения в ракурсе двух вариантов: «дружеское расположение» или «заигрывание», то в диаде «педагог–учащийся» можно различить такие модели общения (О.Н. Бочарова).

– **Диктаторская модель «Монблан».** Выражается в отстраненности от учащихся, которые для преподавателя представляют безликую массу слушателей. Педагогические функции сведены к информационному сообщению. Следствие – возникновение психологического дискомфорта или полное отсутствие контакта.

– **Модель «Китайская стена».** Выражена в слабой связи между педагогом и учащимися из-за отсутствия желания сотрудничать. Контакт устанавливается для подчеркивания педагогом своего статуса, поэтому у учащихся отсутствует интерес к предмету и наблюдается равнодушное отношение к личности педагога.

– **Модель дифференцированного внимания «Локатор».** Выражается в избирательном отношении к учащимся. Педагог ориентируется на определенных учащихся: талантливых, слабых и

т.п. Данная модель возникает из-за неумелого сочетания индивидуального подхода с фронтальным способом обучения. Как следствие, доминанту составляет ситуативный контакт и нарушение взаимодействия в системе «педагог – учащийся».

– **Монорефлексивная модель «Тетерев».** Педагог замкнут сам на себе. Речь его монотонна, отсутствует реакция на слушателя. Слышит только себя, не позволяет учащимся вступать в дискуссию. Следствием этой модели является образование логического вакуума. Учебно-воспитательное воздействие носит формальный характер, поскольку участники общения изолированы друг от друга.

– **Модель гиперрефлексивная.** Педагогу важно, как воспринимается его информация учащимися, межличностные отношения возводятся в абсолют, поэтому педагог постоянно сомневается в правильности своего поведения. Перманентное напряжение приводит к нервному срыву, что выражается в неадекватных реакциях на действия учащихся.

– **Модель негибкого реагирования «Робот».** Общение выстраивается по жесткому алгоритму, присутствует безупречная логика изложения материала, но при этом преподаватель не учитывает ситуацию и психическое состояние своих учащихся.

– **Авторитарная модель «Я сам».** Учебный процесс фокусируется на преподавателе. Основу коммуникативного поведения составляет подавление, следствием становится безынициативность учащихся.

– **Модель активного взаимодействия «Союз».** Это модель дружеского взаимодействия и мажорного настроения.

#### **Контрольные вопросы**

1. Что подразумевается под перцептивными умениями?
2. Что влияет на адекватность восприятия учебной информации учащимися?
3. Что представляют собой коммуникативные барьеры?
4. Назовите основные личностные барьеры в педагогическом общении.
5. В чем суть эффекта проецирования? Приведите примеры данного эффекта.

6. В чем суть эффекта первичности? Приведите примеры данного эффекта.

7. В чем суть эффекта последней информации? Приведите примеры данного эффекта.

#### **Рекомендуемая литература**

1. Карпов А.В. и др. Психология труда : учеб. для студ. вузов. / А.В. Карпов. – М. : изд-во Владос-Пресс, 2005. – 350 с.

2. Каган М. С. Мир общения / М.С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – с. 71 – 81.

3. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – Санкт-Петербург, 1997. – с. 112.

4. Мижериков В. А. Психолого-педагогический словарь. Для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / В.А. Мижериков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 523 с.

5. Сапегина С.Г. Деловое общение: учеб. пособ. / С.Г. Сапегина. – Екатеринбург : Урал. государств. лесотехн. ун-т, 2003. – 214 с.

#### **Практическая работа № 8**

**Тема:** Межкультурная коммуникативная этика.

**Цель:** ознакомиться с особенностями невербального общения, характеризующими представителей различных культур и определить основные факторы, препятствующие эффективной межкультурной коммуникации.

#### **План**

1. Межкультурная коммуникативная компетентность и основные препятствия, мешающие ее эффективной реализации.

2. Особенности невербального общения в разных культурах.

#### **Ход работы**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.

2. Выполнить практическое задание, проанализировать результаты и записать их в тетради для практических работ.

3. Ответить письменно на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### Краткие теоретические сведения

**1. Межкультурная коммуникативная компетентность и основные препятствия, мешающие ее эффективной реализации**  
*Межкультурно-коммуникативной компетентностью* (МКК) называют способность осуществлять эффективную коммуникацию в межкультурном контексте.

Выделяют *шесть* основных препятствий, мешающих эффективной межкультурной коммуникации.

**1. Допущение сходств.** Одной из причин непонимания при межкультурной коммуникации является то, что люди предполагают, будто все они одинаковы или, по крайней мере, достаточно схожи для того, чтобы легко общаться друг с другом. Однако коммуникация – это уникальная человеческая особенность, которую формируют специфические культуры и общества. Кроме того, выходцы из некоторых культур делают больше допущений в отношении сходств, чем выходцы из других; т. е. степень допущения людьми того, что другие им подобны, варьирует для разных культур.

**2. Языковые различия.** При общении на языке, который люди знают не в совершенстве, они часто полагают, что слово, фраза или предложение имеют одно и только одно значение – то, которое они намерены передать. Делать такое допущение – значит игнорировать все остальные возможные источники сигналов и сообщений, включая невербальную экспрессию, интонацию голоса, позу, жест и действия.

**3. Ошибочные невербальные интерпретации.** В любой культуре невербальное поведение составляет большую часть коммуникативных сообщений. Неправильная интерпретация невербального поведения может легко привести к конфликтам или конфронтации, которые нарушают коммуникативный процесс.

**4. Предубеждения и стереотипы** в отношении людей – это естественные и неизбежные психологические процессы, которые



вливают на восприятия и коммуникативные контакты. Излишняя опора на стереотипы может помешать объективно посмотреть на других людей и их сообщения и найти подсказки, которые помогут проинтерпретировать эти сообщения в том ключе, в котором нам намеревались их передать. Стереотипы поддерживаются множеством психологических процессов, которые могут негативно влиять на коммуникацию.

**5. Стремление оценивать.** Культурные ценности также влияют на наши атрибуции в отношении других людей и окружающего нас мира. Различные ценности могут вызывать негативные оценки, которые становятся еще одним камнем преткновения на пути к эффективной межкультурной коммуникации.

**6. Повышенная тревога или напряжение.** Эпизоды межкультурной коммуникации часто связаны с большей тревогой и стрессом, чем знакомые ситуации внутрикультурной коммуникации. Излишняя тревога и стресс могут привести к дисфункциональным мыслительным процессам и поведению. Стресс и тревога могут сделать еще большими все прочие камни преткновения, повышая вероятность того, что люди станут держаться стереотипов, несмотря на объективные свидетельства об обратном, и негативно оценивать других. Таким образом, излишняя тревога и стресс вредят межкультурной коммуникации.

## **2. Особенности невербального общения в разных культурах**

Основные особенности наблюдаются среди символических жестов. Как правило, это жесты приветствия и прощания, согласия и отрицания, одобрения и порицания, призывов к молчанию и т.д. Осуществление зрительного контакта, тактильные формы.

### ***Жесты приветствия и прощания***

Самый распространенный элемент встречи и прощания – это рукопожатие. Оно передает в себе огромное количество информации об отношении человека к собеседнику, его чувствах и намерениях через продолжительность и интенсивность рукопожатия, а также, через положение рук.

В культуре разных народов знак приветствия – рукопожатие – разнообразен и имеет разные оттенки. Оно может быть снисходительным, холодным, дружеским, горячим и т.д. Но, несмотря на это, рукопожатие при встрече очень важно, т.к. демонстрирует расположенность к человеку и отсутствие агрессивных намерений.

Рукопожатием обычно обмениваются мужчины. Руку женщины принято пожимать только в случае, если она сама этого желает и демонстрирует это, подавая руку собеседнику первой. Но итальянки составляют исключение из общепринятых правил и с удовольствием используют этот жест приветствия. А в Дании рукопожатия распространены даже с детьми.

В странах Ближнего Востока приветствие рукопожатием очень распространено. При встрече арабы помимо этого жеста дотрагиваются ладонью до своего лба и слегка кланяются. Пожилой человек, показывая свое уважение собеседнику, после рукопожатия сначала целует свою ладонь, а только потом дотрагивается ею до лба и кланяется. Если мужчины давно не виделись, то при встрече они обнимаются и целуют плечи. Если вам случится увидеть арабов, обнимающих друг друга и стоящих в этой позе длительное время, знайте, что так они выражают свою близость и радость от встречи после долгой разлуки.

В странах Латинской Америки во время длительного рукопожатия широко распространены касания собеседника за локоть, за плечо. У контактных и открытых латиноамериканцев, чтобы выразить удовольствие от начала общения и почтение друг другу, принято обниматься.

Особенностью невербального общения в Китае является использование рукопожатия в ситуации взаимодействия с незнакомыми людьми только на официальном уровне. Выражая свое уважительное отношение к партнеру, китайцы могут жать руку собеседника двумя руками и долго трясти ее. При общении же близких и хорошо знающих друг друга людей, рукопожатие не распространено, а вот похлопывание по плечу или по спине встречается довольно часто.

В Японии рукопожатие не принято и к нему прибегают лишь в исключительных случаях. Объясняется это тем, что японцам не нравится манера прикасаться друг другу в процессе общения. Помимо этого, рукопожатие неизбежно сопровождается прямым и пристальным взглядом, а японцы этого не любят.

Японцы, подобно корейцам, используют другой знак приветствия и уважения к собеседнику – вежливый поклон. Причем в Японии кланяются особо – увидев знакомого, они на некоторое время «замирают», а потом как будто переламываются в поясице.

Говоря о жестах приветствия и прощания, следует отметить, что они могут выглядеть по-разному. В Испании крепко обнимаются, во Франции распространены поцелуи в щеку. Всем хорошо знакомо национальное индийское приветствие и прощание – прижатые друг к другу ладони рук перед грудью.

В большинстве стран распространенной формой приветствия и прощания считается легкий кивок головой и помахивание рукой, поднятой на уровень головы или чуть выше. Эта форма приветствия применяется у мужчин и женщин разных возрастов.

#### ***Жесты согласия и отрицания***

Во время общения люди разных национальностей и культур кивают головой. Кивок можно спокойно отнести к самой распространенной особенности невербального общения в разных странах.

Мы привыкли к тому, что простой кивок головой означает «Да» или утверждение. Но в Турции, Греции, Болгарии и Индии кивок имеет противоположное значение. Желая выразить согласие с тем, что вы говорите, турок, грек, болгарин и индеец станут слегка покачивать головой из стороны в сторону, что в нашем невербальном языке ассоциируется с отрицательным ответом.

Быстрые кивки головой у японцев говорят о том, что человек вас очень внимательно слушает. Но это вовсе не означает, что он согласен с тем, что вы говорите.

Арабы свое несогласие с чем-либо они выражают коротким, но резким движением головы назад. Все это сопровождается звучным цоканьем.

Выражая свое возмущение, жители стран Ближнего Востока импульсивно и резко поднимают вверх согнутые в локтях руки по обе стороны от лица. Досада от происходящего выражается при помощи вращательных движений кистей обеих рук.

***Жест «V»***

V– образный жест в нашей культуре имеет двойное значение – «Победа» или «Два».

Но в разных странах этот жест воспринимается по-разному. Более того, даже незначительное изменение этого жеста может в корне поменять его значение. При применении жеста «V» от поворота ладони зависит очень многое.

В Англии, Новой Зеландии и Австралии V– образный знак является символом победы только в том случае, если ладонь с разведенными пальцами повернута от себя. Если же ладонь повернуть по направлению к себе, то этот жест приобретает оскорбительное значение.

***Жест «Все отлично!»***

«Все отлично!», «Здорово!», «Молодец!» и т.д. Для нас – это кисть, сжатая в кулак и поднятый вверх большой палец.

Но не во всех странах этот жест символизирует наивысшую оценку. В Германии, Австрии, Италии и Франции – это «Один», в Японии – «Пять», а в Греции, Нигерии, Австралии, Англии, Америке этим жестом с резким выбрасыванием большого пальца *выражают оскорбление*.

Помимо этого, в Англии, Америке, Новой Зеландии и Австралии – это жест символизирует желание поймать попутную машину и просьба остановиться при голосовании на дороге.

Еще один известный жест – «ОК» – подушечки большого и указательного пальца соединены в кольцо. Впервые этот жест стали использовать в начале 19 века в Америке. Значение его во всех англоязычных странах, а также в некоторых странах Азии и Европы – «О,кей!», «Все отлично!», «Все в порядке!».

Однако для французов этот жест означает «Ноль» или «Ничего». Японцы применяют его в разговоре о деньгах. В Португалии и Бразилии образованное из пальцев колечко считается оскорбительным жестом.

Очевидно, что при незнании невербального языка страны, даже простой жест и не умелое его использование, могут привести к значительным неприятностям.

#### ***Жесты одобрения***

Свое одобрение в общественных местах (на концертах, совещаниях, митингах и пр.) чаще всего мы выражаем аплодисментами. Овации могут быть продолжительными и дружными, но могут быть короткими и спокойными. В конечном итоге все зависит от типа мероприятия и степени нашей удовлетворенности этим мероприятием.

Как демонстрируют свое одобрение американцы и немцы? Редко кто из них аплодирует, как мы. В большинстве случаев они стучат кулаками и ногами по твердой поверхности. Стук кулаков по столу – одна из форм проявления одобрения и благодарности оратору.

Арабы, довольные удачной фразой говорящего, обязательно хлопнут своими вытянутыми пальцами по ладони собеседника. Так они выражают удовлетворение и одобрение происходящего.

Одобрив свои действия, британцы и испанцы шлепают себя ладонью по лбу. Так они показывают, что очень довольны собой.

Француз выразит свое восхищение чем-либо очень просто и изящно. Он соединит кончики трех пальцев, поднесет их к губам, а затем, высоко подняв подбородок, пошлет в воздух нежный поцелуй.

#### ***Взгляд***

Одним из наиболее информативных средств невербального общения является взгляд и выражение глаз.

Характерная для многих представителей западных стран привычка смотреть «глаза в глаза» не всеми воспринимается положительно. А особенность многих американцев смотреть «в упор» в глаза собеседнику даже считается грубой.

Для большинства восточных культур манера избегать взгляда «глаза в глаза» считается уважительной. Среди китайцев даже распространено поверье о том, что прямо в глаза смотрят только враги. Поэтому, пристальный взгляд расценивается, как оскорбление.

### ***Мимика***

Одним из ярких проявлений мимики является улыбка.

В американской коммуникации улыбка – это, прежде всего сигнал вежливости. Она обязательна не только при приветствии, но и в ходе всего общения.

Русские люди постоянную вежливую улыбку называют «дежурной» и считают проявлением неискренности и скрытности.

У нас не принято улыбаться незнакомым людям и автоматически отвечать на улыбку улыбкой. В большинстве случаев, если нам улыбнулся незнакомый человек, то мы непроизвольно задаемся вопросом: «А разве мы знакомы?».

Если американец случайно встретился с кем-то взглядом, то он обязательно улыбнется этому человеку. А что сделаем мы? Мы просто отведем взгляд.

Улыбка русского человека – это сигнал личного расположения к собеседнику. Именно поэтому, мы не улыбаемся тем, кого не знаем.

### **Практическое задание**

#### **1. Продемонстрируйте жесты, которыми вы пользуетесь, в случае, если:**

- хотите выразить одобрение;
- хотите пожелать удачи;
- не знаете ответа;
- плохо слышите кого-нибудь;
- хотите показать, что вам что-то надоело, с вас хватит;
- неожиданно вспомнили, что что-то забыли;
- просите кого-нибудь подождать или успокоиться;
- хотите, чтобы человек подошел к вам;
- просите, чтобы вам позвонили;
- показываете, что у вас нет денег;
- напоминаете, что вам должны деньги;
- хотите показать, что человек болтлив;

– хотите сказать человеку, что его обманули, он напрасно поверил чьим-то словам.

Легко ли вам удалось найти все соответствия? Выясните, не имеют ли подобранные жесты иного значения в других культурах? Какими жестами подобные значения передаются в других культурах?

**2. Ознакомьтесь с расположением студенческих мест и ответьте на следующие вопросы, выбрав один или несколько вариантов, используя рисунок 8.1, который демонстрирует возможности организации пространства в студенческой аудитории.**

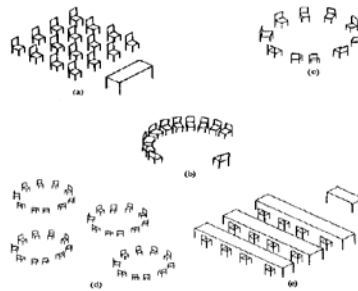


Рисунок 8. 1 – Типы организации пространства в студенческой аудитории

По вашему мнению, какой из вариантов:

- самый формальный/менее формальный?
- требует большей активности студентов?
- позволяет поддерживать зрительный контакт с преподавателем?
- наиболее удобен при изучении иностранного языка?
- является самым распространенным в учебных аудиториях?

#### ***Контрольные вопросы***

1. Назовите основные трудности, мешающие межкультурному общению.

2. По вашему мнению, стоит ли следовать нормам своей культуры или приспосабливаться к культурным нормам партнера.

3. Какие особенности поведения представителей других культур (немцев, итальянцев, испанцев, китайцев и т. д.) вам известны?

4. Какие особенности поведения русских, на ваш взгляд, могут вызвать удивление или недоумение иностранцев и затруднить контакты с ними?

5. С какими особенностями невербального поведения, принятого в вашей родной культуре, вы бы порекомендовали иностранцам ознакомиться заранее?

#### ***Рекомендуемая литература***

1. Нелсон О., Голант С. Язык мимики и жестов. Что это такое. / О. Нелсон, С. Голант. – М. : АСТ, Хранитель, 2007. – 352 с.

2. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. Серия: Психология общения / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : Эксмо, 2006. – 416 с.

3. Садохин А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации / А.П. Садохин. – М. : Высшая школа, 2005. – С.164 – 193.

#### **Практическая работа № 9**

***Тема:*** Методы управления конфликтом. Методы анализа конфликтов.

***Цель:*** освоить методы управления конфликтом, стили поведения в конфликтной ситуации и методы анализа конфликтных ситуаций.

#### ***План***

1. Основные методы управления конфликтами.
2. Стили поведения в конфликтной ситуации.



### ***Ход работы***

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Выполнить практические задания, результаты записать в тетради для практических работ.
3. Письменно ответить на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### **Краткие теоретические сведения**

#### **1. Основные методы управления конфликтами**

Процесс управления конфликтами зависит от ряда факторов, значительная часть которых плохо поддается управляющему воздействию. К данным факторам можно отнести: взгляды личности, мотивы и потребности индивидов, групп.

**Решение конфликта** представляет собой процесс устранения полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей и поведения участников конфликта.

**Управление конфликтами** – это целенаправленные воздействия:

- по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт;
- по коррекции поведения участников конфликта;
- по поддержанию необходимого уровня конфликтности, но не выходящего за контролируемые пределы.

Существуют следующие методы управления конфликтами:

- внутриличностные методы – методы воздействия на отдельную личность;
- структурные методы – методы по профилактике и устранению организационных конфликтов;
- межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- переговоры;
- методы управления поведением личности и приведение в соответствие организационных ролей сотрудников и их функций, иногда переходящие в манипулирование сотрудниками;
- методы, включающие ответные агрессивные действия.

**Внутриличностные методы** заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая психологической защитной реакции со стороны другого человека. Эффективным является использование «Я-высказывания», т.е. способа передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение и не провоцировал конфликт.

Это способ помогает человеку удержать свою позицию, не превращая другого в своего врага. «Я-высказывание» может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен.

Компоновка заявления от «Я» состоит из: события, реакций индивида, предпочитаемого исхода для личности.

**Структурные методы**, т.е. методы предупреждения или профилактики конфликтов, а также воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, существующей организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, общеорганизационных целей, использование систем вознаграждения.

**Координационные механизмы** могут быть реализованы при использовании структурных подразделений организации, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы.

**Метод постановки общеорганизационных целей** предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех сотрудников были объединены и направлены на их достижение.

**Система вознаграждений.** Стимулирование может быть использовано как метод управления конфликтной ситуацией. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп.

**Устранение реального предмета** (объекта) конфликта – т.е. подведение одной из сторон под отказ от объекта конфликта в пользу другой стороны.

### ***Межличностные методы (стили поведения) в конфликте***

При возникновении конфликтной ситуации или в начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать **форму, стиль** своего дальнейшего **поведения** с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах. При возникновении конфликтной ситуации личность (группа) может выбрать один из нескольких возможных вариантов поведения:

- активную борьбу за свои интересы, устранение или подавление любого сопротивления;
- уход из конфликтного взаимодействия;
- разработку взаимоприемлемого соглашения, компромисса;
- использование результатов конфликта в своих интересах.

### **2. Стили поведения в конфликтной ситуации**

Стиль поведения в любой конфликтной ситуации связан с общим источником любого конфликта – несовпадением взглядов и интересов двух сторон. Стиль поведения в каждом конкретном случае будет определяться тем, насколько сильно человек хочет удовлетворить свои интересы, и тем, готов ли он ущемить (или учесть) интересы другой стороны.

Выделяют пять стилей поведения в конфликтной ситуации. Это: **уклонение, противоборство, уступчивость, сотрудничество, компромисс.**

**Уклонение (избегание, уход)** характеризуется индивидуальными действиями и выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения.

Такое поведение возможно, если:

- ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников;
- у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу;
- исход конфликта для индивида не особенно важен.

**Противоборство (конкуренция)** характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, отсутствием сотрудничества при поиске решения, нацеленностью только на свои интересы за счет интересов другой стороны.

Индивид применяет все доступные ему средства для достижения поставленных целей: власть, принуждение, различные средства давления на оппонентов, использование зависимости других участников от него.

Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

Условия применения данного стиля:

- восприятие ситуации как крайне значимой для индивида;
- наличие большого объема власти или других возможностей настоять на своем;

- ограниченность времени решения ситуации и невозможность длительного поиска взаимоприемлемого решения;

- необходимость сохранить «свое лицо» и действовать жестко, хотя, может быть, и не самым лучшим образом.

**Уступчивость (приспособление).** Действия индивида направлены на сохранение и восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов.

Данный подход возможен, если:

- вклад индивида не слишком велик, а возможность проигрыша слишком очевидна;

- предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для индивида;

- сохранение хороших отношений с оппонентом важнее решения конфликта в свою пользу;

- у индивида мало шансов на победу, мало власти.

**Сотрудничество** означает, что индивид активно участвует в поиске решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, не забывая при этом и свои интересы.

Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует продолжительной работы и участия всех сторон.

Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех существенное значение, то при таком подходе возможно всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех участников.

При *компромиссе* действия участников направлены на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет.

Такой стиль поведения применим при условии, что оппоненты обладают одинаковой властью, имеют взаимоисключающие интересы, у них нет большого резерва времени на поиск лучшего решения, их устраивает промежуточное решение на определенный период времени.

**Переговоры** как метод решения конфликтов представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

*Условия выполнения переговоров:*

- существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;
- отсутствие значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

**Основные группы лиц, чьи интересы затрагиваются в конфликте:**

- первичные группы – затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров.

– вторичные группы – затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые.

***Стадии переговоров:***

- подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);
- предварительный выбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах);
- поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов).

В сложных ситуациях, где разнообразие подходов и точная информация являются существенными для принятия здорового решения, появление конфликтующих мнений надо даже поощрять и управлять ситуацией, используя определенный стиль решения проблем.

**Практическое задание**

**1. Проанализировать одну из предложенных конфликтных ситуаций с помощью методики М.М. Рыбаковой.**

Опорные схемы анализа М. М. Рыбаковой:

– предполагают всестороннюю оценку конфликта – место участников, их силу и ранги, личностные позиции и др.;

– позволяют:

- 1) выявить открытые мотивы конфликта,
- 2) найти пути его решения.

Вышеизложенные схемы могут быть успешны при анализе не только педагогических, но и любых типов межличностных и внутригрупповых конфликтов.

***Схемы анализа педагогических конфликтов  
М. М. Рыбаковой***

Таблица 9.1 – Схема анализа конфликтов между учащимися и педагогами

Этап анализа	Его описание
1	2
1. Описание возникшей ситуации, конфликта, поступка.	– место возникновения, – деятельность участников, – условия и др.
2. Что этому предшествовало?	– события, – состояния, – разговоры и действия.
3. Какие особенности участников проявились в их поведении, поступках?	– возрастные, – индивидуальные.
4. Ситуация глазами участвующих сторон.	– педагога, – учащегося, – родителей.
5. Личная позиция каждого участника в возникшей ситуации	– отношение друг другу.
6. Реальные цели педагога, преследуемые во взаимоотношении с учащимся (чего хочет учитель?).	– избавиться от учащегося – помочь ему, – проявить безразличие.
7. Что нового узнали оппоненты друг о друге из ситуации, поступка.	– познавательная ценность конфликта.
8. Основные причины возникшей ситуации или конфликта, его содержание и тип.	– конфликт деятельности, – конфликт поведения, – конфликт отношений.
9. Варианты управления конфликтом.	– погашения, предупреждения и разрешения ситуации, – корректировка поведения участников.
10. Выбор способов управления конфликтом	– средств и приемов педагогического воздействия, – определение конкретных мер по устранению инцидента.
11. Прогноз	– варианты исходов конфликта.

Таблица 9.2 – Схема анализа различных типов конфликтов в системе «учащийся – учащийся», «педагог – педагог»

Этап анализа	Его описание
1	2
1. Описание конфликта.	Характеристика: – ситуации; – участников.
2. Определение ситуации, когда каждый из участников мог бы предупредить ее переход в конфликт.	– оценить, каким образом.
3. Что помешало оппонентам сделать это?	– эмоциональное состояние; – присутствие свидетелей; – растерянность; – неожиданность и т.п.
4. Приемы погашения (предупреждения) конфликта.	– какие приемы мог бы использовать каждый из участников; – как он их использовал.
5. Анализ своего поведения, ошибок (какую информацию получил каждый участник конфликта?).	– личные коммуникативные качества; – достоинства и недостатки; – личные просчеты и т.п.
6. Прогноз.	– варианты взаимоотношений оппонентов после конфликта

### ***Примеры конфликтных педагогических ситуаций***

#### Ситуация 1

Занятие по английскому языку. Группа делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся преподаватель. При проверке домашнего задания он, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросил ответить тему наизусть. Одна из учащихся сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила «3», что вызвало ее негативное отношение к педагогу. На следующий урок девушка пришла без выполненного задания, хотя имела хорошую



успеваемость. Преподаватель после опроса поставил ей «2». Следующее занятие девушка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять занятие. По просьбе преподавателя учащиеся вернулись в кабинет, но отказались выполнять задания. После занятий учащаяся обратилась к куратору группы с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

#### Ситуация 2

Возник конфликт между учащимся и преподавателем. Преподаватель возмущен плохой успеваемостью учащегося и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, учащийся соглашается и на следующее занятие приносит реферат. Реферат не соответствовал заданной теме и имел неопрятный помятый вид. Преподаватель возмущен, и в резкой форме говорит, что это унижение его как педагога. Учащийся демонстративно встает и начинает раскачиваться ногами вперед и назад, держась за стол. Преподаватель сначала пытается усадить учащегося, но, не выдержав, хватается за него и выталкивает из кабинета, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в кабинет.

#### Ситуация 3

Преподаватель математики после звонка задержал группу на перерыве. В результате учащиеся опоздали на следующий урок – урок физики. Разгневанный преподаватель физики высказал свое негодование математику, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время на занятия из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Преподаватель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

*Рассмотреть выбранную ситуацию и заполнить в тетради для практических работ одну из выбранных таблиц анализа педагогических конфликтов*

**2. Определить личные тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях с помощью опросника К. Томаса.**

В 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.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

**Инструкция:** Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и Б, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или Б) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

### *Текст опросника*

**1.**

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

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

**2.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

**3.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

**4.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

**5.**

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**6.**

А. Я пытаюсь избежать неприятностей 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 другого.

**8.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

**9.**

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

**10.**

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**12.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

**13.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14.**

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15.**

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

**16.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18.**

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**19.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

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

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

**21.**

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

**22.**

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24.**

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**27.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

**29.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

**Бланк опросника**

№	А	Б	№	А	Б	№	А	Б
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

**Ключ к опроснику**

1. Соперничество: 3 А, 6 Б, 8 А, 9 Б, 10 А, 13 Б, 14 Б, 16 Б, 17 А, 22 Б, 25 А, 28 А.

2. Сотрудничество: 2 Б, 5 А, 8 Б, 11 А, 14 А, 19 А, 20 А, 21 Б, 23 Б, 26 Б, 28 Б, 30 В.

3. Компромисс: 2 А, 4 А, 7 Б, 10 Б, 12 Б, 13 А, 18 Б, 22 А, 23 А, 24 Б, 26 А, 29 А.

4. Избегание: 1 А, 5 Б, 6 А, 7 А, 9 А, 12 А, 15 Б, 17 Б, 19 Б, 20 Б, 27 А, 29 В.

5. Приспособление: 1 Б, 3 Б, 4 Б, 11 Б, 15 А, 16 А, 18 А, 21 А, 24 А, 25 Б, 27 Б, 30 А.

**Обработка результатов**

В ключе каждый ответ А или Б 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. Для обработки результатов удобно использовать маску.

#### ***Контрольные вопросы***

1. В чем заключается управление конфликтом?
2. Назовите основные методы управления конфликтом
3. Что представляют собой переговоры?
4. Какой из стилей поведения в конфликтной ситуации на ваш взгляд является наиболее эффективным в случае конфликта:  
А. Педагога и учащегося;  
Б. Педагога и родителя?
4. Опишите психологические черты конфликтной личности.

#### ***Рекомендуемая литература***

1. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Практическое пособие по конфликтологии для предпринимателей, широкого круга читателей / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 162 с.
2. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 480 с.
3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации \ У. Мастенбрук : пер.с англ. – М. : ИНФРА - М., 1996. – 256 с.

#### **Практическая работа № 10**

***Тема:*** Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

***Цель:*** ознакомиться с технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте, сформировать умение управлять своим поведением в сложных коммуникативных ситуациях.

### **План**

1. Технологии эффективного общения.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.

### **Ход работы**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Выполнить практические задания, обсудить результаты и записать выводы в тетради для практических работ.
3. Письменно ответить на контрольные вопросы в тетради для практических работ.

### **Краткие теоретические сведения**

#### **1. Технологии эффективного общения**

Под *технологиями эффективного общения* подразумеваются такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере **обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.**

Само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов. Это связано с существенным противоречием в самом процессе такого общения. С одной стороны, соперники особенно нуждаются в том, чтобы правильно понять друг друга. А с другой стороны, такому взаимопониманию мешает отсутствие должного доверия между ними, их «закрытость» по отношению друг к другу, обусловленная осознанной или неосознанной самозащитой в конфликте. Следовательно, для обеспечения конструктивного общения в конфликте необходимо создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе, сформировать у себя целевую установку на сотрудничество.



Основное содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии сводится к соблюдению определенных правил и норм общения:

- концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении;
- уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали;
- сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации;
- в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения;
- добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям;
- поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

## **2. Технологии рационального поведения в конфликте**

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия непосредственно связан с их рациональным поведением в конфликте. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

*Технология рационального поведения в конфликте* – это совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций.

Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-

психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте.

Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт.

Один из таких способов называется визуализацией. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-либо.

Второй способ – избавление от гнева с помощью «заземления». В этом варианте вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии от человека или энергии, рождающейся в конфликтной ситуации. Затем вы представляете себе, что эта энергия опускается в вас и спокойно уходит в землю.

Третий способ избавления от гнева – это его проецирование и уничтожение в форме проекции. Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и «стреляете» в него (это дает выход желанию насильственных действий.) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

Овладение названными технологиями достигается специальными занятиями и тренировками. Многие правила управления эмоциями доступны каждому человеку и не требуют специальной подготовки.

**Эмоциональная выдержка (первое правило)** Следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления. *Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – первое правило самоконтроля эмоций.*

Когда ваш партнер находится в состоянии эмоционального возбуждения, вы ни в коем случае не должны поддаться действию психологического закона заражения и **не войти в такое состояние сами**. В этом случае, удержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными

психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?» и т. п.

Задавая себе такие вопросы и отвечая на них, вы достигаете целого ряда преимуществ. Во-первых, в критической ситуации вы заставляете активно работать сознание и тем самым дополнительно защищаете себя от эмоционального взрыва; во-вторых, своим поведением вы даете возможность противнику «выпустить пар»; в-третьих, вы отвлекаетесь от ненужной, а порой и вредной информации, которую может выплеснуть противник в возбужденном состоянии; в-четвертых, отвечая на вопросы, вы решаете очень важную и сложную задачу – ищете причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего соперника.

**Рационализация эмоций (второе правило)** представляет собой обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. *Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку.* Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – второе правило самоконтроля эмоций.

**Поддержание высокой самооценки (третье правило)**

Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты – регрессией.

Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки *у себя и у оппонента.* Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения – третье правило самоконтроля эмоций.

### Практические задания

**Задание 1.** На основе анализа собственного стиля поведения выявить «саботажников общения», используемых нами сознательно или бессознательно. Проанализируйте свой стиль общения и заполните пустые колонки в приведенной ниже таблице.

Каких «саботажников общения» используете вы для подрыва конструктивного общения с другими? К каким из них прибегают другие в отношении вас самих? Кто это делает: ваши начальники, коллеги, подчиненные?

Перечисленные в таблице фразы становятся особенно разрушительными, когда они высказаны презрительным тоном и с амбициозной мимикой, сопровождаются агрессивными жестами и позами.

Таблица 10.1 – «Саботажники» общения

«Саботажники общения»	Примеры	Это делает	
		вы	другие
1	2	3	4
Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность)	«Если вы не будете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о вашем увольнении». «Делайте как сказано, или...»		
Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми)	«Срочно зайдите ко мне в кабинет». «Не спрашивайте, почему; делайте, как вам говорят». «Ваше дело – исполнять молча»		
Критика (негативная)	«Вы недостаточно прилежно работаете». «Вы постоянно жалуетесь»		

Продолжение таблицы 10.1

1	2	3	4
Слова – «долженствования»	«Вы должны вести себя более ответственно». «Вы должны смотреть на факты». «Вы не должны так сердиться»		
Сокрытие важной информации (реплика-ловушка, стимулирующая принятие невыгодного решения)	«Вам этот проект обязательно понравится. Вы не пожалеете, если заключите с нами договор».		
Коммуникация, не оставляющая выбора	«Делайте, как я сказал, или убирайтесь вон». «Или будет по-моему, или вы уволены»		
Допрос	«Сколько часов у вас ушло на это?» «Почему ты так поздно?» «Чем это вы занимаетесь на рабочем месте?»		
Диагноз мотивов поведения	«Вы одержимы собственническим инстинктом», «У вас не хватает инициативы».		
Несвоевременные советы (когда человек просто хочет быть выслушанным)	«Если бы ты вовремя навел порядок на своем столе, у тебя не было бы причин для паники». «Я бы на твоём месте...», «Возьми себя в руки, не распускайся».		
Отказ от обсуждения вопроса	«Нечего тут обсуждать. Я не вижу тут никакой проблемы». «Брось, давай поговорим о другом».		
Интерпретация	«Я считаю такое поведение безобразным». «Так поступают только безответственные люди».		
Смена темы	«Сколько можно об этом говорить, давай поговорим о другом.»		

Продолжение таблицы 10.1

1	2	3	4
Соревнование	«Я попал на прошлой неделе в ужасную аварию...», «Это что. Ты бы посмотрел на мою машину...»		
Успокоение отрицанием существования проблемы	«Не нервничай». «Не волнуйся, все образуется». «Плюнь». «Все пройдет». «Забудь».		

**Задание 2.** «Другими словами»

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Необходимо перефразировать неконструктивные выражения в конструктивные. Например, «Ты должен принести мне книгу». (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

- 1 «Он должен заботиться обо мне»;
- 2 «Ты не должна была ходить на ту вечеринку»;
- 3 «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»;
- 4 «Ты должна была предвидеть возможные трудности»;
- 5 «Меня обидели!»;
- 6 «Меня заставили»;
- 7 «Он – упрямый осёл»;
- 8 «Он меня унизил»;
- 9 «Прекрати меня злить!»;
- 10 «Ты должна мне дать программу, книгу» .

Обсудить упражнение: просто или сложно перефразировать? В чем заключались сложности? Результаты обсуждения записать в тетради для практических работ.

**Задание 3.** «Согласие» – выполняется в парах.

Одна из техник, позволяющих в некоторой степени смягчить напряженность конфликтной ситуации в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над своими эмоциями и словами состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции.

Например:

1. «Ты совсем с ума сошла!» – «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди»;

2. «Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!» – «Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать»;

3. «Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!» – «Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника»;

4. «На нашей работе по-настоящему работаю только я!» – Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу».

Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами.

Обсудить упражнение. В чем заключались сложности? Результаты обсуждения записать в тетради для практических работ.

**Ключ к заданию 2** примеры конструктивных фраз:

1 («Мне хочется, чтобы он заботился обо мне»); 2 («Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку»); 3 («Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны»); 4 («Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности»); 5 («Я предпочла обидеться»); 6 («Я не сумела отказаться»); 7 («Я не смог убедить его»); 8 («Мне было неприятно»); 9 («Я начинаю злиться»); 10 («Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу»).

### **Контрольные вопросы**

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?

2. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
3. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
4. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
5. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
6. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
7. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.
8. Перечислите основные способы избавления от гнева.

***Рекомендуемая литература***

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 591 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
3. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
4. Психология: учебник / под ред. А. А. Крылова. – М. : Проспект, 2003. – 485 с.



## **КЕЙС-СИТУАЦИИ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ**

Перед вами затруднительные педагогические ситуации. Выберите из числа предложенных вариантов реагирования на данную ситуацию тот, который с педагогической точки зрения, по вашему мнению, наиболее правильный. Если ни один из предложенных вариантов ответов вас не устраивает, то можно дать свой, оригинальный ответ.

### **Ситуация 1**

Вы приступили к проведению занятия, все учащиеся успокоились, настала тишина, и вдруг в классе кто-то громко засмеялся. Когда вы, не успев ничего сказать, вопросительно и удивленно посмотрели на учащегося, который засмеялся, он, смотря вам прямо в глаза, заявил: «Мне всегда смешно глядеть на вас и хочется смеяться, когда вы начинаете вести занятия».

Как вы отреагируете на это? Выберите и отметьте подходящий вариант словесной реакции из числа предложенных ниже.

1. «Вот тебе и на!»
2. «А что тебе смешно?»
3. «Ну, и ради бога!»
4. «Ты что, дурачок?»
5. «Люблю веселых людей».
6. «Я рад(а), что создаю у тебя веселое настроение».
7. \_\_\_\_\_

### **Ситуация 2**

В самом начале занятия или уже после того, как вы провели несколько занятий, учащийся заявляет вам; «Я не думаю, что вы, как педагог, сможете нас чему-то научить». Ваша реакция:

1. «Твое дело – учиться, а не учить преподавателя».
2. «Таких как ты, я, конечно, ничему не смогу научить».
3. «Может быть, тебе лучше перейти в другую группу или учиться у другого преподавателя?»
4. «Тебе просто не хочется учиться».
5. «Мне интересно знать, почему ты так думаешь».

6. «Давай поговорим об этом подробнее. В моем поведении, наверное, есть что-то такое, что наводит тебя на подобную мысль».

7. \_\_\_\_\_.

### **Ситуация 3**

Преподаватель дает учащемуся задание, а тот не хочет его выполнять и при этом заявляет: «Я не хочу это делать».

Какой должна быть реакция преподавателя?

1. «Не хочешь – заставим!»

2. «Для чего же ты тогда пришел учиться?»

3. «Тем хуже для тебя, оставайся неучем. Твое поведение похоже на поведение человека, который назло своему лицу хотел бы отрезать себе нос».

4. «Ты отдаешь себе отчет в том, чем это может для тебя закончиться?»

5. «Не мог бы ты объяснить, почему?»

6. «Давай сядем и обсудим – может быть, ты и прав».

7. \_\_\_\_\_.

### **Ситуация 4**

Вслед за кратким выговором вы сказали коллеге несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Ситуация 5**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших учащихся, критикуете ее поведение на занятиях и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не понимаете, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Ситуация 6**

Вы критикуете одну свою коллегу, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои доводы?

### **Ситуация 7**

У вас в группе есть несколько учащихся, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на занятии. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация 8**

Возник конфликт между учащимся и педагогом: преподаватель возмущен плохой успеваемостью учащегося и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, обучающийся соглашается и на следующее занятие приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Преподаватель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как педагога. Учащийся демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту. Преподаватель сначала пытается усадить учащегося, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из кабинета, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в кабинет.

### **Ситуация 9**

Преподаватель математики после звонка задержал группу на перерыве. В результате обучающиеся опоздали на следующее занятие по физики. Разгневанный преподаватель физики высказал свое негодование математику, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Преподаватель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

Необходимо определить путь разрешения данной конфликтной ситуации.

**Ситуация 10**

Во время собрания один из родителей учащихся вашей группы начал критически отзываться о ваших методах обучения и воспитания. По мере развития диалога он начал выходить из себя, гневно выкрикивать оскорбительные замечания в ваш адрес. Вы не можете позволить родителю так вести себя. Что вы предпримете?

**Ситуация 11**


На улице вы неожиданно встречаете вашу коллегу, которая официально находится на больничном. Именно ее занятия вы вынуждены «заменять». Но Вы находите ее в полном здравии. Что вы предпримете?

**Ситуация 12**

Определить эмоциональное состояние человека по позе, жестам, мимике.

№ п/п	Пример	Расшифровка
1		

2		
3		
4		

5		
6		

7		
8		

9		
10		



11		
12		

13		
14		

15		
16		

## Ключ к заданию



**Готов ко всему**  
Руки, голова, туловище – все в напряжении. Ладони могут быть в кулаках. Кроме той ситуации, когда человек в аффекте, этот сиюминутный жест может означать полную решимость на все.



**Критическая оценка**  
Он отстранился и скептически относится к тебе, твоим словам или ситуации в целом. Но это не значит, что тебя ждет фиаско. Он просто критически оценивает ситуацию.



**Активное неприятие**  
Он против и тебя, и твоего мнения. Ему все это не нравится, и он зарылся в оборонительный редут по локти.



**Пассивное неприятие**  
Руки сведены за спину. У него нет желания с тобой разговаривать. Он ждет, когда можно будет заняться своими делами.



**Доминирование**  
Взгляд серьезный, внимающий. Лицо спокойное, ладони в подмышках, большие пальцы могут указывать вверх. Он чувствует свое превосходство.



**Готов действовать на свое усмотрение**  
Уверен, спокоен и заинтересован



**Открытость намерений**  
Руки ладонями вверх широко разведены, лежат на столе или же открыты собеседнику. Его намерения – открыты. Так же, как и его внимание к тебе. С готов слушать и делиться.



**Ложь**  
Детская и неприкрытая ложь. Конечно, это может быть и искренний шок удивления. Смотри по ситуации. В остальных случаях это ложь человека, который абсолютно не умеет врать



**Подстроюсь под тебя**  
Вся жизнь – экзамен, и этот человек привык проходить экзамены, он готов подстроиться. Его корпус наклонен в твою сторону, но не потому, что ему интересно, а потому, что он следит за тобой.



### **Виноват**

Резкий жест, сопровождающийся всплеском эмоций. Он виноват, но этот жест говорит о его ответственности, равнодушии к зависимым от него вещам.



### **Забыл**

Потирание затылка, недовольное выражение лица, рука в кармане. Поза неуверенности и недовольства собой. Причина – элементарная забывчивость.



### **Скрытое желание руководить**

Губы сведены, взгляд сверху вниз, линия головы выше линии горизонта. Руки складываются в указательный жест, замаскированный телефоном. Человек желает руководить.



### **Выполняю правила приличия**

Это полузакрытая поза. Он защищается одной рукой, но, скорее всего, не решил, каким образом действовать дальше. Одна рука может охватывать локоть другой, взгляд вопросительный



### **Стресс, усталость**

Поправляет воротник, как будто тот жмет. На самом деле все в порядке, но физические ощущения от стресса именно такие.



### **Обдумывание ситуации**

Рука гладит или подпирает подбородок, касается губ. Глаза сосредоточены в одной точке, или взгляд блуждает. Он может на время отвернуться от тебя. Идет активный мозговой процесс.

## ТЕМЫ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕФЕРАТОВ

1. Сущность и структурная характеристика феномена «общение».
2. Коммуникативная компетентность личности.
3. Информационная функция общения. Проблемы искажения и потерь информации при вербальном общении.
4. Особенности восприятия и понимания в сфере общения. Эффекты перцепции.
5. Технологии активного слушания.
6. Коммуникативная функция педагогической деятельности и ее значение в педагогическом процессе.
7. Манипуляции в профессионально-педагогической среде.
8. Речевая культура педагога.
9. Стили общения в педагогическом взаимодействии.
10. Вербальные методы коммуникации в структуре профессионально-педагогического общения.
11. Педагогический такт как компонент профессиональной компетентности педагога.
12. Коммуникативное поведение подростка.
13. Особенности российского коммуникативного поведения.
14. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности педагога.
15. Жанры профессиональной педагогической коммуникации.
16. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
17. Коммуникативные личностные качества в процессе общения.
18. Особенности вербального и невербального общения: навыки, необходимые для педагога.
19. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной педагогической коммуникации.
20. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
21. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.

22. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.

23. Типичные ошибки педагогического общения и их коррекция.

24. Педагогические возможности электронной коммуникации.

25. Этические технологии установления контактов, самопрезентации, профессионального слушания, говорения в рамках педагогического процесса и педагогической коммуникации.

26. Формы организации вербальной педагогической коммуникации.

27. Лекция и современные коммуникативные технологии.

28. Технология публичных выступлений и полемического общения педагога.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РЕФЕРАТОВ.**

Реферат должен быть отпечатан на одной стороне стандартного листа А4. Текст следует печатать через полтора интервала, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. Шрифт TimesNewRoman 14.

Страницы реферата нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию работы. Номер страницы проставляется посередине нижнего поля. На титульном листе и оглавлении номер страницы не ставится.

Объем реферата должен составлять не менее 30 страниц текста (формат А 4).

В структуру реферата необходимо включить:

1. Оглавление с указанием названий параграфов (пунктов, глав и т.п.), отражающих логику и систему работы по реферированию. Кроме этого в оглавлении включают структурные компоненты: введение, заключение и список использованных источников.

2. Введение, кратко характеризующее задачи выполнения данной работы.

3. Основной текст реферата с изложением основных положений изучаемой проблемы и путей ее решения.

4. Библиографическое описание изученных источников (не менее 15) в соответствии с требованиями ГОСТ.

Титульный лист необходимо оформлять по образцу, представленному в приложении.

При оформлении заголовков работы следует учитывать следующие требования:

– заголовки разделов печатаются в центре симметрично тексту жирными заглавными буквами. Переносы слов в заголовках не допускаются и точка в конце не ставится;

– расстояние между текстом и заголовком должно составлять 1 интервал;

– заголовки введения, разделов, заключения, списка литературы начинаются с нового листа, заголовки подразделов – на том же листе, где заканчивается предыдущий подраздел. Заголовки подразделов выделяются жирным, нумеруются арабскими цифрами, через точку в порядке раздела (напр., 2.1.).

В качестве источников могут быть использованы учебники, учебные пособия, статьи в специальных изданиях, научные публикации, материалы Интернет. Все используемые источники тщательно прорабатываются конспектируются студентом в соответствии с указанным вариантом работы. После проведенной предварительной работы составляется логический план изложения материала, который приводится в качестве оглавления к конкретной теме. По ходу текста обязательно выделяются его основные параграфы, введение, заключение, даются необходимые ссылки на использованные источники, формулируются необходимые выводы и предложения.

Самым ценным в данном задании является собственное мнение и суждение автора по исследуемому вопросу. Приведение в тексте таких размышлений существенно повышает уровень выполнения работы.

**ВНИМАНИЕ!** Рефераты, представляющие собой копии ресурсов ИНТЕРНЕТ или материалов указанных литературных источников, не рассматриваются и возвращаются на доработку.

Окончательно оформленную работу необходимо предоставить для проверки **в распечатанном сброшюрованном и электронном**



**виде** и оценивания не позднее, чем за неделю до официально установленного срока сдачи.

Для допуска к сдаче зачета по дисциплине «Практикум профессиональной коммуникации» студенту необходимо:

- посещать семинарские и практические занятия в полном объеме;

- принимать активное участие в организации и проведении практических занятий;

- выполнять письменные задания и своевременно предоставлять для текущего контроля все формы отчетности о выполнении практических заданий.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность культуры педагогического общения.
2. Типы педагогического общения.
3. Задачи и функции педагогического общения.
4. Специфика коммуникативной деятельности педагога.
5. Уровни общения педагогов и учащихся.
6. Структура педагогического общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Их характеристика.
7. Коммуникативные позиции и роли участников педагогической коммуникации.
8. Понятие «стиль педагогического общения», его сущность.
9. Особенности восприятия и понимания в процессе педагогического общения. Понятия эмпатии, рефлексии.
10. Значение эмпатии в педагогической коммуникации.
11. Роль эффектов социальной перцепции (ореола, новизны, первичности) в педагогическом общении.
12. «Барьеры» в педагогическом взаимодействии.
13. Определение и общая характеристика затрудненного общения в педагогическом взаимодействии.
14. Общая характеристика затруднений в педагогическом взаимодействии.
15. Этно-социокультурная область затруднений в педагогическом взаимодействии.
16. Статусно-позиционно-ролевая область затруднений в педагогическом взаимодействии.
17. Возрастная область затруднений в педагогическом взаимодействии.
18. Индивидуально-психологическая область затруднений в педагогическом взаимодействии.
19. Межличностные отношения как область затруднений в педагогическом взаимодействии.
20. Взаимооценка затруднений в педагогическом взаимодействии.
21. Влияние педагогического затруднения на педагога.

22. Способы предупреждения психологических барьеров в педагогическом общении.
23. Социальные роли субъектов профессионально-педагогического общения.
24. Соотношение вербальных и невербальных средств общения в педагогической коммуникации.
25. Сущность вербального общения.
26. Роль невербальных средств общения в деятельности педагога.
27. Сущность и признаки конфликта. Стадии конфликта.
28. Стадии и структура педагогического конфликта.
29. Способы рационального разрешения педагогических конфликтов.
30. Конфликты в общении с подростками. Поведение педагога в конфликте.
31. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
32. Способы разрешения конфликтов и методы управления ими.
33. Особенность педагогических конфликтов.
34. Основы ораторского искусства педагога.
35. Понятие обратной связи. Педагогическая коррекция коммуникации.
36. Средства коммуникации в современном образовательном пространстве.
37. Межкультурная коммуникация в образовании.
38. Формирование профессионального поведения педагога в системе межкультурной коммуникации.
39. Основные трудности в общении педагога с учащимся.
40. Коммуникативность как важное свойство личности педагога.
41. Возрастные особенности участников педагогической коммуникации.
42. Особенности общения в педагогическом коллективе.
43. Речевая культура педагога. Языковая толерантность педагога.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Важное значение в педагогической практике, успешной деятельности учреждения профессионального образования в целом имеет установление контактов педагогов с коллегами, обучающимися, социальными партнерами. Формирование педагогически целесообразных взаимоотношений между всеми участниками образовательного процесса, необходимость их тесного сотрудничества с целью реализации целей обучения обуславливает необходимость совершенствования форм и способов взаимодействия.

Навыки предотвращения конфликтов, проявление толерантности, критическое осмысление педагогом собственных поступков и решений в соответствии с педагогическими ситуациями определяют стиль и технику педагогической коммуникации. При организации общения перед педагогом стоят задачи формирования умений и навыков совместной деятельности, создания положительной мотивации восприятия и понимания окружающих людей, обеспечения благоприятного климата обучения и воспитания.

Знание закономерностей педагогической коммуникации, развитие соответствующих навыков и коммуникативных способностей является важной характеристикой профессионализма педагога профессионального образования, и обеспечивает возможность организации эффективной совместной деятельности всех субъектов педагогического процесса, продуктивного взаимодействия и взаимопонимания, осуществления полноценной педагогической коммуникации.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : Юнити, 1999. – 591 с.
- Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
- Громова О.Н. Конфликтология : курс лекций / О.Н. Громова. – М. : ЭКСМО, 2001. – 320 с.
- Зеркин Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 480 с.
- Каган М. С. Мир общения / М.С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. С. 71–81.
- Карпов А.В. и др. Психология труда : учеб. для студ. вузов / А.В. Карпов. – М. : Владос-Пресс, 2005. – 350 с.
- Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый : Практическое пособие по конфликтологии для предпринимателей, широкого круга читателей / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 162 с.
- Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – Санкт-Петербург, 1997. – 112 с.
- Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук : пер. с англ. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
- Мижериков В. А. Психолого-педагогический словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / В.А. Мижериков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 523 с.
- Нелсон О., Голант С. Язык мимики и жестов. Что это такое / О. Нелсон, С. Голант. – М. : АСТ, 2007. – 352 с.
- Основы конфликтологии: учебное пособие. / под ред. В.Н.Кудрявцева. – М. : Юристъ, 1997. – 200 с.
- Сапегина С.Г. Деловое общение : учеб. пособие / С.Г. Сапегина. – Екатеринбург : Урал. государств. лесотехн. ун-т, 2003. – 214 с.
- Стасенко В.Г. Психология общения : учеб. пособие / В.Г. Стасенко. – Воронеж : Международный институт компьютерных технологий, 2007. – 114 с.

Троянская С.Л. Педагогическая коммуникация. Методология, теория и практика. / С.Л. Троянская. – Ижевск : УдГУ, 2011. – 148с.

б) дополнительная литература:

Андреева Г.М. Социальная психология. / Г.М. Андреева. – М. : Аспект-пресс, 2004. – 366 с.

Бабаева А.В. Философия делового общения. Законы, правила и нормы деловых коммуникаций : учеб. для вуз / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина, О.Ю. Маркова. – М.: Велби / Проспект, 2007. – 312 с.

Лабунская В. А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : издательство Ростовского университета, 2000. – 135 с.

Радугин А.А. Психология и педагогика : учеб пособие для вузов /А.А. Радугин. – М. : Центр, 1999. – 256 с.

Садохин А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации / А.П. Садохин – М. : Высшая школа, 2005. – С. 16 - 193.

Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие / А.В. Соколов. – СПб. : Михайлов, 2002. – 460с.

Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие / Н.И. Шевандрин. – М. : Владос, 1995. – 544с.

в) Интернет-ресурсы:

Коммуникативные барьеры [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://obsheniedel.ru/etika-biznesa-i-delovogo-obshheniya-kommunikativnye-barery.html>

Понятие и виды коммуникационных барьеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://genefis.ru/view.php?id=14>[http://solidbase.karelia.ru/edu/meth\\_calc/files/books/Лекции%20по%20курсу%2020Методы%20вычислений%20-.doc](http://solidbase.karelia.ru/edu/meth_calc/files/books/Лекции%20по%20курсу%2020Методы%20вычислений%20-.doc)

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛУГАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ТАРАСА ШЕВЧЕНКО**

**Институт торговли, обслуживающих технологий и туризма  
Кафедра технологий производства и профессионального  
образования**

**РЕФЕРАТ**

По дисциплине «Практикум профессиональной  
коммуникации»

На тему: \_\_\_\_\_

**Выполнил:**

Магистрант(ка) \_\_\_\_ курса  
направления подготовки

\_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

**Проверил:**

\_\_\_\_\_

Луганск  
20\_\_

Учебное издание

*Сердюкова Елена Яковлевна  
Жуева Александра Геннадиевна*

**ПРАКТИКУМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ**

*Методические рекомендации для выполнения  
практических работ*

для магистрантов очной и заочной форм обучения  
по направлению подготовки 44.04.04 «Профессиональное  
обучение (по отраслям)»

**В авторской редакции**

Подписано в печать 26.02.2018. Бумага офсетная  
Гарнитура Times New Roman.  
Печать ризографическая. Формат 60х84/16. Усл. печ. л. 7,91.  
Тираж 100 экз. Заказ № 12.

Издатель ГОУ ВПО ЛНР  
«Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко»  
«Книга»  
ул. Оборонная, 2, г. Луганск, ЛНР, 91011. Т /ф: (0642) 58–03–20.  
е–mail: [kniitaid@mail.ru](mailto:kniitaid@mail.ru)