

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия промышленных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности
среднего профессионального образования

**27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по
отраслям)**

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначены для использования обучающимися при выполнении заданий по практическим работам по учебной дисциплине СГ.08 Психология общения по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

В методических рекомендациях предлагаются к выполнению практические работы, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, даны рекомендации по их выполнению, обозначены критерии оценивания.

Организация-разработчик:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий» (СПб ГБПОУ «АПТ»)

Разработчик:

И.Ю. Ермакова - преподаватель СПб ГБПОУ «АПТ»

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании учебной цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Протокол №10 от 01 июня 2023 г.

Председатель УЦК О.Ю. Черман

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании Методического совета СПб ГБПОУ «АПТ» и рекомендованы к использованию в учебном процессе.

Протокол №1 от 30 августа 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	5
ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	21

ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки студентов составляют практические занятия. Состав и содержание практических работ направлены на реализацию действующего федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Цель дисциплины – обеспечить овладение студентами кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины СГ.08 Психология общения предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения обучающийся должен:

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Выполнение студентами практических работ по учебной дисциплине СГ.08 Психология общения направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как коммуникативность, ответственность, рефлексия, творческая инициатива.

Продолжительность выполнения практической работы составляет не менее двух академических часов и проводится после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ темы или раздела	Вид, название и краткое содержание задания	Кол-во часов	Форма отчетности и контроля
Тема 1	Типологические свойства личности. Личностный опросник Г. Айзенка	2	выполнение теста
Тема 2	Самодиагностика по теме «Общение». Тест «Ваш уровень общительности». Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. Бойко»	2	выполнение теста
Тема 3	Механизмы перцепции в общении с клиентом	2	выполнение теста
Тема 4	Интерактивная и перцептивная стороны общения	2	выполнение теста
Тема 5	Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам» Тест «Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу» Тренинг конструктивного разрешения конфликтов	2	выполнение теста участие в тренинге

ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

Тема: Типологические свойства личности. Личностный опросник Г. Айзенка.

Цели: Изучение типологических свойств личности с помощью теста Айзенка.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: выполнение теста.

Отвечать на вопрос только «да» или «нет», знаком «+» отмечая в соответствующей графе ответного листа.

ПРОТОКОЛ

Фамилия, имя, отчество _____

Дата _____

Возраст _____

Образование _____

Ответный лист

№	Ответы		№	Ответы		№	Ответы	
	Да	Нет		Да	Нет			
1.			20.			39.		
2.			21.			40.		
3.			22.			41.		
4.			23.			42.		
5.			24.			43.		
6.			25.			44.		
7.			26.			45.		
8.			27.			46.		
9.			28.			47.		
10.			29.			48.		
11.			30.			49.		
12.			31.			50.		
13.			32.			51.		
14.			33.			52.		
15.			34.			53.		
16.			35.			54.		
17.			36.			55.		
18.			37.			56.		
19.			38.			57.		

ЛИЧНОСТНЫЙ ОПРОСНИК

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям: к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут одобрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли вы, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Если вы обещаете что-то сделать, всегда ли вы сдерживаете свои обещания (независимо от того, удобно вам или нет)?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком, без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Возникает ли у вас чувство робости и ощущение стыда, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (-ным) незнакомкой (-цем)?
12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь ли?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, что не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас иногда мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь поменьше друзей, но зато особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю своим чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, вы испытываете чувство, что могли бы сделать лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких — то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?

43. Часто ли вам снятся кошмары?
 44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая поговорить с незнакомым человеком?
 45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
 46. Вы чувствовали себя очень несчастным, если длительное время были лишены широкого общения с людьми?
 47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
 48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
 49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек? 50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
 51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
 52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
 53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
 54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
 55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
 56. Любите ли вы подшучивать над другими?
 57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Ключ

Экстраверсия — вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 — ответы «да»; вопросы 5, 15, 20, 29, 32, 37, 41, 51 — ответы «нет».

Нейротизм — вопросы 2, 4, 7, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 — ответы «да».

Ложь — вопросы 6, 24, 36 — ответы «да»; вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54 — ответы «нет».

45

Обработка результатов и выводы.

Используя ключ, подсчитайте баллы по показателям: Э — экстраверсия, Н — нейротизм, Л — ложь (каждый ответ, совпадающий с ключом, оценивается как один балл). Результаты запишите в протокол.

Круг Айзенка

Нестабильность

Интроверсия

Угрюмый		Обидчивый
Тревожный		Неспокойный
Ригидный		Агрессивный
Трезвый		Возбудимый
Пессимистичный		Переменчивый
Замкнутый		Импульсивный
Необщительный		Оптимистичный
Тихий	15	Активный

Пассивный	9	12	15	Открытый
Осторожный				Общительный
Рассудительный		9		Разговорчивый
Мирный				Доступный
Сдержанный				Беспечный
Надежный				Живой
Ровный				Беззаботный
Спокойный				Лидирующий

Стабильность

Экстраверсия

С помощью «круга Айзенка» на основе полученных показателей Э и Н определите тип темперамента и оцените характеристики показателей. При анализе результатов эксперимента следует придерживаться следующих ориентиров. Экстраверсия-интроверсия: 12 — среднее значение, >15 — экстраверт, >19 — глубокий экстраверт, < 9 — интроверт, < 5 глубокий интроверт.

Нейротизм: 9-13 — среднее значение нейротизма, >15 — высокий уровень нейротизма, >19 — очень высокий уровень нейротизма, < 7 — низкий уровень нейротизма. < Ложь: = 4 — норма, > 4 — неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение.

На основании полученных данных по определенным испытуемым и группе в целом пишутся заключения и, по возможности, даются рекомендации, где, например, указываются пути самокоррекции тех свойств личности, показатели которых оказались либо чрезмерно высокими, либо, напротив, крайне низкими. Так, ярким экстравертам следует посоветовать сузить круг друзей, увеличив глубину общения, и наблюдать, а со временем и тщательно контролировать излишнюю импульсивность своего поведения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

Тема: Самодиагностика по теме «Общение». Тест «Ваш уровень общительности». Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. Бойко»

Цели: изучение уровня общительности.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: выполнение теста.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуется.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинаю говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, + 19, + 25, -31
2. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, + 32
3. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, + 21, +27, -33.
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34
5. Проникающая способность к эмпатии: +5, —1, -17, -23, -29, -35
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими - сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.

Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация - важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя - уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают: 30 баллов и выше - очень высокий уровень эмпатии; 29-22 - средний уровень, 21-15 - заниженный, менее 14 баллов - очень низкий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3

Тема: Механизмы перцепции в общении с клиентом.

Цели: Изучение механизмов межличностного познания и понимания.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: выполнение теста.

Возникновение и успешное развитие межличностного общения возможно лишь в том случае, если между его участниками существует взаимопонимание. То, в какой мере люди отражают черты и чувства друг друга, воспринимают и понимают других, а через них и самих себя, во многом определяет процесс общения, отношения, складывающиеся между партнерами, и способы, с помощью которых они осуществляют совместную деятельность.

Таким образом, процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения и называется *перцептивной стороной общения*.

Перцепция (восприятие) —это отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств. В данный процесс всегда вовлечены раздражение органов чувств, двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков) и т.д.

Понятие, объясняющее восприятие, познание и понимание людьми друг друга - *социальная перцепция*. Оно было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

Социальная перцепция – сложный процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретация на этой основе поступков и поведения.

Социальная перцепция включает:

- процесс восприятия наблюдаемого поведения;
- интерпретацию причин поведения и ожидаемых последствий;
- эмоциональную оценку;
- построение стратегии собственного поведения.

Выделяют *три составляющие социально-перцептивного процесса*:

- партнера-наблюдателя;
- партнера-наблюдаемого;
- ситуацию (контекст).

Процесс социальной перцепции является сложной системой формирования в сознании человека образа другого человека в результате таких методов постижения людьми друг друга как восприятие, познание, понимание и изучение.

В общем виде процесс восприятия одним человеком (наблюдателем) другого (наблюдаемого) разворачивается следующим образом. В наблюдаемом для наблюдателя доступны для восприятия лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными являются внешний облик (физические качества плюс «оформление» внешности) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции). Воспринимая эти признаки, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о психологических свойствах партнера по общению. Сумма приписанных свойств дает необходимую возможность сформировать определенное отношение к наблюдаемому, которое чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах континуума «нравится — не нравится». На основании предполагаемых психологических свойств наблюдатель делает определенные выводы относительно того, какого поведения можно от наблюдаемых ожидать. Опираясь на эти выводы, наблюдатель строит стратегию поведения по отношению к наблюдаемому.

Поясним сказанное на примере. Человек, стоящий поздним вечером на автобусной остановке, замечает приближающегося пешехода. Тот одет в темную одежду, держит руки в карманах и двигается быстрой, решительной походкой. Если стоящий на остановке человек спокоен и уверен в себе, он может подумать приблизительно так: «Этот человек, видимо, замерз и очень спешит. Наверное, опаздывает домой или на свидание. Сейчас он спокойно пройдет мимо». Подумав подобным образом, наблюдатель спокойно продолжит свое ожидание. Если же человек на остановке встревожен или мнителен, он может рассудить по-другому: «Почему у него руки в карманах? Как он быстро надвигается на меня! У него может быть худое на уме. Вид больно подозрительный...» Подумав таким образом, человек скроется в тень («от греха подальше»).

Таким образом, на основе восприятия человека человеком складывается представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях партнера по общению и формируется собственное поведение. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому, а результаты субъективной оценки партнера служат основой для построения поведения по отношению к нему. Партнер в свою очередь строит поведение, анализируя поведение и внешние проявления, которые предоставил ему наблюдатель, т.е., можно сказать, что мы сами формируем отношение к нам других людей.

К закономерностям восприятия относят его *субъективность*. Различные люди одну и ту же информацию воспринимают по-разному. Происходит это по ряду причин: обладание разными психологическими наклонностями, способностями, интересами, и т.п.

Важность социальной перцепции состоит в том, что на основании образа партнера, который создается при знакомстве, строится в дальнейшем общение с этим человеком.

Выделяют *четыре основные функции социальной перцепции*:

- познание себя;

познание партнера по общению;
организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;
установление эмоциональных отношений.

Большое влияние на процесс социальной перцепции оказывают *социально-психологические особенности* партнеров по общению, такие как: индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные и др. различия. Еще большее значение имеют *психологические качества* партнеров и имеющаяся у них система установок. *Психологические и социальные установки* как бы «запускают» определенную схему социальной перцепции. К наиболее существенным свойствам, на основе которых складывается впечатление о партнере по общению, относят *внешние признаки*, которые включают в себя внешний вид человека, его внешнее выражение своего внутреннего мира (поведение): манеру держаться, говорить, совершаемые поступки. Эти суждения основаны на так называемых «скрытых теориях личности», которые допускают наличие связи между физическими особенностями человека и чертами личности.

Эффективность восприятия и источники ошибок

Часто в качестве критерия эффективности восприятия предлагается использовать такой подход: если это помогло людям сработаться, вместе выполнить задачу, значит, социальная перцепция была адекватной. Но этого недостаточно.

Эффективность восприятия зависит от такого понятия как замысел, которое соотнесено с *наблюдаемым*. Занимая в акте социальной перцепции, на первый взгляд, более пассивную позицию, именно наблюдаемый является автором сообщения. В качестве текста выступают его внешний облик и поведение, а в качестве замысла — *истинное внутреннее состояние, чувства и намерения*, которые и должен воспринять и понять наблюдатель. Критерием эффективности будет *адекватное этому замыслу поведение наблюдателя*.

Наблюдателю эффективно воспринять наблюдаемого и построить эффективное поведение помогает:

высокий культурный уровень, позволяющий на основе собственного или присвоенного опыта интерпретировать внешние проявления людей в их соотношении с личностными особенностями: «Знаю, что за этим может стоять»;

высокий рефлексивный уровень, позволяющий развести свои профессиональные, возрастные, этнические и другие предубеждения и установки, и реальные основания поведения, демонстрируемого наблюдаемым: «Я знаю, что надо посмотреть на эту ситуацию шире, чем я обычно привык это делать»;

высокий интеллектуальный уровень, позволяющий отойти от эгоцентрической позиции в оценке действий наблюдаемого: «За внешним сходством моего и его поведения могут стоять различные причины»;

высокий уровень личностной зрелости, позволяющий развести свои собственные проблемы и процессы интерпретации поведения другого человека: «Мой партнер и мои чувства по отношению к нему — это не одно и то же»;

большой репертуар поведенческих реакций, позволяющий реализовать адекватное данной ситуации общения поведение: «Я знаю, как вести себя именно в этой ситуации».

Кроме того, полнота и характер оценки другого человека зависят от таких качеств оценивающего, как степень его уверенности в себе, присущее ему отношение к другим людям. Эти качества делают человека проницательным, своеобразным провидцем в сложной сфере взаимодействия людей.

В психологии область изучения свойств наблюдателя, влияющих на адекватность восприятия, достаточно широко проработана. Выявлено, что одни люди склонны в большей мере опираться при восприятии другого человека на физические черты (внешний вид), другие — на психологические характеристики (поведение). Известны данные о влиянии профессии на особенности восприятия. Например, педагоги, воспринимая и интерпретируя другого человека, больше всего ориентируются на его речь (даже более узко — на ее грамотность), а хореографы и спортивные тренеры — на физические данные. Известно, что женщины и мужчины обращают внимание на разные особенности других людей. Мужчины обычно видят и описывают других людей в терминах способностей («он хорошо рисует»), а

женщины и девушки - в терминах Я-концепции («он думает, что хорошо рисует»). Мужские описания чаще включают в себя деятельность, не связанную с общением, тогда как женщины включают в описание больше межличностных отношений.

Выявлены некоторые возрастные особенности развития социально-перцептивных процессов. Так, у детей сначала формируется способность к распознаванию экспрессии наблюдаемого лица по мимике, затем — по жестам, а умение интерпретировать чувства через особенности построения отношений формируется лишь в подростковом возрасте. Для дошкольников важную роль в процессах восприятия играет «оформление» облика. Так, любой человек в белом халате вызывает у ребенка, пережившего неприятные ощущения на приеме у врача, один и тот же тип поведения.

В каждой ситуации общения в фокусе восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе. А остальные черты и особенности этого человека, оказывающиеся не в фокусе, домысливаются и приписываются.

Приписывание связано с тем, что при первом восприятии человека у субъекта общения явно не хватает информации, которую приходится домысливать для того, чтобы составить какое-то впечатление о нем, построить прогноз относительно его поведения. Приписывание может базироваться на *эффекте ореола*, *эффекте новизны* и *первичности*, а также *эффекте стереотипизации*.

Эффект ореола — это формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени, оказывающее влияние на восприятие его поступков и личностных качеств. Он проявляется в форме *позитивной оценочной пристрастности* (положительный ореол) или *негативной оценочной пристрастности* (отрицательный ореол). Положительный ореол проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Отрицательный ореол проявляется, если общее впечатление о человеке оказалось отрицательным, то положительные его качества и поступки или не замечаются, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к его переоценке, а негативное – к недооценке.

Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях:

когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается;

когда черты связаны с нравственностью;

когда воспринимающий плохо знает данного человека.

Эффекты первичности и новизны состоят в том, что наиболее значимой информацией о ком-то является первая и последняя. Этот эффект подчеркивает важность определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

Эффект первичности возникает по отношению к незнакомому человеку, когда более значимой оказывается первая информация, т.е. первое впечатление о незнакомом человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого впечатления. Исправление первого впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Эффект новизны возникает по отношению к знакомому человеку, когда наиболее значимой оказывается последняя, более новая информация о нем, т.е. при общении со старым знакомым больше доверяют последней информации.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. *Стереотипы* – это упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Создание стереотипов – это простой способ, позволяющий людям поддерживать порядок в сложном социальном обществе, в котором мы взаимодействуем. Таким образом, стереотипизация – это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями.

Психологические механизмы восприятия

Выделяю ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих процесс восприятия и оценки партнерами друг друга в процессе общения, позволяющих осуществлять переход от чисто внешней оценки к пониманию и выработке отношения.

Механизмы социальной перцепции – способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.

К механизмам познания и понимания другого человека в процессе общения относятся *идентификация, эмпатия и аттракция*.

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место и определить, как бы он действовал в подобных ситуациях, т.е. происходит уподобление себя другому человеку. Это наиболее простой способ понимания другого человека. При идентификации с другим человеком усваиваются его нормы, ценности, формы поведения, вкусы и привычки.

Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому человеку, т.е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания его внутреннего состояния. Эмпатическое понимание присуще далеко не всем, но ему можно обучаться.

Аттракция – форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или еще более глубокого интимно-личностного отношения.

К механизмам познания себя в процессе общения относится *социальная рефлексия*.

Социальная рефлексия – способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

Каузальная атрибуция (англ. attribute - приписывать, наделять) – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

Различают три типа каузальной атрибуции:

личностную – причина приписывается тому, кто совершает поступок (успех на экзамене однокурсника приписывается его умственным способностям);

объективную – причина приписывается объекту, на который направлено действие (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что достался легкий билет);

обстоятельственную – причина приписывается внешним обстоятельствам (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что удалось воспользоваться шпаргалкой).

САМОДИАГНОСТИКА

1. *Выполните психологический тест «Приятный ли вы собеседник».*

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

Тест «Приятный ли вы собеседник»

Старайтесь отвечать на вопросы теста как можно более правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:
собеседника, если он первый с вами заговорил;
ситуации, если она требует от вас активности;
цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:
вашего желания общаться с этим человеком;
вашего настроения вне зависимости от ситуации;
вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы:
искренне интересуетесь мнением собеседника;
задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:
рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
делитесь своими проблемами;
рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы:
отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:
являетесь инициатором его прекращения;
прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы. Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4

Тема: Интерактивная и перцептивная стороны общения.

Цели: проанализировать это состояния в общении.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: выполнение теста.

Тест «Трансактный анализ общения»

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

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «я» в вашем поведении.

Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.

10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

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

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

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

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

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

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

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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5

Тема: Тест «Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу»

Цели: определение используемого типа поведения в конфликтной ситуации.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: выполнение теста.

Выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию:

- а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- б) Прежде чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем оба согласны.
- а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
- б) Я пытаюсь уладить спор с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
- а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиваться своего.
- б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
- б) Я стараюсь не видеть чувств другого человека.
- а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
- б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- а) Я стараюсь избежать неприятностей для себя.
- б) Я стараюсь добиться своего.
- 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 уступок другого.
- а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
- б) Я прежде всего стараюсь определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
- б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- а) Я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- б) Я стараюсь успокоить другого, главное — сохранить наши отношения.
- а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- а) Я предлагаю среднюю позицию.
- б) Я настаиваю, чтобы все было сделано, по-моему.
- а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- б) Я пытаюсь показать другому логику моей позиции и преимущество моих взглядов.
- а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
- б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
- б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он пойдет мне навстречу.
- а) Прежде всего я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
- а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- а) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным в обращении к другому.
- б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.
- б) Я отстаиваю свою позицию.
- а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- б) Иногда предоставляю другому взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- а) Если позиция кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
- б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
- а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
- б) Веду переговоры, я стараюсь быть внимательным к интересам другого.
- а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
- б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
- а) Я зачастую стремлюсь избежать споров.
- б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
- б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку другого.
- а) Я предлагаю среднюю позицию.
- б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
- а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
- б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.
- Полученные данные соотнесите с таблицей, в которой дан ключ к ответам.

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б		а		
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а		б	
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б			а	
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б		а	
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

При обработке подсчитывается количество ответов, приходящихся на каждую из колонок (один ответ дает 1 балл).

Допустим, мы получили результаты: соперничество – 3; сотрудничество – 5; компромисс – 12; избегание – 6; приспособление – 4.

Такая картина позволяет сделать вывод: человек в конфликтной ситуации склонен к компромиссу. Ему свойственно стремление избегать конфликта, а в случае возникновения последнего он стремится к сотрудничеству.

Пассивное приспособление к конфликтной ситуации, стремление к сотрудничеству любой ценой ему не присуще. Анализ ответов позволит оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 437 с.- (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00962-0 – Текст: электронный// ЭБС ЮРАЙТ (сайт)
2. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2021. — 576 с.

Дополнительная литература:

1. Андреева Г. М. «Социальная психология». – М.: Аспект – пресс, 2021.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2021.
3. Андреев Е. В. «Социальная психология» - М.: Академия, 2021.
4. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2021.
5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2021.
6. Бороздина Г.В. Психология делового общения. –М.: 2020.
7. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2020.
8. Ефимова Н.С. Психология общения Москва ИД «Форум» - ИНФА-М-2020.
9. Мартова Т.В. Этика деловых отношений. - Ростов –на –Дону, 2020
10. Основы психологии. Практикум/ Ред.-сост. Л.Д. Столяренко. - – Ростов –на –Дону, 2020
11. Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – СПб.: 2020.
12. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: 2019.
13. Соснин В. А., Красникова Е. А. Социальная психология. Учебник для ССУЗов (изд:2). – М., 2019.
14. Социальная психология. / Авторы – составители Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. – М.: Новосибирск, 2019.
15. Сущенко С.А. Социальная психология. – Ростов –на –Дону, 2019

Интернет-ресурсы:

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>