

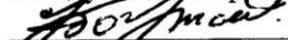
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА»

Факультет социальной педагогики и психологии

Кафедра прикладной психологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой



20.09.2016 г.

С.Л. Богомаз

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета



20.09.2016 г.

С.А. Моторов

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

1-03 04 01 Социальная педагогика

Составитель: Н.Е. Шкредова

Рассмотрено и утверждено

на заседании научно-методического совета 25.10.2016 г., протокол № 1

УДК 159.923.2(075.8)  
ББК 88.50я73  
П86

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 5 от 19.06.2017 г.

Составитель: старший преподаватель кафедры прикладной психологии ВГУ имени П.М. Машерова **Н.Е. Шкредова**

Рецензенты:

кафедра правоведения и социально-гуманитарных дисциплин  
ВФ УО ФПБ «Международный университет “МИТСО”»;  
заведующий медико-психологическим отделением  
диспансера ВОКЦПиН *Н.В. Якушкин*

**П86 Психология общения для специальности 1-03 04 01 Социальная педагогика** : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине / сост. Н.Е. Шкредова. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2017. – 84 с.

Учебно-методический комплекс подготовлен в соответствии с образовательным стандартом для студентов факультета социальной педагогики и психологии специальности «Социальная педагогика». В издании представлены краткий конспект лекций, задания для проведения семинарских, практических занятий, список литературы для самостоятельного чтения, задания для самостоятельной работы, вопросы для самопроверки, тестовый контроль знаний.

Предназначается для студентов, обучающихся по специальности «Социальная педагогика».

УДК 159.923.2(075.8)  
ББК 88.50я73

© ВГУ имени П.М. Машерова, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....	5
Лекция 1. Общение как социально-психологическая проблема .....	5
Лекция 2. Средства общения .....	10
Лекция 3. Коммуникативная сторона общения .....	11
Лекция 4. Перцептивная сторона общения .....	15
Лекция 5. Интерактивная сторона общения .....	19
Лекция 6. Деловое общение .....	22
Лекция 7. Этика профессионального и делового общения. Деловой этикет .....	25
Лекция 8. Межличностное общение. Основы эффективного общения .....	27
Лекция 9. Трудности общения. Дефицитное общение .....	28
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....	29
Практические и семинарские занятия .....	29
Занятие 1. Сущность общения .....	29
Занятие 2. Коммуникативная сторона общения .....	29
Занятие 3. Структура общения .....	30
Занятие 4. Особенности деловой коммуникации .....	31
Занятие 5. Общение и межличностные отношения .....	32
Занятие 6. Трудности общения. Деформации общения .....	32
Практикум .....	33
Опросник для определения уровня общительности В.Ф. Ряховского .....	33
Оценка коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) .....	34
Тест «Умеете ли вы слушать?» .....	37
Диагностика доминирующей перцептивной модальности .....	38
Определение ведущего эго-состояния .....	41
Методика «Конфликтная личность» .....	41
Тест К. Томаса «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» .....	43
Тест - Ваш стиль делового общения .....	46
Методика «Самооценка стиля управления» .....	49
Мотивация к успеху .....	50
Методика «Мотивация аффилиации» .....	52
Методика «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности» .....	54
Методика «Склонность к одиночеству» .....	56
Тест-опросник Айзенка (экстраверсия – интроверсия; нейротизм).....	57
Методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии» .....	59
Тест на оценку самоконтроля в общении (Марион Снайдер) .....	61
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ .....	63
Примерные вопросы к зачету .....	63
Тест «Психология общения» часть 1 .....	63
Тест «Психология общения» часть 2 .....	70
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ .....	77
Глоссарий .....	77
Литература .....	82

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных и зарубежных социальных психологов в связи с ее значимостью для всех сфер жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек не может жить среди людей, развиваться и творить не общаясь. Можно сказать, что человек существует и развивается в обществе, в окружающей его группе людей, изменяет свои мысли и поведение в соответствии с ее требованиями, переживает какие-либо чувства под влиянием взаимодействия с другими участниками группы.

В широком смысле общение представляет собой совокупность совершенно разных связей между людьми. Этим обусловлена актуальность изучения процессов общения. Психология общения исследует такие процессы, как восприятие и понимание людьми друг друга; передача и получение информации, взаимовлияние; сплоченность и конфликтность. При всем разнообразии этих психологических феноменов основным источником их возникновения выступает сфера общения между людьми.

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с действующей программой «Психология общения». В данном комплексе приводятся краткие теоретические сведения по основным вопросам курса.

Целью данного курса является формирование у студентов целостного представления о процессе межличностного общения, его феноменах, генезисе, свойствах, закономерностях, основных методологических и практических проблемах, решаемых психологией общения.

Задачи изучения дисциплины:

сформировать представление о различных теоретических подходах к проблеме межличностного общения;

познакомить студентов с основными феноменами, свойствами и закономерностями общения;

с помощью практических занятий помочь обучающимся выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых как в межличностном, так и в профессиональном общении.

В результате изучения курса «Психология общения» студент должен:

*знать:* место психологии общения среди других отраслей психологии; круг проблем, решаемых психологией общения; филогенез и онтогенез общения; функции общения; структуру общения: коммуникация, перцепция, интеракция; виды общения: варианты классификаций; понятие «социальная перцепция» (межличностное восприятие); основные закономерности межличностного восприятия; эффекты восприятия; механизмы межличностного восприятия; структуру коммуникативного акта, его основные этапы; причины искажения информации в процессе коммуникации; средства общения (вербальные и невербальные); общение как интеракция (взаимодействие); контексты и роли в общении; понятие и виды ролей; понятие «межличностный контакт», способы установления и поддержания контакта; понятие «деформация общения»; причины и профилактику деформаций общения.

*уметь:* анализировать процесс межличностного общения, правильно выделять средства общения; анализировать межличностное восприятие, определять действие различных эффектов восприятия, прогнозировать впечатление, складывающееся в процессе общения; анализировать процесс коммуникации, находить сбои и ошибки, приводящие к искажению информации; анализировать процесс установления, поддержания и прерывания контакта; находить причины деформаций межличностного общения, разрабатывать пути их коррекции.

*владеть:* приемами эффективного и конструктивного общения, способами эффективного установления, поддержания и прерывания контакта.

Учебно-методический комплекс состоит из следующих разделов: теоретический, практический, раздел контроля знаний, вспомогательный раздел. В теоретическом разделе рассмотрены общетеоретические вопросы проблемы общения. В практическом разделе дается перечень вопросов и заданий для подготовки к семинарским и практическим занятиям. Во вспомогательном разделе имеется словарь основных психологических понятий, обращение к которому будет способствовать усвоению материала. Также в издании помещен список литературы, знакомство с которой предоставляет возможность более углубленно изучить заинтересовавшие вопросы.

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### Лекция 1. Общение как социально-психологическая проблема

Проблема общения многогранна. За последние годы она стала предметом изучения многих наук. Ею занимаются и философы, и социологи, и экономисты, и юристы, и педагоги. Детально исследует феномен общения психология. Ведь общение – необходимое условие формирования каждой отдельной личности. А кроме того без общения не могло бы возникнуть, существовать и развиваться человеческое общество.

Важным вопросом, является *связь общения и деятельности*. В ряде зарубежных психологических концепций существует тенденция к *противопоставлению общения и деятельности*. Э. Дюркгейм полагал, что процесс общения – это процесс духовного речевого общения. Роль преобразовательной деятельности фактически сведена к нулю, а потому формы общения в обществе статичны.

В рамках отечественных традиций существует принцип *единства общения и деятельности*. Однако связь между этими категориями понимается по-разному.

Общение можно рассматривать как один из видов деятельности. В частности, Б.Г. Ананьев писал, что «человек является субъектом труда, общения, познания» (Б.Г. Ананьев, 2001. С. 269). Таким образом, общение – один из видов деятельности наравне с трудом и познанием.

А.Н. Леонтьев считал, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности. В этом случае оно становится подчиненной структурой, процессом, который порожден потребностями в совместной деятельности. Стоит отметить, что тенденция выводить общение из деятельности появилась еще в советской психологии. Причем интересно, что здесь общение в любом случае рассматривается как «подчиненная» область или производная от деятельности.

Б.Ф. Ломов критиковал подобную точку зрения и полагал, что отношения между общением и деятельностью существенно сложнее. По его мнению, нельзя рассматривать человеческую жизнь как «поток сменяющих друг друга деятельностей» (Ломов Б.Ф., 1984. С. 245). Общение — самоценная категория, оно не всегда совершается ради потребности в совместной деятельности. Процесс общения может отражать специфическую активность человека, связанную с потребностью в контакте с другими людьми (аффилиативная потребность). Общение может быть не только средством, но и целью. Этой точки зрения придерживается и А.А. Реан, который отмечает: «Общение может выступать и в качестве самомотивированного процесса» (Реан А.А., 2004. С. 254).

Представлениям о самомотивированности процесса общения адекватно понятие фатического общения, под которым понимается бессодержательное в деятельностном плане общение, исключительная цель которого – поддержание самого процесса общения. Такое общение инициировано не совместной деятельностью, оно осуществляется «ради себя самого».

Кроме того, важным теоретическим основанием к различению категорий «общение» и «деятельность» является их отнесенность к различным методологическим парадигмам. Деятельность традиционно связана с формулой «субъект–объект», в то время как общение есть взаимодействие, осуществляемое по формуле «субъект–субъект». Дело в том, что в общении никто из партнеров не может рассматриваться как объект, каждый из них – активный субъект этого процесса (Реан А.А., 2004).

Таким образом, общение является самостоятельной категорией психологического исследования. Однако есть области, где общение и деятельность пересекаются, и области, где они далеки друг от друга. Принцип единства общения и деятельности связан

с другим проблематичным аспектом психологии общения – разноплановостью и многозначностью определений общения.

Понятие «**общение**», как любое другое понятие в психологии разрабатывалось многими исследователями и имеет разнообразные трактовки.

С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение. **Общение** – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

Большой психологический словарь (составители – Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко) дает определение, из которого следует, что общение нельзя сводить к деятельности. **Общение** – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера.

Идея о самостоятельности категории «общение» ярко представлена в концепции В.В. Знакова. Под **общением** понимается «такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)» (Реан А.А., 2004).

Представляется, что в русле концепции отношений объективным будет следующее определение: **общение** – это процесс взаимодействия партнеров, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности.

С точки зрения личностного подхода убедительным выглядит следующая дефиниция: **общение** – это процесс межличностного, межсубъектного взаимодействия, порождаемый потребностями личности (субъектами общения), в том числе и потребностями в совместной деятельности.

Чаще всего в психологической литературе встречается следующее определение: общение — это процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем. В Психологическом словаре под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского (М., 1998) общение рассматривается как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

В результате можно констатировать, что адекватное определение общения — проблемная область в психологии общения. Более того, именно в дефиниции отражается понимание сущности сложного, многогранного процесса общения.

Учитывая сложность понятия «общение», необходимо обозначить его структуру с тем, чтобы затем был возможен анализ каждого элемента. Характеризовать структуру общения мы будем путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

**Коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. **Интерактивная** сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. **Перцептивная** сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания. Естественно, что все эти термины весьма условны.

Здесь важен вопрос о средствах и механизмах воздействия участников общения друг на друга в его процессе. Главным средством общения является язык.

**Язык** – это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.

Большое значение в процессе общения имеют знаки. **Знак – это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.**

Так, слово «стол» – это знак. Все знаки данного языка (например, русского) образуют систему знаков: слова «стол», «стул», «диван» и т.д. объединены общим представлением о мебели.

То общее содержание, которое вкладывается в данный знак, называется его значением. В значении знаков воплощены знания, приобретенные людьми, их практический и теоретический опыт. Включаясь в жизнь того или иного культурного сообщества, мы усваиваем значение знаков, учимся их использовать.

Усваивая значения знаков и способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том или ином языке. Язык становится средством общения, средством установления взаимопонимания для тех, кто им владеет. В то же время он становится средством изоляции для тех, кто его не знает.

Помимо общего для всех индивидов значения, знак может иметь для каждого свой субъективно окрашенный личностный смысл. Он порождается личным опытом человека, его желаниями, надеждами, страхом, иными чувствами.

Когда общение формализовано, в словах и поступках людей наиболее важным является их общепринятое значение. Для того чтобы обеспечить точность в фиксации этих значений, в своей профессиональной деятельности юристы, дипломаты и ученые заботятся о строгости формулировок. В принципе это очень важно в любой профессиональной сфере деятельности. Если же в общении человек выступает как индивид и выражает собственные взгляды и чувства, то для собеседника, помимо общепринятого значения поведения, становится важным его личностный смысл.

Можно сказать, что понять человека как носителя определенной культуры мы можем только уяснив значения его слов и поступков. Понять же его как индивида можно лишь учитывая и значения, и личностные смыслы его речей, жестов и т.д.

Не все знаки, с помощью которых люди (вольно или невольно) сообщают о себе ту или иную информацию, являются продуктами культуры. Некоторые из них являются естественными проявлениями организма. К ним относятся: краска, заливающая лицо, или, напротив, внезапная бледность, выступившие на глазах слезы, дрожание рук, голоса и т.д. Эти знаки называют признаками или симптомами, они свидетельствуют о сильных эмоциональных реакциях человека.

Еще один важный момент состоит в том, что лишь часть сведений передается от одного человека к другому сознательно, с целью сообщить что-либо партнеру по общению.

С этой точки зрения знаки подразделяются следующим образом: **интенциональные** – специально производимые для передачи информации; **неинтенциональные** – непреднамеренно выдающие эту информацию.

В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций, которые человек хотел бы подчас скрыть (так, волнение студента перед аудиторией способны выдать дрожащие руки, даже если он хорошо владеет своим голосом и лицом). Неинтенциональные знаки может содержать и речь (например, оговорки, в которых прорывается эмоциональное состояние говорящего). Неинтенциональные знаки могут содержать в себе информацию не только об эмоциональном состоянии партнера.

*Так, акцент и едва заметные особенности произношения, могут стать показателем места происхождения и жизни человека, а также социальной среды, в которой он воспитывался. Частые ссылки в речи на мнение какого-либо лица могут показать, на кого ориентируется в своих суждениях говорящий.*

Поскольку неинтенциональные знаки прежде всего говорят о самом человеке, его непосредственных, спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и верно расшифровывать.

### **Стили общения.**

Стиль общения существенно детерминирует поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор стиля общения определяется многими факторами: личностными особенностями человека, его мировоззрением и положением в обществе, характеристиками этого общества и многим другим. Сколько стилей общения существует? На этот вопрос трудно ответить. Однако если исходить из того, что стиль общения — это просто большая готовность человека к той или иной ситуации, то можно говорить о трех основных стилях. **Их условно можно назвать ритуальным, манипулятивным и гуманистическим. Ритуальный стиль порождается межгрупповыми ситуациями, манипулятивный – деловыми, а гуманистический – межличностными.**

В дальнейшем мы будем исходить из того, что стиль общения – это скорее предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций. Однако стиль не полностью определяет общение человека, он может общаться и в чужом стиле. Например, если человеку свойственен в основном манипулятивный стиль, это не значит, что его общение с ближайшим другом тоже будет деловым.

**Ритуальное общение.** Здесь главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. При этом важно, что партнер в таком общении является как бы необходимым атрибутом выполнения ритуала. В реальной жизни существует огромное количество ритуалов, подчас очень разных ситуаций, в которых каждый участвует как некоторая «маска» с заранее заданными свойствами. Эти ритуалы требуют от участников только одного – знания правил игры.

В подобном стиле осуществляются многие контакты, которые со стороны, да иногда и изнутри, кажутся бессмысленными, бессодержательными, так как они на первый взгляд совершенно неинформативны, не имеют и не могут иметь никакого результата.

**Манипулятивное общение.** Это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Что важно продемонстрировать собеседнику в манипулятивном общении? Только то, что поможет достижению цели. В манипулятивном общении мы «подсовываем» партнеру стереотип, который мы считаем наиболее выгодным в данный момент. И даже если у обоих партнеров имеются свои цели по изменению точки зрения собеседника, победит тот, кто окажется более искусным манипулятором, т.е. тот, кто лучше знает партнера, лучше понимает цели, лучше владеет техникой общения.

Не следует делать вывод, что манипуляция – это негативное явление. Огромное количество профессиональных задач предполагает именно манипулятивное общение. По сути любое обучение (субъекту необходимо дать новые знания о мире), убеждение, управление всегда включают в себя манипулятивное общение. Именно поэтому эффективность этих процессов во многом зависит от степени владения законами и техникой манипулятивного общения.

Манипулятивное общение – чрезвычайно распространенный вид общения, который встречается в основном там, где существует совместная деятельность. Важно помнить об одном существенном моменте — отношении человека к манипулятивному общению и обратном воздействии манипулятивного стиля.

*Представьте себе, что вы сидите в кабинете руководителя среднего ранга, которому часто звонят по телефону. Стиль разговора все время изменяется. Если статус оппонента выше — один тон, если ниже — другой. Это типичный пример мани-*



манипулятивного общения, и каждый про себя будет объяснять, что «так и надо, иначе ничего не сделаешь». Однако многим это неприятно.

И наконец существует обратное влияние манипулятивного общения на личность, которая его использует. Существует манипулятивная деформация личности в тех случаях, когда в силу частого профессионального употребления манипулятивного общения, хорошей техники по его использованию и, соответственно, постоянных успехов на этом поприще человек начинает считать манипулятивное общение единственно правильным. В таком случае все общение человека сводится к манипуляции (и тогда, когда это нужно, и когда оно совершенно неоправданно).

**Гуманистическое общение.** Это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Ни ритуальное, ни манипулятивное общение не позволяют вполне удовлетворить эту жизненно важную потребность. Цели гуманистического общения не закреплены, не запланированы изначально. Его важной особенностью является то, что ожидаемым результатом общения является не поддержание социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение точки зрения партнера, как в манипулятивном общении, а совместное изменение представлений обоих партнеров, определяемое глубиной общения.

Ситуации гуманистического общения всем известны – это интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение. Оно связано с настроенностью и целями партнеров. Но здесь следует указать на ситуации, когда данное общение и даже его отдельные элементы неуместны.

*Например, телефонисты справочных служб раздражаются на тех клиентов, которые, вместо того чтобы быстро задать вопрос, пытаются сначала вступить с ними в доверительное общение: представиться, познакомиться, рассказать о своих проблемах, причинах обращения в справочную службу и т.д.*

Гуманистическое общение детерминируется не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру). Это не означает, что гуманистическое общение не предполагает социальной детерминации. Очевидно, что человек, как бы он ни общался, все равно остается социальным (т.е. связанным с жизнью и отношениями людей в обществе). Однако в данном общении (больше, чем в других видах) прослеживается зависимость от индивидуальности. В гуманистическом общении партнер воспринимается целостно, без разделения на нужные и ненужные функции, на важные и неважные в данный момент качества.

*Например, мы можем за два часа беседы хорошо узнать случайного попутчика в поезде и быть уверенным, что мы его правильно поняли. При этом мы можем плохо понимать или совсем не понимать, что представляет собой как человек секретарша нашего руководителя, с которой мы «общаемся» чуть ли не ежедневно уже много лет подряд.*

*Наш попутчик, с которым мы откровенно поговорили, пытаюсь понять друг друга и не преследуя большие никаких целей (какие могут быть «дела» с незнакомым человеком), «открылся» нам, мы его «почувствовали». А общение с секретаршей всегда носит в той или иной степени манипулятивный характер, следовательно, и воспринимаем мы ее очень ограниченно — только по отношению к тем функциям, которые она должна выполнять в наших делах.*

Основным механизмом воздействия в гуманистическом общении является внушение, суггестия – самый эффективный из всех возможных механизмов. Важно помнить, что это обоюдное внушение, так как оба партнера доверяют друг другу, и поэтому результатом является не изменение точки зрения одного из них, а взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров.

## Лекция 2. Средства общения

Различают вербальные и невербальные средства общения. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. § verbalis – словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи одно- начно трактуемых сообщений. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Живая речь содержит в себе множество сведений, заключенных в так называемых невербальных элементах общения, среди которых можно назвать следующие:

1. Позы, жесты, мимика. В целом они воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук – жестикуляция, лица – мимика, позы – пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности и называются кинесикой.

2. Паралингвистика или просодика – особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой «добавки» к вербальному общению.

Паралингвистика – это качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистика – это включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи.

Проксемика (от англ. proximity – близость). Основатель проксемики Э. Холл называл ее пространственной психологией.

Такесика (прикосновение).

5. Визуальное общение – контакт глаз.

Невербальные средства общения чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других. Американский психолог Дж. Трейгер назвал неречевые средства общения эмоциональным языком, так как чаще всего они «говорят» нам именно о чувствах собеседника.

О чем могут сообщить невербальные средства общения? Во-первых, они способны указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения.

*Например, мы медленно, с паузами произносим номер телефона, который записывает собеседник. Рассказывая, как добраться до нужного места, особо выделяем (с помощью слов) указания – «направо», «два квартала» и т.д.*

Во-вторых, невербальные средства общения дополняют содержание высказывания.

*Вот что писал по этому поводу известный исследователь сценической речи*

*С. Волконский: «Не прилепляйтесь к слову, не думайте, что в слове смысл; слово имеет бесконечное число смыслов, и только интонацией определяется настоящий смысл каждого данного случая».*

В-третьих, невербальные средства общения свидетельствуют об отношении к собеседнику, поскольку в них выражаются чувства говорящего.

*Мы ясно ощущаем высокомерное пренебрежение того, кто «цедит слова сквозь зубы», и чувствуем глубокое почтение к собеседнику, у которого хорошая речь с паузами внимания в ожидании ответной реплики. Желая показать свое негативное от-*

ношение, мы можем придать с помощью соответствующей интонации обидный смысл обычной формуле вежливости типа «благодарю вас», «будьте любезны», и самые нейтральные слова наполнить нежными чувствами.

В-четвертых, невербальные средства общения дают возможность судить о самом человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.

### Лекция 3. Коммуникативная сторона общения

Общение – это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д. Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами (всего не перечислишь). Что бы это ни было — это всегда коммуникация, и представить себе общение без нее невозможно.

Необходимо помнить, что коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не без причины, а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей и т.д. И тогда возникают следующие вопросы:

Что препятствует эффективной коммуникации?

Каково происхождение барьеров?

Как преодолевать эти барьеры?

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

В сущности, каждому человеку есть что защищать от воздействия. Коммуникация – это влияние; следовательно, в случае успеха коммуникации должно произойти какое-то изменение в представлениях о мире того, кому она адресована. Между тем не всякий человек хочет этих изменений, так как они могут нарушить его представление о себе, его образ мыслей, его отношения с другими людьми, его душевное спокойствие. Естественно, что человек будет защищаться от такой информации и будет делать это твердо и решительно.

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

*Интересное и оригинальное понимание механизмов, которые создают барьеры, предложил выдающийся психолог Б.Ф. Поршнев.*

*Он пришел к выводу, что речь является способом **внушения**, или **суггестии**, самым мощным из средств воздействия, имеющихся в арсенале человека. Об этом он писал так: «Хотя всякий говорящий внушает, однако далеко не всякое словесное внушение приемлетя как таковое, ибо в подавляющем большинстве случаев налицо и встречная психологическая активность, называемая **контрсуггестией**, противовнушением, которая содержит в себе способы защиты от неумолимого действия речи».*

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

Б.Ф.Поршнев выделил три вида контрсуггестии: избегание, авторитет и непонимание. Как мы увидим в дальнейшем, избегание и авторитет – это защита от источника коммуникации, а непонимание – от самого сообщения.

**Избегание.** Подразумевается избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером. Со стороны эта «защита» очень хорошо прослеживается – человек невнимателен, не слушает, «пропускает мимо ушей», не смотрит на собеседника,

постоянно находит повод отвлечься, использует любой предлог для прекращения разговора.

Избегание как вид защиты от воздействия проявляется не только в том, что индивид избегает определенных людей, но и в уклонении от определенных ситуаций. Если некто при просмотре кинокартины закрывает глаза «на страшных местах», то это можно классифицировать как попытку избежать эмоционально тяжелой информации. Когда некто, не желая, чтобы на его решение или мнение оказывали влияние, просто не приходит на назначенную встречу или заседание, то это тоже избегание. Таким образом, самый простой способ защиты от воздействия – избежать соприкосновения с источником этого воздействия.

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

В связи с таким действием авторитета очень важно знать, как он формируется и от чего зависит присвоение конкретному человеку авторитета. Здесь можно найти много разных оснований. Это может быть и социальное положение (статус) партнера, его превосходство по важному в данный момент параметру или его привлекательность в определенных ситуациях, а также хорошее отношение к адресату воздействия и т.д. Основания для этого у каждого свои, и определяются они собственным положением в системе общественных отношений, собственной историей и основными ценностями. Понятно, что, только учитывая характер формирования представлений об авторитете у собеседника, можно надеяться на реальную эффективность общения.

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

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

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

*Например, слишком сложно изложенная информация не воспринимается теми людьми, для которых она предназначена; использование некорректных аргументов дискредитирует в общем очень важную мысль; правильные предложения, исходящие от неприятного человека, никогда не выслушиваются, а человек, не обладающий авторитетом, но знающий, как решить какой-то насущный вопрос, может положить всю жизнь на то, чтобы объяснить это другим, но его никто не услышит и т.д. и т.п. Поскольку система защиты работает в автоматическом режиме, постольку она как бы «встроена» в человека, является его частью и обычно им не осознается. Требуются особые усилия, чтобы избежать ошибок, вызванных ложными срабатываниями системы.*

Практически для всех людей важно уметь общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слова не наталкивались на стену непонимания, чтобы их слушали и слышали. Но для многих людей умение «донести» свое мнение, точку зрения, свои знания до партнера – еще и необходимая часть их профессии. Для всех, кто заинтересован в эффективной коммуникации, важно знать способы преодоления психологических барьеров.

В общении всегда участвуют, по крайней мере, двое людей. Каждый человек одновременно и воздействует, и подвергается воздействию. Если у нас имеются говорящий и слушающий, то кто же из них несет ответственность за эффективность общения, кто должен бороться за ее повышение? Если обратиться к собственному опыту общения, то становится ясно, что в большинстве ситуаций ответственность за эффективность общения несет говорящий. Это он «виноват», если не смог привлечь внимания к главному, если собеседник не услышал, не понял, не запомнил. Иными словами, слушающий – пассивная сторона, а говорящий – активная.

Между тем эффективность общения – дело общее, и говорящий, и слушающий могут внести свой вклад в повышение эффективности общения.

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

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

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

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

В любом общении важно, во-первых, чтобы внимание слушающего было привлечено к говорящему и к тому, что он говорит, а во-вторых, чтобы внимание это было постоянным, не рассеивалось. Только в этом случае можно повысить эффективность общения. Следовательно, и говорящий, и слушающий должны уметь решать задачи по управлению вниманием — это задачи по привлечению внимания и его поддержанию.

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

Вторым приемом привлечения и концентрации внимания является так называемый **прием «завлечения»**. Суть его заключается в том, что говорящий вначале произносит нечто трудно воспринимаемым образом, например очень тихо, очень непонятно, слишком монотонно или неразборчиво. Слушающему приходится предпринимать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять, а эти усилия и предполагают концентрацию внимания. Используя этот прием, говорящий как бы провоцирует слушающего самого применять способы концентрации внимания.

Еще одним важным способом «сбора» внимания является **прием установления зрительного контакта** между говорящим и слушающим. Очень многие пользуются этим приемом, зная его эффективность: они обводят аудиторию взглядом, смотрят пристально на кого-нибудь одного, фиксируют взглядом нескольких человек в аудитории и кивают им и т.д. Установление зрительного контакта – прием, широко используемый в любом общении (не только в массовом, но и в личном, деловом и т.д.). Пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание, постоянно уходя от чьего-то взгляда, мы показываем, что не желаем общаться: любой разговор начинается со взаимного зрительного контакта.

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

Следующая задача по управлению вниманием – это его поддержание. Внимание слушающего может быть отвлечено любым посторонним стимулом – громким стуком двери, интересным разговором соседей, сменой освещения, собственными размышления-

ми не по теме и т.д. Первая группа приемов поддержания внимания, в сущности, сводится к тому, чтобы по возможности исключить все посторонние воздействия, максимально изолироваться от них. Именно поэтому эту группу можно назвать **приемами «изоляции»**.

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

Если, с точки зрения говорящего, максимум, что он может сделать, – это изолировать общение от внешних факторов, то для слушающего актуально умение изолироваться от внутренних факторов. Чаще всего помехи заключаются в том, что собеседник вместо того, чтобы внимательно слушать говорящего, занят подготовкой собственной реплики, обдумыванием аргументов или просто ожиданием окончания его речи, чтобы вступить в разговор самому. В любом из этих случаев результат один – внимание слушающего отвлекается на себя, внутрь, он что-то пропускает, и эффективность общения уменьшается. Именно поэтому приемом «изоляции» для слушающего являются навыки собственного слушания, умения не отвлекаться на свои мысли и не терять информацию.

Еще одна группа приемов поддержания внимания — это **приемы «навязывания ритма»**. Внимание человека постоянно колеблется, как бы мерцает, и если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время его восстанавливать, то оно неотвратимо будет ускользать, переключаться на что-то другое. Особенно способствует такому отвлечению монотонное, однообразное изложение. Когда наш собеседник говорит монотонно, без выражения даже заинтересованный слушатель с трудом удерживает внимание, и чем больше он пытается удержать его, тем сильнее его клонит в сон. Именно здесь и применяются приемы «навязывания ритма». Постоянное изменение характеристик голоса и речи – наиболее простой способ задать нужный ритм разговора. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то скороговоркой, то нейтрально, говорящий как бы навязывает слушающему свою последовательность переключения внимания, не дает ему возможности расслабиться на монотонном отрезке и что-то пропустить.

Следующая группа приемов поддержания внимания — так называемые **приемы акцентировки**. Они применяются в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание партнера на определенные, важные с точки зрения говорящего, моменты в сообщении, ситуации и т.д. Эти приемы можно разделить на прямые и косвенные. **Прямая** акцентировка достигается за счет употребления различных служебных фраз, смысл которых и составляет собственно привлечение внимания; таких, например, как «прошу обратить внимание», «важно отметить, что...», «необходимо подчеркнуть, что...» и т.д. **Косвенная** акцентировка достигается за счет того, что места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения за счет контраста — они организуются таким образом, чтобы контрастировать с окружающим фоном и поэтому автоматически привлекать внимание.

Управлять вниманием в общении — важная задача не только для говорящего, но и для слушающего. Если он хочет увидеть и услышать именно то, что говорит и делает партнер, а не что-то другое, то он должен уметь управлять своим вниманием. Разнообразные приемы активного слушания, о которых мы будем говорить отдельно, направлены именно на приобретение этого навыка.

Для правильного понимания процесса своего общения с другими людьми необходимо представлять себе, как мы узнаем, что делает партнер в общении, чего он хочет, какие цели преследует (именно эти составляющие и заключены в интерактивной структуре общения).

## Лекция 4. Перцептивная сторона общения

Сущность **социальной перцепции** заключается в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Термин “социальная перцепция” был введён Д. Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие. Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов. Позже социальной перцепцией стали называть процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе.

В настоящее время сложилось целое направление, которое выдвинуло программу изучения психики с точки зрения гештальтов – образов, целостных структур, первичных по отношению к своим компонентам. Образ рассматривается как функциональная структура, которая по присущим ей законам упорядочивает многообразие отдельных явлений. Образ как результат и форма отражения предметов и явлений материального мира в сознании человека выступает важнейшим ключевым условием восприятия. По содержанию образ объективен в той мере, в какой он адекватно отражает действительность. Образ существует на уровне чувств (ощущение, восприятие, представление) и на уровне мышления (понятие, суждение, умозаключение).

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия не социальных объектов. Это отличие заключается в следующем:

- а) социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия;
- б) социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации;
- в) субъект и объект восприятия – в данном случае это люди – принципиально подобны;
- г) ошибочность восприятия другого человека значительно сложнее не только проверить, но и исправить.

И при восприятии предметов, и при восприятии людей на этот процесс воздействуют:

- физиологические возможности нашей сенсорной системы;
- местоположение (лицом к лицу, бок о бок и т.д.);
- эмоции;
- мотивационная сфера;
- установки;
- прошлый социальный опыт;
- ожидания от взаимодействия.

Таким образом, восприятие является активным процессом, т.е. то, что мы воспринимаем и то, как мы интерпретируем воспринятую информацию, с одной стороны определяется нашим состоянием, с другой стороны, находится под нашим контролем.

Рассматривая процесс познания человека человеком в общении, С.Л. Рубинштейн писал: *«В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы “читаем” его, т.е. расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это “чтение” происходит бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас людьми вырабатывается определенный, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению».*

Вопросы о том, как происходит это «беглое чтение» другого человека, что позволяет нам понимать его поведение, встают перед каждым из нас. Очень часто важно не только само по себе понимание того или иного поведения, но и его основ, истоков,

движущих сил и механизмов. Именно поэтому необходимо понимать, что стоит для нас за словами «восприятие и понимание другого в общении».

Для того чтобы понимать это, необходимо ответить на следующие вопросы.

Как формируется первое впечатление?

Как происходит восприятие и понимание другого в длительном общении?

Как мы понимаем действия партнера?

Как проявляется самоподача (самопредъявление) в общении?

### **Первое впечатление**

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

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. Ошибки неравенства проявляются в том, что люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них. Интересно отметить следующее.

*В опытах А.А. Бодалева группам испытуемых предлагали описать человека по фотографии. Перед показом одной и той же фотографии одной группе дали понять, что это фото героя, а другой – преступника. В зависимости от предлагаемого статуса человека изменялись описания.*

*Вот описания преступника «Человек опустившийся, очень озлобленный, неопрятно одетый, непричесанный. Можно подумать, что до того, как стать преступником, он был служащим или интеллигентом. Очень злой взгляд».*

*А вот описание героя; «Очень волевое лицо. Ничего не боящиеся глаза смотрят исподлобья. Губы сжаты, чувствуется душевная сила и стойкость. Выражение лица гордое».*

При ошибках неравенства схема восприятия такова. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эти ошибки можно назвать **фактором превосходства**.

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне наш партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным и т.д. (т.е. опять-таки переоценивать многие его психологические характеристики)

*Подобные примеры мы можем найти у многих писателей. Например, у Л.Н. Толстого в «Крейцеровой сонате» говорится: «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».*

В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с **фактором привлекательности** – чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.



Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого **фактора «отношения к нам»**.

*Американские психологи Р. Нисбет и Т. Вильсон проводили следующий эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими – отстраненный, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили дать оценку ряду характеристик преподавателя. Результаты оказались достаточно однозначными. Оценки доброжелательного преподавателя оказались значительно выше, чем оценки «отстраненного».*

Отсюда можно сделать заключение, что позитивное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и «отбрасыванию» отрицательных, и наоборот, — негативное отношение вызывает тенденцию не замечать положительных сторон партнера и выделять отрицательные. Таково действие рассматриваемого фактора.

Рассмотренные нами три вида ошибок при формировании первого впечатления называются **эффектом ореола**. Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека. Механизм ошибок похож во всех трех случаях, но источником ореола являются разные причины, что и позволило выделить три основные ошибки – превосходства, привлекательности и отношения к нам.

Очень важно отметить, что все эти три фактора охватывают практически все возможные ситуации общения. Из этого следует, что первичное восприятие другого человека всегда ошибочно. Однако это не совсем так. Специальные исследования показывают, что почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный опыт общения, способен точно определить почти все характеристики партнера. Но эта точность бывает только в нейтральных ситуациях (а такие ситуации встречаются только в специальных экспериментах и совершенно отсутствуют в реальной жизни). Причем в этих же экспериментах было обнаружено, что в реальной жизни всегда присутствует тот или иной процент ошибок. Почему это происходит? Вероятно, потому, что перед человеком никогда не стоит задача просто воспринять другого человека. Образ партнера, который создается при знакомстве, – это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно построить общение в данной ситуации. Наше общение строится в зависимости от того, с кем мы общаемся, и для каждой категории партнеров существуют разные техники общения.

*Особенно хорошо это видно на примере общения взрослых с маленькими детьми. Как часто многие взрослые не умеют разговаривать с малышами и как часто маленькие дети испытывают трудности в общении с незнакомыми взрослыми! Причина этих неудач – отсутствие у тех и других адекватной техники общения при таком огромном и явном превосходстве по всем параметрам у взрослых.*

В каждой ситуации в «фокусе» восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе в соответствии с особенностями ситуации и требованиями к построению дальнейшего поведения. Все же остальные черты и особенности, оказавшиеся «не в фокусе», просто достраиваются по определенным схемам, и именно здесь появляется вероятность ошибки. Таким образом, восприятие любого другого человека одновременно и верное и неверное, и правильное и неправильное.

Однако важно знать не только схему восприятия, но также и те знаки во внешности другого человека или в ситуации, которые «запускают» восприятие по этой схеме.

**Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются идентификация, эмпатия и рефлексия.**

**Идентификация** (от лат. *identifico* – отождествление, уподобление) выражает простой эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

Существует тесная взаимосвязь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением — явлением эмпатии (от греч. *empathia* – сопереживание). **Эмпатия** – это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы. Эмоциональная природа эмпатии проявляется именно в том, что ситуация другого человека, например, партнера по общению, не столько продумывается, сколько про-*j* чувствуется.

*Термин «эмпатия» введен Э. Титченером, который говорил: «Я не только вижу в других важность, скромность или гордость... Я чувствую эти черты, проигрываю их в уме...».*

Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения необязательно означает отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, то это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот другой. Если я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание его линию поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную – могу строить совсем по-иному. И тот, и другой аспекты важны. Но оба случая требуют решения еще одного вопроса: как партнер по общению будет меня понимать? От этого будет зависеть наше взаимодействие.

Иными словами, процесс понимания друг друга осложняется явлением **рефлексии** (от лат. *reflexio* – обращение назад). Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

Содержание общения включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся: заражение, внушение, убеждение и подражание.

**Заражение.** В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или, по выражению известного психолога Б.Д. Парыгина, психического настроя.

*Например, аплодисменты на выступлении популярного актера могут сыграть роль импульса, за которым ситуация будет развиваться по законам «заражения». В качестве следующего примера можно привести «боление» на стадионах во время спортивных состязаний. Кроме того, лидеры (формальные и неформальные) любого коллектива представляют собой модель усилителя определенного психического настроя, который может возникнуть в группе.*

Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения».

**Внушение.** Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее (некритическом восприятии. Явление сопротивления внушающему (воздействие называется контрсуггестией. Внушение производится (путем непосредственного прививания психических состояний, причем не нуждается в доказательствах и логике. Внушение – это эмоционально-волевое воздействие.

*Эффект внушения зависит от возраста: дети лучше поддаются внушению, чем взрослые. Более внушаемы утомленные, ослабленные физически люди. Эксперимен-*

тально доказано, что решающим условием эффективного внушения является авторитет внушающего.

**Убеждение.** Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию. Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

**Подражание.** Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания, или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.

Анализ общения как сложного многостороннего процесса показывает, что его конкретные формы могут быть весьма различными. Для того чтобы понять, как личность включена в эти процессы, что она вносит в них, необходимо рассмотреть, как конкретно раскрываются процессы общения в различных группах, а также в различной деятельности.

## Лекция 5. Интерактивная сторона общения

**Действие** – главное содержание общения. Описывая его, мы чаще всего используем термины действий. Например, «он на меня давил, но я не поддался», «он подстроился под меня», «он нанес мне удар» и т.д. Здесь общение передается подобными фразами, и в них главный смысл.

В своем собственном общении мы также постоянно реагируем на действия партнера. В одном случае нам кажется, что партнер нас обижает и мы отстаиваем себя, в другом, что он нам льстит, в третьем, что он нас куда-то «толкает». Очевидно, что такое восприятие партнера нельзя вывести ни из каких-то его внешних признаков, ни из его слов. За одними и теми же словами могут стоять разные действия. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Смысл и содержание взаимодействия невозможно понять вне определенной ситуации, также очень важно уметь соотносить действия и ситуацию. Очевидно, что одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и соответственно их действия в одной и той же ситуации могут быть различными.

Для того чтобы проанализировать свои действия в общении, оценить их адекватность ситуации, необходимо ответить на следующие вопросы:

Как соотносить ситуацию и действие? Как выбирать правильные действия?

Одним из возможных способов понимания ситуации общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Каждый из нас замечал, что в любом разговоре, беседе, публичном выступлении огромное значение имеет то, кто ведущий в данном общении, а кто ведомый.

Подход к анализу ситуации в зависимости от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа – направления, которое в последние десятилетия завоевало огромную популярность во всем мире. Достаточно сказать, что книги Э. Берна «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры», Т. Харриса «Я – о'кей – ты – о'кей» и М. Джейс и Д. Джонджевал «Родиться, чтобы победить», посвященные теории и практике транзактного анализа, разошлись миллионными тиражами. Пожалуй, основой такой огромной популярности этого направления послужила его логичность, кажущаяся очевидность и открытость для неспециалистов, не говоря уже о том, что обучение общению с помощью транзактного анализа действительно способствует умению людей взаимодействовать.

Главным посылом транзактного анализа стало предположение о том, что основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении. Существуют несколько вариантов для определения этих позиций.

Так, например, английский психотерапевт Перлз выделяет две основные позиции в разговоре: хозяин положения и подчиненная сторона. Это именно ситуативные позиции, которые, тем не менее, имеют определенные устойчивые черты. Так, человек в позиции хозяина положения ведет себя более авторитарно, он «все знает лучше всех». Он требователен, часто прибегает к угрозам. Основной глагол – должен. Позиция подчиненной стороны предполагает определенные стереотипы в поведении. В этой позиции человек требует защиты, он зависим, подчинен, лишен инициативы, власти. Типичные реплики: «Я хотел как лучше»; «Что я могу сделать, я совершенно забыл о твоей просьбе». Эта позиция, несмотря на свою видимую зависимость и беспомощность, допускает гораздо больше маневров, чем позиция хозяина положения и, в общем, более выгодна.

Широко известна и получила максимальное применение схема, разработанная Э. Берном. В его теории транзактного анализа основными понятиями являются состояния ЭГО и транзакции. Под состоянием ЭГО Э. Берн понимает относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения. Таких обособленных комплексов и способов поведения Э. Берн выделяет три: родитель, взрослый и ребенок. Родитель – это такое состояние ЭГО, чувства, установки и привычное поведение которого относятся к роли родителя. Состояние взрослого обращено к реальной действительности, состояние ребенка – это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве. Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо взрослым, либо ребенком, либо родителем, а конкретное состояние ЭГО, от которого ведется разговор, определяет позицию и статус человека в общении.

Важно, что, согласно теории транзактного анализа, родитель, взрослый и ребенок – это не абстрактные стили поведения, а вполне конкретные и значимые воспоминания, имеющиеся у каждого человека, которые далеко не всегда можно произвольно припомнить, но которые все-таки имеются и оказывают осязаемое влияние на поведение человека. Именно поэтому мой родитель – это конкретные личные воспоминания о том, как реагировали мои мать или отец на подобную ситуацию – я как бы перенял их стиль поведения. Мой ребенок – это не вообще ребенок, а я сам в детстве в такой ситуации. Основные особенности этих позиций представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда ...»; «Я не понимаю, как это допускают...»	«Как?»; «Что?»; «Когда?»; «Где?»; «Почему?»; «Возможно...»; «Вероятно...»	«Я сердит на тебя»; «Вот здорово!»; «Отлично!»; «Отвратительно!»
Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критические Пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Неуклюжее Игривое Подавленное Угнетенное

Выражение лица	Нахмуренное Неудовлетворенное Обеспокоенное	Открытые глаза Максимум внимания	Угнетенность Удивление
Позы	Руки в бока Указующий перст Руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Под **транзакцией** подразумеваются не слова, не реакции, а в первую очередь намерения к действию, которые, конечно, отражают понимание человеком ситуации общения. Традиционно выделяются три вида транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые. В действительности их может существовать гораздо больше, но эти три рассматриваются как типовые.

**Дополнительным** называется такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Выделяют два подвида дополнительных транзакций: равные и неравные. При **равных** взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер. Именно поэтому этот подвид можно назвать общением с полным взаимопониманием.

**Неравное** общение можно проиллюстрировать следующим образом.

*Например, руководитель говорит: «Вы опять напутали — вам ничего нельзя поручить!», а подчиненный отвечает: «Ну что поделаешь, я вообще неспособный». Здесь действия заключаются не в передаче информации, а чаще всего именно в оценке партнеров по общению.*

Следующий вид транзакции – **пересекающееся** взаимодействие. Элементы этого общения встречаются гораздо реже. По существу, пересекающееся взаимодействие – это «неправильное» взаимодействие. Его неправильность состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия. Приведем следующий пример.

*Пряатель спрашивает: «Который час?», а другой отвечает: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»*

*В данной ситуации один приятель хотел получить информацию, а другой его не понял или не захотел понять. Если они не найдут взаимопонимания и общение не превратится в дополнительное взаимодействие, то такой разговор потенциально конфликтен.*

Третьим видом транзакции являются **скрытые** взаимодействия. Это такие взаимодействия, которые включают в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Рассмотрим следующий пример. Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит такой разговор.

*– Не забудь, к четырем к нам придут заказчики, – говорит первый сотрудник.*

*– Да, пожалуй, придется сейчас уйти, – отвечает ему второй. (Это пример явного взаимодействия.)*

*– Дикая скука. Может быть, сбежим? – предлагает первый сотрудник.*

*– Ну молодец, хорошо придумал! – отвечает ему второй. (Это пример скрытого взаимодействия.)*

*Понятно следующее: то, что открыто произносится, есть прикрытие для того, что подразумевается. В данном примере явное и скрытое взаимодействие происходят с различных позиций. Явное – с позиции «взрослый – взрослый», а скрытое – с позиции «ребенок – ребенок».*

Использование скрытых транзакций предполагает либо глубокое знание партнера, либо большую чувствительность к невербальным средствам общения – тону голоса, интонации, мимике и жесту, поскольку именно они чаще всего передают скрытое содержание.

Однако для более глубокого понимания общения, для того чтобы можно было не только осознать свои ошибки, но и представить себе, как можно их исправить, необходимо разобраться в вопросе о происхождении различных позиций в общении. Почему человек оказывается в той или иной позиции?

*Так, услышав определенные слова и интонации из уст партнера, мы можем примерно определить ситуацию. Если нам слышится раздражение или недовольство по нашему адресу, то ситуация угрожающая, если слышны обучающие, дидактические интонации, то это ситуация поучения или воспитания. В то же время в наших силах, употребив какое-нибудь выражение, повлиять на ситуацию, задать тон и направление дальнейшему развитию событий.*

Однако почему мы видим ситуацию по-разному? Каждому человеку присущ свой стиль, или модель поведения и общения, который накладывает характерный отпечаток на его действия в любых ситуациях. Причем этот стиль не может быть выведен только из каких-либо индивидуальных особенностей и личностных черт — вспыльчивости или выдержанности, доверчивости или скрытности и т.д. Стиль общения зависит от очень разных составляющих — жизненного опыта, отношения к людям, а также от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором живут определенные люди. Вместе с тем стиль общения оказывает огромное влияние на жизнь человека, формирует его отношение к людям, способы решения проблем и в итоге его личность.

## **Лекция 6. Деловое общение**

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

**Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.**

Деловое общение можно условно разделить на **прямое** (непосредственный контакт) и **косвенное** (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы, о которых мы говорили ранее

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

**Деловое общение реализуется в различных формах:**

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- деловые совещания,
- публичные выступления

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют

налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и густной контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями

Под **деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения. Она выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся: взаимное общение работников из одной деловой сферы, совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности.

**Основными этапами деловой беседы являются:** начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы**. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внутренний тормоз», когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

Давайте подумаем, что означает начало беседы.

*Некоторые считают, что начало беседы определяют обстоятельства, другие, — что начинать беседу необходимо с конкретного вопроса, третьи попросту не задумываются над этим. И лишь некоторые понимают и задумываются над этой проблемой, осознавая ее важность.*

Образно говоря, этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы — это своеобразный мостик между нами и собеседником.

**На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:**

- установить контакт с собеседником;
- создать благоприятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание к теме разговора;
- пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и тд.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Приведем несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы и проанализируем их.

*Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать».*

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

*Не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.*

Существует множество способов начать беседу, но практика выработала ряд «правильных дебютов». Вот некоторые из них:

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

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

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

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода». «Вы-подход» – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении «вы-подхода». Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Конечно, трудностей в начале беседы не избежать.

*Любой человек, живущий в гуще событий и общающийся со множеством людей, постепенно накапливает опыт, формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Типичным примером является спонтанное возникновение симпатии или антипатии, в основе которых лежит личное впечатление, вызванное тем, что наш собеседник нам кого-то напоминает.*

Это может оказать позитивное, нейтральное или даже негативное воздействие на ход беседы. Особенно опасно, если случайное впечатление подкрепится схематичным мышлением. Таким образом, возникают предубеждения и предрассудки. В таких случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь.



## Лекция 7. Этика профессионального и делового общения. Деловой этикет

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным. Хочется надеяться, что настоящий раздел в определенной степени поможет читателю не только осознать те, часто скрытые от первого взгляда, проблемы, которые возникают в процессе делового общения и служат ему препятствием, но и успешно справиться с ними.

*Этика* (от греч. *ethos* — обычай, нрав) – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384–322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

*Мораль* (от лат. *moralis* – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д. Нормы морали получают свое идейное выражение в общих представлениях, заповедях, принципах о том, как должно себя вести. Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени и социальном пространстве, т.е. в различные исторические эпохи и у разных народов. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с сущим, с реально существующей нравственной реальностью, фактическими нормами поведения людей. Более того, на всем протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структурой его изменения является» противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного».

В этом противоречии между должным и сущим заключена и *противоречивая сущность мотивации общения* (в том числе и делового общения и поведения человека). С одной стороны, он стремится вести себя нравственно должным образом, а с другой, — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых очень часто связана с нарушением нравственных норм.

Этот внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни. Но особенно напряженно он проявляется в *этике делового общения*, потому что именно в этом виде общения основной предмет, по поводу которого оно обрывается, является внешним для индивидов.

### **Общие этические принципы и характер делового общения**

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия ~ между руководителем и подчиненными, между подчиненным и

руководителем, между людьми одного статуса. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И. Канта: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства». Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, *поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.*

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

**Повышение уровня этики делового общения.** Существуют различные средства и способы повышения уровня моральности делового общения. В качестве примеров повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и рядовых работников можно привести следующие: *разработка этических нормативов на предприятии, создание комитетов и комиссий по этике, проведение социально-этических ревизий, обучение этическому поведению.*

Этические нормативы делового общения и поведения должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания — установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Каждое предприятие, если оно дорожит своей репутацией, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющейся важнейшим компонентом бизнеса.

Так, при заключении сделок и других видов делового общения этическими нормативами обычно запрещаются взятки, «подмазки», вымогательство, подарки, мошенничество, нарушение законов, незаконные выплаты политическим организациям и т.д. На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов. Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике делового общения. Задача повышения норм и стандартов этики делового общения, как и вообще этики бизнеса, во многих странах сегодня выдвигается как одна из важнейших.

## Лекция 8. Межличностное общение. Основы эффективного общения

Межличностные отношения – это отношения, складывающиеся между отдельными людьми. Они часто сопровождаются переживаниями эмоций, выражают внутренний мир человека.

Межличностные отношения делятся на следующие виды:

- 1) официальные и неофициальные;
- 2) деловые и личные;
- 3) рациональные и эмоциональные;
- 4) субординационные и паритетные.

Эффективность общения очень часто соотносят с доброжелательным, бесконфликтным, «мягким» взаимодействием людей. Это не совсем так. Эффективность коммуникации определяется, прежде всего тем, насколько вы достигли поставленной перед собой цели. Возможно, вы должны прекратить отношения с человеком или сказать ему то, что давно хотели, но не решались, ваше общение с ним в этом случае трудно будет назвать «гладким». Общаясь грубо, не вникая к его чувствам и эмоциям, вы скорее добьётесь поставленной цели. Такое общение тоже можно назвать эффективным с точки зрения достижения поставленной перед ним цели.

Но всё-таки гораздо больше усилий приходится тратить на то, чтобы наладить конструктивное общение, понять позицию свою и партнёра, чётко подобрать техники и способы бесконфликтного взаимодействия. Более того, есть приёмы, которые стоит довести до автоматизма, и тогда, мы почувствуем реальную пользу от их применения в различных ситуациях общения.

Эффективность общения обычно связывают с разными подходами к изучению:

**1. Теория черт (Р. Кэттел, Г. Оллпорт, А.Г. Шмелёв и др.)** Представители этой теории выделяют личностные особенности, которые способствуют и препятствуют межличностному общению. К первым относят: общительность, доброжелательность, толерантность, искренность и т.д. Ко вторым – подозрительность, замкнутость, агрессивность, равнодушие и т.д.

В объективном смысле черта – это устойчивая диспозиция индивида к определённому поведению в определённом широком или узком классе ситуаций, сложившаяся в ходе формирования индивидуального опыта на основе взаимодействующих факторов: психофизиологической конституции (темпераментальный аспект, или черты-свойства), социального подкрепления ролевого поведения (характерологический аспект или черты-навыки), эмоционально-ценностного присвоения и конструирования идеальных образцов и целенаправленных стратегий (рефлексивно-личностный аспект или черты-стратегии).

В субъективном смысле это – субъективная категориальная единица опыта, обобщающая для субъекта признаки определённого класса ситуаций и предписаний по поведению в этих ситуациях; это личностный конструкт, позволяющий ускоренно решать (за счёт сокращённого перебора информативных признаков ситуации) задачу выбора стратегии поведения в текущей ситуации и одновременно – задачу переживания целостности «я».

**2. Концепция отношений (А.Ф. Лазурский, В.Н. Мясищев).** Отношения личности становятся регулятором поведения. Именно отношение личности объясняет, почему один и тот же человек терпелив к одним и не терпим к другим людям. Постепенно формируется определенная система отношений каждой отдельно взятой личности. Вместе с тем, общее позитивное отношение человека к миру является доброжелательностью – универсальным ключом к эффективному общению. Выделяют три класса отношений: отношение к себе самому, отношение к другим людям и отношение к миру в целом.

**3. Теория альтруистического эгоизма (Р. Докинз, Г. Селье).** Каждый человек подсознательно понимает, что ему в межличностном взаимодействии выгоднее, чтобы его любили. Раз это выгодно, этого надо добиться, то есть становиться целью поведения.

**4. Ситуационная теория (Дж. Доллард, Н. Миллер, М. Шериф).** Очень многое в общении зависит от ситуативных факторов: погодных условий, количества участников, места взаимодействия и т.д. Многочисленные эксперименты подтверждают значимость данных факторов.

**5. Когнитивная теория (Дж. Келли, К. Левин, Л. Фестингер).** У каждого человека существует своя субъективная картина мира, преломляясь через которую одна и та же ситуация разными людьми оценивается по-разному. Это существенно влияет на поведенческую реакцию в ситуации взаимодействия. Таким образом, в данном подходе интегрируются концепция отношений и ситуативная теория.

## Лекция 9. Трудности общения. Дефицитное общение

Трудности общения, в отличие от коммуникативных барьеров, о которых уже шла речь в нашем пособии, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются:

- по степени нервно-психического напряжения,
- по типу ситуаций
- по степени влияния на успешность общения.

В.Н. Куницыной предложена общая классификация трудностей межличностного общения:

*Субъективно переживаемые*, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнёра. К ним относятся социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт;

*«Объективные»*, т.е. обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность процесса общения и удовлетворённость его протеканием. Это трудности коммуникативного характера, связанные с психофизиологическими особенностями личности, полнотой владения вербальными и невербальными средствами общения и коммуникабельного характера: владение нормами, правилами, сформированность психологической культуры общения.

Социальная неуверенность нередко возникает в условиях ролевого общения, чаще при социальном неравенстве, обнаружена её связь с социальным интеллектом.

Робость – поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

Застенчивость – это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определённых ситуациях межличностного неформального общения и проявляется в состоянии нервно-психического напряжения, отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

По причине обусловленности (в рамках психической нормы) трудности делятся на первичные и вторичные.

Первичные трудности зависят от природных свойств человека. Их отличает более жёсткая предопределённость и неизбежность возникновения.

Вторичные трудности могут быть *психогенными* и *социогенными*. Первые являются следствием психологических травм, стрессов, фрустраций, неадекватной самооценки, результатом является, прежде всего, негативные изменения в доверительном общении. Социогенные трудности являются следствием внешних барьеров (коммуникативных, смысловых, лингвистических, ситуативных), неудачного опыта социальных и эмоциональных контактов, ошибок воспитания, определённых условий развития личности человека.

# ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Практические и семинарские занятия

### Занятие 1. Сущность общения

*Вопросы для рассмотрения:*

1. Определение понятия «общение». Соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
2. Основные периоды в истории развития проблемы общения.
3. Связь общения и деятельности.
4. Основные элементы коммуникативной деятельности.
5. Формы общения на возрастном этапе от рождения до 7 лет (по Лисиной)?
6. Развитие общения в школьном возрасте.
7. Развитие общения в период взрослости и пожилом возрасте.
8. Функции общения.
9. Функции человека как субъекта общения (Панферов В.Н.).
10. Специфика императивного, манипулятивного и гуманистического общения.
11. Виды общения.
12. Уровни общения.
13. Стили общения.
14. Виды потребностей в общении.

*Практические задания:*

1. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании.
2. Напишите 7–10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-ти бальной системе.
3. Ответьте на следующие вопросы:
  - А) Нужно ли скрывать от партнера по общению свои истинные чувства? Почему?
  - Б) Почему необходимо изучать невербальную коммуникацию также, как иностранный язык?
4. Определите уровень своей общительности (тест Ряховского В.Ф.).

*Литература*

- Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2003.
- Бодалев А.А. Психология общения. – М., 2002.
- Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
- Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 216 с.
- Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Изд. центр «Академия», 2008. – 368 с.
- Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2004.
- Чеховских М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.

### Занятие 2. Коммуникативная сторона общения

*Вопросы для рассмотрения:*

1. Особенности коммуникативной стороны общения.

2. Вербальная коммуникация. Структура речевого общения.
3. Средства вербальной коммуникации (виды речи).
4. Невербальные средства общения.
5. Жесты при общении. Виды жестов.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Виды слушания.
8. Механизмы воздействия в процессе общения.
9. Способы защиты от воздействий.

*Практические задания:*

1. Проверьте свои коммуникативные и организаторские способности по тесту КОС.
2. Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников (родные, друзья, однокурсники, средства массовой информации). Какие вы предъявляете требования к себе и другим людям при передаче информации?
3. Понаблюдайте за собой и за другими. Попытайтесь понять значение жестов и сигналов, подаваемых другими людьми. Свои наблюдения занесите в таблицу.

Жесты	Моя интерпретация	Интерпретация собеседника

*Литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2003.
2. Бодалев А.А. Психология общения. – М., 2002.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
4. Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО “МОДЭК”, 2003. – 216 с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Изд. центр “Академия”, 2008. – 368 с.
6. Паршукова Л.П. Физиогномика: покажи мне свое лицо и я скажу кто ты. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
7. Пиз А. Язык жестов. – Н. Новгород, 1992.
8. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.
9. Чеховских М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.

### **Занятие 3. Структура общения**

*Вопросы для рассмотрения:*

1. Общение как обмен информацией
2. Понятие социальной перцепции.
3. Механизмы межличностного восприятия.
4. Роль первого впечатления в общении.
5. Эффекты социальной перцепции (эффект ореола, проекции и др.).
6. Самоподача в общении.
7. Каналы восприятия или репрезентативные системы.
8. Понятие интерации.
9. Типы взаимодействий.
10. Стили взаимодействия.
11. Теории межличностного взаимодействия
12. Психологическая совместимость.

*Практические задания:*

1. Выделите механизмы социальной перцепции, которые вы используете наиболее часто.
2. Проанализируйте свой опыт обучения в вузе и выделите социальные стереотипы, используемые студентами, интерпретируйте их значение для учебной деятельности.
3. Подготовка презентаций на темы: «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Роль восприятия в развитии межличностного общения», «Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности».

*Литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2003.
2. Берн Э. Игры в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002. – 640 с.
3. Бодалев А.А. Психология общения. – М., 2002.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
5. Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 216 с.
6. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2008. – 368 с.
7. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. – СПб.: ИГУП, 1999. – 592 с.
8. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2004.
9. Чеховских М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.

#### **Занятие 4. Особенности деловой коммуникации**

*Вопросы для рассмотрения:*

1. Понятие делового общения. Формы и виды делового общения.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Техника публичного выступления.
4. Спор, дискуссия, полемика; корректные приемы их проведения.
5. Особенности проведения совещаний.
6. Особенности подготовки к собеседованию.
7. Особенности письменной коммуникации
8. Понятие этики делового общения.
9. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
10. Общие этические принципы и характер делового общения.
11. Деловой этикет.
12. Имидж делового человека.

*Практические задания:*

Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии», «Значение культуры речи в профессиональной карьере», «Общение как основа деятельности социального педагога», «Педагогическая культура», «Имидж делового человека», «Общение в интернет-сетях», «Деловой телефонный разговор. Правила общения по телефону», «Этика средств массовой информации и коммуникации».

*Литература*

1. Аминов И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2006.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2000.

3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2001.
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2002.
5. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практ. пособие. – М.: Ось-89, 2002. – 320 с.
6. Леонов Н.И. Психология делового общения: учебн. пособие. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003.
7. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

## **Занятие 5. Общение и межличностные отношения**

### *Вопросы для рассмотрения:*

1. Межличностные отношения и их классификация.
2. Потребность в аффилиации.
3. Коммуникативные эмоциональные состояния.
4. Гендерные особенности общения.
5. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
6. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
7. Коммуникативная компетентность.

### *Литература*

1. Бодалев А.А. Психология общения. – М., 2002.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
3. Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 216 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Изд. центр «Академия», 2008. – 368 с.
5. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2004.
6. Чеховских М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.

## **Занятие 6. Трудности общения. Деформации общения**

### *Вопросы для рассмотрения:*

1. Трудности межличностного общения и их классификация.
2. Дефицитное общение.
3. Деформации общения.
4. Манипуляции в общении.
5. Защита и противодействие манипуляциям в общении.

### *Литература*

1. Бодалев А.А. Психология общения. – М., 2002.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
3. Леонов Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 216 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Изд. центр «Академия», 2008. – 368 с.
5. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2004.
6. Чеховских М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.



## ПРАКТИКУМ

### Опросник для определения уровня общительности В.Ф. Ряховского

Опросник предназначен для выявления уровня коммуникабельности, способности устанавливать контакт, в том числе с незнакомыми людьми. Методика состоит из 16 вопросов. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

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

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

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

3. Вы не откладываете 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)?

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 вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь 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 приемлите. Так ли это?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

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?

#### Ключ

За ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.

Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

*Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского*

**30–32 очка.** Вы явно некоммуникабельны, и вам и вашим близким от этого не легко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25–29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

**19–24 очка.** Вы в известной степени общительны, 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. Но эти недостатки исправимы.

**14–18 очков.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, 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 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

**4–8 очков.** Вы, должно быть, всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

**3 очка и менее.** 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 некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

## **Оценка коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) (В.В. Синявский, В.А. Федорошин)**

**Инструкция:** на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

### **Текст опросника**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?

6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?  
 40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности – ответы «да» на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы «да» на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и «нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

$K$  – величина оценочного коэффициента

$C$  – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты могут варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 – о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10–0,45	1	I – низкий
0,46–0,55	2	II – ниже среднего
0,56–0,65	3	III – средний
0,66–0,75	4	IV – высокий
0,76–1	5	V – очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20–0,55	1	I – низкий
0,56–0,65	2	II – ниже среднего
0,66–0,70	3	III – средний
0,71–0,80	4	IV – высокий
0,81–1	5	V – очень высокий

### Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие *оценку 1*, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим *оценку 2*, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наеди-

не с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших *оценку 3*, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие *оценку 4*, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую *оценку 5*, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

### Тест «Умеете ли вы слушать?»

(Рогов Е. И. *Учитель как объект психологического изучения*. М., 1998)

**Инструкция.** Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком – будь то ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушают ли меня.
3. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
6. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
7. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
8. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
9. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

10. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
11. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
12. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
13. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
14. Собеседник делает выводы за меня.
15. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
16. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
17. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит меня.
18. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
19. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
20. Собеседник требует чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

### **Обработка результатов**

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

### **Интерпретация**

70–100% – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40–70% – Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10–40% – Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособляйте свой темп мышления к его речи — и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0–10% – Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

## **Диагностика доминирующей перцептивной модальности (автор С. Ефремцева)**

**Назначение теста:** определение ведущего типа восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический.

**Инструкция к тесту:** Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак «+», если Вы согласны с данным утверждением, и знак «-», если не согласны.

### **Тест**

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в баню.
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.

### **Интерпретация результатов:**

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

### **Ключ к тесту**

- Визуальный: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- Аудиальный: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кинестетический: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

### **Уровни перцептивной модальности:**

- 13 и более – высокий;

- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

### **Отличительные признаки**

#### ***Визуальный тип***

*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.

#### ***Аудиальный тип***

*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 – мурлычат 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.

#### ***Кинестетический тип***

*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.

*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 суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону.

*Память.* Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты.

### **Определение ведущего эго-состояния**

Методика, предложенная Е.И. Роговым (2002), содержит в себе 21 утверждение. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

**Инструкция.** Оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Когда мои желания мешают мне, я могу их подавить.
3. Родители как взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня нелегко провести.
6. Мне понравилось бы быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я 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 удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

#### **Ключ**

Суммируйте баллы по вопросам 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (шкала «Ребенок»); 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (шкала «Взрослый»); 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (шкала «Родитель»). В зависимости от полученных результатов можно говорить о том или ином ведущем эго-состоянии в общении с другими людьми.

### **Методика «Конфликтная личность»**

Методика позволяет оценить степень конфликтности или тактичности человека.

**Инструкция.** Вам предлагается ряд утверждений. Выберите один из трех предложенных вариантов ответа, соответствующий вашим взглядам, и рядом с его обозначением – а, б, в – поставьте на бланке для ответа знак «+» («да»).

### Текст опросника

1. Представьте, что в общественном транспорте начался спор. Что вы предпримете:
  - а) не будете вмешиваться в ссору;
  - б) вмешаетесь, встав на сторону того, кто прав;
  - в) вмешаетесь и будете отстаивать свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:
  - а) нет;
  - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
  - в) всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который не кажется вам правильным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
  - а) если другие вас поддержат, то да;
  - б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
  - в) боитесь, что за критику у вас будут неприятности.
4. Любите ли вы спорить с коллегами, друзьями:
  - а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;
  - б) да, но только по важным, принципиальным вопросам;
  - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается «пролезть» вперед вас без очереди:
  - а) считая, что и вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь;
  - б) возмущаетесь, но про себя;
  - в) открыто высказываете свое негодование.
6. Если в какой-то спорной ситуации ваше мнение будет решающим, как вы поступите:
  - а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах предложения;
  - б) выделите положительные его стороны и предложите подумать еще;
  - в) станете только критиковать идею.
7. Ваша жена (муж) постоянно говорит вам о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она захотела узнать о своей последней покупке ваше мнение. Что вы ей скажете:
  - а) что одобряете покупку, если она доставила жене удовольствие;
  - б) что эта вещь безвкусна;
  - в) отчитаете ее.
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы отреагируете:
  - а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих ребят?»;
  - б) сделаете им замечание;
  - в) отчитаете их.
9. В ресторане вы заметили, что официант вас обсчитал:
  - а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;
  - б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
  - в) устроите скандал.
10. В доме отдыха плохое обслуживание. Какой выход вы дадите своему возмущению:
  - а) выскажете претензии администратору;
  - б) пожалуетесь на него, чтобы его наказали;
  - в) выместите свое недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантах.
11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:
  - а) нет;
  - б) разумеется, признаете;
  - в) какой же у родителя будет авторитет, если признать ошибку?

### **Обработка результатов**

Каждый вариант ответа получает определенное количество баллов: а – четыре балла, б – два, в – ноль. Подсчитывается сумма баллов.

#### **Выводы**

Если сумма баллов находится в пределах от 30 до 44 баллов, опрашиваемый тактичен, не любит конфликтов, избегает критических ситуаций, стремится быть приятным для окружающих, но не всегда оказывает им помощь.

Если сумма в пределах от 15 до 29 баллов, то опрашиваемый – конфликтная личность. Настойчиво отстаивает свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на личные или служебные отношения. За это его уважают.

Если сумма в пределах от 10 до 14 баллов, то опрашиваемый сам провоцирует конфликты, ищет поводы для споров, любит критиковать, навязывает свое мнение. Короче, он – скандалист.

### **Тест К. Томаса «Стратегия поведения в конфликтной ситуации»**

Данная методика теста адаптирована Гришиной.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов:

*Соревнование (конкуренция)* – стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

*Приспособление* – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

*Компромисс* – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

*Избегание* – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

*Сотрудничество* – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

**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 **В**, 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 В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

**1.**

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

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

**2.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

**3.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

- 4.**  
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- 5.**  
А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6.**  
А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.  
В. Я стараюсь добиться своего.
- 7.**  
А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.  
В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.**  
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
В. 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.  
В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.**  
А. Я твердо стремлюсь достичь своего.  
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.**  
А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.  
В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 12.**  
А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
- 13.**  
А. Я предлагаю среднюю позицию.  
В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14.**  
А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15.**  
А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.  
В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

**16.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

**18.**

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

В. 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.

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

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

**21.**

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

В. 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.

В. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

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

В. 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.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

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

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

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**27.**

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

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

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

**29.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

**30.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

### **Ключ к опроснику**

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

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

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

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

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

### **Обработка результатов**

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

## **Тест – Ваш стиль делового общения**

**Инструкция.** С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары утверждений выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена, нельзя также выбирать оба утверждения. Старайтесь отвечать спонтанно. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.

4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладываний и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

**Обработка результатов.** Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 – ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 – ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 – ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.



Стиль 4 – ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

### Методика «Самооценка стиля управления»

**Инструкция.** По каждому пункту опросника ответьте, долго не задумываясь, «да» или «нет» в зависимости от того, согласны ли вы или же не согласны с высказанным в нем утверждением, и в бланке для ответов сделайте соответствующую пометку.

#### Текст опросника

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.
2. В трудных ситуациях я, принимая решение, всегда думаю о других, а потом о себе.
3. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.
4. Как правило, я не полагаюсь на своих помощников.
5. Я умею объективно оценивать своих подчиненных, выделяя среди них сильных и слабых.
6. Я часто советуюсь со своими помощниками, прежде чем отдать ответственное распоряжение.
7. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызывать у подчиненных раздражения.
8. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного выполнения моих распоряжений.
9. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.
10. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.
11. Чтобы не подорвать свой авторитет, я не признаю своих ошибок.
12. На грубость подчиненного я стараюсь реагировать так, чтобы не вызвать конфликт.
13. Я делаю все, чтобы подчиненные охотно выполняли мои распоряжения.
14. Я всегда стремлюсь быть первым во всех начинаниях коллектива.
15. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступить против него.
16. Мне приходится чаще просить, чем требовать.
17. Я предоставляю хорошим специалистам большую свободу в решении сложных задач, особо их не контролирую.
18. Мне нравится обсуждать и анализировать с подчиненными проблемы коллектива.
19. Мои помощники справляются не только со своими, но и с моими обязанностями.
20. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными.
21. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений, даже наперекор обстоятельствам.
22. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь представить себя на их месте.
23. Самое трудное для меня – вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.
24. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем проблемы подчиненных.

25. Я думаю, что управление людьми должно быть гибким: нельзя использовать ни железную непреклонность, ни панибратство.

26. Руководство людьми я представляю себе как мучительное занятие.

27. Я стараюсь развивать в коллективе сотрудничество и взаимопомощь.

28. Я с благодарностью отношусь к советам и предложениям подчиненных.

29. Иногда мне кажется, что в коллективе я — лишний человек.

30. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные являются лишь исполнителями решений начальника.

31. Лучше всего предоставлять коллективу полную самостоятельность и ни во что не вмешиваться.

32. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.

33. Главное в руководстве — умело распределить свои обязанности между помощниками.

### **Обработка результатов**

За каждый утвердительный ответ начисляется 1 балл.

### **Ключ к расшифровке данных**

О проявлении авторитарного стиля руководства свидетельствуют утвердительные ответы по пунктам: 1, 3, 4, 8, 10, 11, 14, 15, 21, 22, 30.

О проявлении демократического стиля руководства свидетельствуют утвердительные ответы по пунктам 2, 5, 6, 12, 13, 18, 19, 24, 25, 27, 28.

О проявлении либерального (попустительского) стиля руководства свидетельствуют утвердительные ответы по пунктам 7, 9, 16, 17, 20, 23, 26, 29, 31, 32, 33.

### **Выводы**

Подсчитывается сумма набранных по каждой шкале (по каждому стилю) баллов.

Степень выраженности каждого стиля такова:

- 0–3 балла – слабая;
- 4–7 баллов – средняя;
- 8–11 баллов – высокая.

Если по всем шкалам оценки низкие, то стиль не сформирован, если высокие — речь может идти о смешанном стиле управления. Преобладание оценок по одной из шкал на 3 и более балла свидетельствует о большем проявлении стиля, характеризующего этой шкалой.

## **Мотивация к успеху**

**Инструкция.** Если хотите узнать, насколько сильна у вас мотивация к достижению поставленной цели, постарайтесь, не задумываясь, но четко ответить «да» или «нет» на каждый из предлагаемых вопросов.

### **Текст опросника**

1. Если имеется выбор между двумя вариантами, то его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Если возникает проблемная ситуация, то я чаще принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.

6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие — это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня деловым человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать немедленно.
21. Нужно полагаться только на самого себя
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда я не знаю, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Обычно я обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Если я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Много, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не очень загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Если я уверен, что прав, то для доказательства своей правоты я могу пойти даже на крайние меры.

### **Обработка результатов**

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41 и за каждый ответ «нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39 поставьте себе по 1 баллу. Затем подсчитайте общее количество баллов.

**28–32 балла.** Очень сильная мотивация к успеху, вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

**15–27 баллов.** Средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели у вас бывает в форме приливов и отливов: порой вам хочется все бросить, так как считаете, что цель, к которой стремились, недостижима.

**14 баллов** и менее. Мотивация к успеху очень слабая. Вы довольны собой и своим положением, убеждены, что независимо от ваших усилий все пойдет своим чередом.

### **Методика «Мотивация аффилиации»**

Методика (тест) А. Мехрабиана в модификации М.Ш. Магомед-Эминова. Предназначена для диагностики двух обобщенных устойчивых мотиваторов, входящих в структуру мотивации аффилиации, – стремления к принятию (СП) и страха отвержения (СО). Тест состоит соответственно из двух шкал: СП и СО.

**Инструкция.** Тест состоит из ряда утверждений, касающихся отдельных сторон характера, а также мнений и чувств по поводу некоторых жизненных ситуаций. При согласии с утверждением рядом с его цифровым обозначением ставьте на бланке для ответа знак «+» («да»), при несогласии – знак «-» («нет»). При прочтении (или прослушивании) утверждения не тратьте много времени на обдумывание ответов. Давайте тот ответ, который первым пришел вам на ум.

В тексте нет «хороших» или «плохих» ответов, поэтому не старайтесь произвести своими ответами благоприятное впечатление. Выражайте свое мнение искренне.

#### **Текст опросника для шкалы СП**

1. Я легко схожусь с людьми.
2. Когда я расстроен, то предпочитаю быть на людях, чем оставаться в одиночестве.
3. Я предпочел бы, чтобы меня считали способным и сообразительным, чем общительным и дружелюбным.
4. Я меньше, чем большинство людей, нуждаюсь в близких друзьях.
5. О своих переживаниях я говорю людям скорее часто и охотно, чем редко и в особых случаях.
6. От хорошего фильма я получаю больше удовольствия, чем от большой компании.
7. Мне нравится заводить как можно больше друзей.
8. Я скорее предпочел бы провести свой отдых вдали от людей, чем на оживленном курорте.
9. Я думаю, что большинство людей славу и почет ценят превыше дружбы.
10. Я предпочел бы самостоятельную работу коллективной.
11. Излишняя откровенность с друзьями может повредить.
12. Когда я встречаю на улице знакомого, я не просто здороваюсь, проходя мимо, а стараюсь перекинуться с ним парой слов.
13. Независимость и свободу от других я предпочитаю прочным дружеским узам.
14. Я посещаю компании и вечеринки потому, что это хороший способ завести друзей.
15. Если мне нужно принять важное решение, то я скорее посоветуюсь с друзьями, чем стану обдумывать его один.
16. Я не доверяю слишком открытому проявлению дружеских чувств.
17. У меня очень много близких друзей.
18. Когда я нахожусь с незнакомыми людьми, мне совсем не важно, нравлюсь я им или нет.
19. Индивидуальные развлечения я предпочитаю групповым.
20. Открытые эмоциональные люди привлекают меня больше, чем серьезные, сосредоточенные.

21. Я скорее прочту интересную книгу или посмотрю телевизор, чем проведу время на вечеринке.

22. Путешествуя, я больше люблю общаться с людьми, чем одному наслаждаться видами и посещать достопримечательности.

23. Мне легче решить трудный вопрос, когда я обдумываю его один, чем когда обсуждаю с другими.

24. Я считаю, что в трудных жизненных ситуациях скорее нужно рассчитывать только на свои силы, чем надеяться на помощь друзей.

25. Даже в компании мне трудно полностью отвлечься от забот и срочных дел.

26. Оказавшись на новом месте, я быстро приобретаю широкий круг знакомых.

27. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка.

28. Я избегаю слишком близких отношений с людьми, чтобы не потерять личную свободу.

29. Когда у меня плохое настроение, я скорее стараюсь не показывать своих чувств, чем пытаюсь с кем-нибудь поделиться.

30. Я люблю бывать в обществе и всегда рад провести время в веселой компании.

#### **Текст опросника для шкалы СО**

1. Я стесняюсь идти в малознакомое общество.

2. Если вечеринка мне не нравится, я все равно не уйду первым.

3. Меня бы очень задело, если бы мой близкий друг стал противоречить мне при посторонних людях.

4. Я стараюсь меньше общаться с людьми критического склада ума.

5. Обычно я легко общаюсь с незнакомыми людьми.

6. Я не откажусь пойти в гости из-за того, что там будут люди, которые меня не любят.

7. Когда два моих друга спорят, я предпочитаю не вмешиваться в их спор, даже если с кем-то из них я не согласен.

8. Если я попрошу кого-то пойти со мной и он мне откажет, то я не решусь попросить его снова.

9. Я осторожен в высказывании своих мнений, пока хорошо не узнаю человека.

10. Если во время разговора я что-то не понял, то лучше я это пропущу, чем прерву говорящего и попрошу повторить.

11. Я открыто критикую людей и ожидаю от них того же.

12. Мне трудно отказывать людям.

13. Я все же могу получить удовольствие от вечеринки, даже если вижу, что одет не так, как надо.

14. Я болезненно воспринимаю критику в свой адрес.

15. Если я не нравлюсь кому-то, то стараюсь избегать этого человека.

16. Я редко стесняюсь обращаться к людям за помощью.

17. Я редко противоречу людям из боязни их задеть.

18. Мне часто кажется, что незнакомые люди смотрят на меня критически.

19. Всякий раз, когда я иду в незнакомое общество, я предпочитаю брать с собой друга.

20. Я часто говорю то, что думаю, даже если это неприятно собеседнику.

21. Я легко осваиваюсь в новом коллективе.

22. Временами я уверен, что никому не нужен.

23. Я долго переживаю, если посторонний человек нелестно выражается в мой адрес.

24. Я никогда не чувствую себя одиноким в компании.

25. Меня очень легко задеть, даже если это незаметно со стороны.
26. После встречи с новым человеком меня обычно мало волнует, правильно ли я себя вел.
27. Когда я должен за чем-либо обратиться к официальному лицу, я почти всегда жду, что мне откажут.
28. Когда нужно попросить продавца показать понравившуюся мне вещь, я чувствую себя неуверенно.
29. Если я недоволен тем, как ведет себя мой знакомый, я обычно прямо указываю ему на это.
30. Если в транспорте я сижу, мне кажется, что люди смотрят на меня с укором.

### Обработка результатов

*Шкала СП.* Проставляется по одному баллу за ответы «нет» по позициям 3, 4, 6, 8–11, 13, 16–19, 21, 23–25, 27–29 и ответы «да» по позициям 1, 2, 5, 7, 12, 14, 15, 20, 22, 26, 30. Подсчитывается общая сумма баллов за ответы «да» и «нет».

*Шкала СО.* Проставляется по одному баллу за ответы «да» по позициям 1–4, 8–10, 12, 14, 15, 17–19, 22, 23, 25, 27, 28, 30 и ответы «нет» по позициям 5–7, 11, 13, 16, 20, 21, 24, 26, 29. Подсчитывается общая сумма баллов.

### Выводы

Если сумма баллов по шкале СП больше таковой по шкале СО, то у испытуемого выражено стремление к аффилиации, если же сумма баллов меньше, то у испытуемого выражен мотив «страх отвержения». При равенстве суммарных баллов по обеим шкалам следует учитывать, на каком уровне (высоком или низком) оно проявляется. Если уровни стремления к принятию и страха отвержения высокие, это может свидетельствовать о наличии у данного испытуемого внутреннего дискомфорта, напряженности, так как страх отвержения препятствует удовлетворению потребности быть в обществе других людей.

## Методика «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности» Автор – В.В. Бойко (1996)

№ п/п	Показатели и суждения	Баллы			
		0	1	2	3
1.	<p><b>Неприятие или непонимание индивидуальности человека:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• медлительные люди обычно действуют мне на нервы</li> <li>• меня раздражают суетливые, непоседливые люди</li> <li>• шумные детские игры переношу с трудом</li> <li>• оригинальные, яркие, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно</li> <li>• безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня</li> </ul>				
2.	<p><b>Использование себя в качестве эталона при оценке других:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• меня обычно выводит из себя несообразительный собеседник</li> <li>• меня раздражают любители поговорить</li> <li>• я бы тяготился разговором с безличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу</li> <li>• я бы тяготился разговором со случайным попутчиком, который уступает мне по уровню знаний и культуры</li> <li>• мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня</li> </ul>				

3.	<p><b>Категоричность или консерватизм в оценках людей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды)</li> <li>• так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством</li> <li>• представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне</li> <li>• есть тип мужчин (женщин), который я не выношу</li> <li>• терпеть не могу партнеров с низким профессиональным уровнем</li> </ul>				
4.	<p><b>Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• считаю, что на грубость надо отвечать тем же</li> <li>• мне трудно скрыть, если человек мне чем-нибудь неприятен</li> <li>• меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем</li> <li>• мне неприятны самоуверенные люди</li> <li>• обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте</li> </ul>				
5.	<p><b>Стремление переделать, перевоспитать партнеров:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• я имею привычку поучать окружающих</li> <li>• невоспитанные люди возмущают меня</li> <li>• я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо</li> <li>• я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания</li> <li>• я люблю командовать близкими</li> </ul>				
6.	<p><b>Стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах</li> <li>• жить в номере гостиницы с посторонним человеком — для меня просто пытка</li> <li>• когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня</li> <li>• я проявляю нетерпение, когда мне возражают</li> <li>• меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне хочется</li> </ul>				
7.	<p><b>Неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренное причинение вам неприятностей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам</li> <li>• меня часто упрекают в ворчливости</li> <li>• я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю и уважаю</li> <li>• нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки</li> <li>• если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него тем не менее обижусь</li> </ul>				
8.	<p><b>Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнера:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку</li> <li>• внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях</li> <li>• я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь</li> <li>• обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)</li> <li>• мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей</li> </ul>				

9.	Неумение приспособливаться к партнерам: <ul style="list-style-type: none"> <li>• как правило, мне трудно идти на уступки партнерам</li> <li>• мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер</li> <li>• обычно я с трудом приспособливаюсь к новым партнерам по совместной работе</li> <li>• я сторонюсь отношений с несколько странными людьми</li> <li>• чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав</li> </ul>				
	Всего в сумме				

Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем девяти признакам. Чем больше баллов вы наберете, тем ниже ваш уровень коммуникативной толерантности.

Максимальное число баллов, которые можно набрать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Невероятно и получить 0 баллов. Следует обратить внимание на то, по каким из девяти поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки – здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов.

### Методика «Склонность к одиночеству»

**Инструкция.** При согласии с утверждением рядом с его цифровым обозначением ставьте на бланке для ответа знак «+» («да»), при несогласии – знак «-» («нет»).

#### Текст опросника

1. Я считаю, что всякий человек не должен отрываться от коллектива.
2. В одиночестве я чувствую себя спокойнее.
3. Я не переношу одиночества и всегда стремлюсь быть среди людей.
4. Периодами мне лучше среди людей, периодами предпочитаю одиночество.
5. В одиночестве я скучаю по людям. А среди людей быстро устаю и ищу одиночества.
6. В большинстве случаев я хочу быть на людях, но иногда хочется побыть одному.
7. Я не боюсь одиночества.
8. Я боюсь одиночества, и тем не менее так получается, что нередко оказываюсь в одиночестве.
9. Я люблю одиночество.
10. Одиночество я переношу легко, если только оно не связано с неприятностями.

#### Обработка результатов

За положительные ответы по п. 2, 7, 9 и за отрицательные ответы по п. 1, 3, 8 проставляется по +3 балла; за положительные ответы по п. 4, 5, 6, 10 — по +1 баллу; за положительные ответы по пп. 1, 3, 8 и за отрицательные ответы по п. 2, 7, 9 — по -3 балла. Подсчитывается сумма баллов с учетом знака.

#### Выводы

Чем больше положительная сумма баллов, тем больше выражено у обследованного стремление к одиночеству. При отрицательной сумме баллов таковое стремление у него отсутствует.



## Тест-опросник Айзенка (экстраверсия – интроверсия; нейротизм)

**Инструкция:** Вам предлагается ряд вопросов, которые помогут Вам лучше понять собственную модель взаимодействия с собой и миром. Отвечать на эти вопросы необходимо первое, что Вам придёт в голову. Варианты ответов на все вопросы – или да, или нет. Посредством данного теста исследуются личностные способности, потому важно понимать, что правильных-неправильных ответов быть НЕ МОЖЕТ.

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 ободрить 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-либо предпринять?
6. Если вы обещаете что-то сделать, всегда ли вы сдерживаете свои обещания (независимо от того, удобно это 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. Возникают 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, чего 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 его 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 бы 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 упустите случая по-беседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы 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?

### Обработка результатов

За каждый ответ в соответствующей шкале, совпадающий с ключом, тестируемый получает 1 балл (в случае, если ответ не совпадает с ключом, баллы не вычитаются).

Затем полученные баллы суммируются и значения определяются по следующему алгоритму:

**Экстраверсия:** 12 – среднее значение, > 15 (больше или равно) – экстраверт, > 19 (больше или равно) – яркий экстраверт.

**Нейротизм:** 9–13 – среднее значение нейротизма, > 15 (больше или равно) – высокий уровень нейротизма, > 19 (больше или равно) – очень высокий уровень нейротизма.

**Ложь:** 4 – неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение.

### Ключ

Свойство характера	«ДА» № вопросов	«НЕТ» № вопросов
Экстраверсия	1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56	5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51
Нейротизм	2, 4, 7, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57	–
Ложь	6, 24, 36	12, 18, 30, 42, 48

По Айзенку, **экстраверт**, по сравнению с интровертом, труднее вырабатывает условные рефлексы, обладает большей терпимостью к боли, но меньшей терпимостью к сенсорной депривации, вследствие чего не переносит монотонности, чаще отвлекается во время работы и т. п. Типичными поведенческими проявлениями экстраверта являются общительность, импульсивность, и недостаточный самоконтроль, хорошая приспособляемость к среде, открытость в чувствах. Он отзывчив, жизнерадостен, уверен в себе, стремится к лидерству, имеет много друзей, несдержан, стремится к развлечениям, любит рисковать, остроумен, не всегда обязателен.

У **интроверта** преобладают следующие особенности поведения: он часто погружен в себя, испытывает трудности, устанавливая контакты с людьми и адаптируясь к реальности. В большинстве случаев интроверт спокоен, уравновешен, миролюбив, его действия продуманны и рациональны. Круг друзей у него невелик. Интроверт высоко ценит этические нормы, любит планировать будущее, задумывается над тем, что и как будет делать, не поддается моментальным побуждениям, пессимистичен. Интроверт не любит волнений, придерживается заведенного жизненного порядка. Он строго контролирует свои чувства и редко ведет себя агрессивно, обязателен.

Так же, в своём опроснике Айзенк выделил ещё одну шкалу – **нейротизма**, то есть **тревожности**. На одном полюсе нейротизма (высокие оценки) находятся так называемые нейротики, которые отличаются нестабильностью, неуравновешенностью нервно-психических процессов, эмоциональной неустойчивостью, а также лабильностью вегетативной нервной системы. Поэтому они легковозбудимы, для них характерны изменчивость настроения, чувствительность, а также тревожность, мнительность, медлительность, нерешительность. Другой полюс нейротизма (низкие оценки) - это эмоционально-стабильные лица, характеризующиеся спокойствием, уравновешенностью, уверенностью, решительностью.

### **Методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»**

В структуре эмпатии В.В. Бойко выделяет несколько каналов.

*Рациональный канал эмпатии.* Характеризует направленность внимания, восприятия и мышления субъекта, выражающего эмпатию, на существо иного человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет выражающему эмпатию непредвзято выявлять его сущность.

*Эмоциональный канал эмпатии.* Фиксируется способность субъекта эмпатии эмоционально резонировать с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к тому, кому адресована эмпатия.

*Интуитивный канал эмпатии.* Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть 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. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии,

вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, умение поставить себя на место партнера. В основе идентификации – легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

**Инструкция.** Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны – знак «-».

#### **Текст опросника**

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 верю 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, самолете.
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 другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким либо 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, не внимании к ним.
18. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.
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 понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
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, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают 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**

Ниже приводятся 6 шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитывается число ответов, соответствующих «ключу» каждой шкалы (каждый совпавший ответ, с учетом знака, оценивается одним баллом), а затем определяется их общая сумма.

*Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, -13, +19, +25, -31.

*Эмоциональный канал эмпатии:* -2, +8, -14, +20, -26, +32.

*Интуитивный канал эмпатии:* -3, +9, +15, +21, +27, -33.

*Установки, способствующие эмпатии:* +4, -10, -16, -22, -28, -34.

*Проникающая способность в эмпатии:* +5, -11, -17, -23, -29, -35.

*Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки по каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии. Они выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

### **Выводы**

Если в сумме по всем шкалам 30 баллов и выше – у человека очень высокий уровень эмпатии; 29–22 – средний; 21–15 – заниженный; менее 14 баллов – очень низкий.

## **Тест на оценку самоконтроля в общении (Марион Снайдер)**

**Инструкция.** Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно

верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

### Текст опросника

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

### Обработка результатов

1 балл – начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

**0–3 балла** – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

**4–6 баллов** – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

**7–10 баллов** – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо ее чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдер, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

## РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

### Примерные вопросы к зачету

1. Определение понятия «общение».
2. Классификация видов общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Невербальные средства общения.
5. Структура общения.
6. Основные элементы процесса коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры.
8. Особенности вербальной коммуникации.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Психологические механизмы восприятия.
11. Эффекты социальной перцепции.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Слушание, его виды и специфика.
14. Теории межличностного взаимодействия.
15. Понятие и причины конфликтов в общении.
16. Виды конфликтов.
17. Структура и стадии протекания конфликта.
18. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
19. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
20. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
21. Коммуникативная компетентность.
22. Трудности межличностного общения и их классификация.
23. Причины затрудненного общения.
24. Дефицитное общение.
25. Деформации общения.
26. Манипуляции в общении.
27. Деловое общение.
28. Понятие этики делового общения.
29. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
30. Общие этические принципы и характер делового общения.
31. Деловой этикет.
32. Имидж делового человека.

### Тест «Психология общения» часть 1

1. Общение – это:
  - А. контакт
  - В. ритуал
  - С. средство познания
  - Д. опыт человечества
  - Е. взаимодействие лиц с целью обмена информацией познавательного, эмоционального и оценочного характера
2. Процесс использования языка в целях общения людей:
  - А. контакт
  - В. речь

- C. мышление
  - D. сознание
  - E. все ответы верны
3. Человек, передающий информацию, называется:
- A. клиент
  - B. реципиент
  - C. коммуникатор
  - D. все ответы верны
4. Человек, получающий информацию, называется:
- A. клиент
  - B. реципиент
  - C. коммуникатор
  - D. все ответы верны
5. Какой элемент коммуникативного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?
- A. сообщение
  - B. обратная связь
  - C. канал
  - D. отправитель
6. Средства общения – это ...
- A. способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе коммуникационного взаимодействия.
  - B. способ передачи информации другому лицу, с помощью подручных средств
  - C. информация между людьми, которая может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.
  - D. все ответы верны
7. Попустительство и безразличие во взаимоотношениях с окружающими:
- A. конфронтация
  - B. конформность
  - C. либеральность
  - D. авторитарность
  - E. демократичность
8. Безречевое общение посредством жестов, мимики, пантомимики:
- A. дипломатия
  - B. барьер общения
  - C. вербальное общение
  - D. общественное мнение
  - E. невербальные средства общения
9. Стиль межличностных взаимоотношений, основанный на беспрекословном подчинении руководителю (лидеру):
- A. опека
  - B. либеральный
  - C. авторитарный
  - D. демократический
  - E. конфронтация
10. Стиль межличностных взаимоотношений, основанный на дискуссионном подходе в решении возникающих проблем:
- A. опека



- В. либеральный
  - С. авторитарный
  - Д. демократический
  - Е. конфронтация
11. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
- А. понимание целей партнера
  - В. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
  - С. знание индивидуальных особенностей партнера
  - Д. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
12. Обратная связь:
- А. препятствует коммуникативному процессу
  - В. способствует коммуникативному процессу
  - С. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  - Д. все ответы правильные
13. Виды коммуникации:
- А. первичные и вторичные
  - В. главные и второстепенные
  - С. вербальные и речевые
  - Д. вербальные и невербальные
14. Способы обеспечения коммуникации:
- А. слушание
  - В. чтение
  - С. письмо
  - Д. все ответы правильные
15. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.
- А. смысловые
  - В. эмоциональные
  - С. физические
  - Д. умственные
16. К рефлексивному слушанию не относят:
- А. выяснение
  - В. резюмирование
  - С. перефразирование
  - Д. молча внимательно слушать собеседника
17. Вербальные коммуникации – это:
- А. язык телодвижений и параметры речи
  - В. устные и письменные
  - С. знаковые и тактильные
  - Д. нет правильного ответа
18. Экстралингвистика включает:
- А. смех
  - В. кашель
  - С. вздох
  - Д. все ответы правильные
19. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:
- А. поцелуй
  - В. рукопожатие
  - С. поглаживание
  - Д. жест

20. К невербальным средствам коммуникации не относят:
- A. параметры речи
  - B. тактильный контакт
  - C. рефлексивное слушание
  - D. движения тела человека и визуальный контакт
21. Если дистанция между общающимися составляет 0,5...1,2 м – это дистанция:
- A. интимная
  - B. социальная
  - C. личная
  - D. публичная
22. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:
- A. публичная
  - B. социальная
  - C. интимная
  - D. личная
23. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
- A. интимная
  - B. личная
  - C. социальная
  - D. публичная
24. Виды рукопожатий:
- A. «перчатка»
  - B. доминирующее
  - C. «косточки трещат»
  - D. все ответы правильные
25. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:
- A. интеллектуальных способностях личности
  - B. эмоциональном состоянии индивида
  - C. волевых возможностях личности
  - D. нет правильного ответа
26. Мимика определяется различным сочетанием положения:
- A. глаз
  - B. губ
  - C. бровей
  - D. все ответы правильные
27. Наиболее информативными для определения эмоционального состояния индивида являются:
- A. морщины на лице и брови
  - B. брови и губы
  - C. веки и глаза
  - D. веки и губы
28. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
- A. мимика
  - B. жесты
  - C. позы
  - D. жесты и позы
29. Составляющими позы или пантомимики являются:
- A. осанка человека
  - B. посадка человека

- С. положение ног и ступней человека  
D. все ответы правильные
30. К осанке человека не относят:  
A. вялую  
B. напряжённую  
C. непринуждённую  
D. закрепощённую
31. Хорошая восприимчивость и открытость, уверенность в себе соответствует:  
A. вялой осанке  
B. непринужденной осанке  
C. напряженной осанке  
D. нет правильного ответа
32. К ольфакторной системе невербального общения относятся:  
A. система «контакт глаз»  
B. запахи  
C. речь  
D. жесты
33. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.  
A. светское  
B. ролевое  
C. деловое  
D. примитивное
34. Формальному общению соответствует дистанция:  
A. более 3,6 м  
B. 0...0,5 м  
C. 0,51...1,2 м  
D. 1,21...3,6 м
35. Неформальному общению соответствует дистанция:  
A. 0...0,5 м  
B. 0,51...1,2 м  
C. более 3,6 м  
D. 1,21...3,6 м
36. Требования, предъявляемые к сообщению:  
A. краткость  
B. конкретность  
C. ясность  
D. все ответы правильные
37. Основные механизмы познания другого человека:  
A. эмпатия  
B. рефлексия  
C. идентификация  
D. все ответы верны
38. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...  
A. эмпатия  
B. рефлексия  
C. экспрессивность  
D. сопереживание

39. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... эмпатии

- A. рефлексии
- B. идентификации
- C. отождествления

40. Люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление:

- A. фактора превосходства
- B. фактора отношения к нам
- C. фактора привлекательности
- D. эффекта ореола

41. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. Это проявление:

- A. фактора превосходства
- B. фактора отношения к нам
- C. фактора привлекательности
- D. эффекта ореола

42. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- A. незавершенного действия
- B. бумеранга
- C. новизны
- D. ореола

43. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

- A. стереотипизация
- B. абстракция
- C. проецирование
- D. перенос

44. Единица взаимодействия партнёров по общению, сопровождающаяся заданием позиции каждого:

- A. разговор
- B. транзакт
- C. беседа
- D. диспут

45. Относительно устойчивая, осознанная система представлений о самом себе, на основе которой он строит своё взаимодействие с другими людьми и относится к самому себе – это:

- A. кредо человека
- B. я-концепция
- C. характер личности
- D. нет правильного ответа

46. Автором теории обмена является:

- A. Дж. Хоманс
- B. З. Фрейд
- C. Э. Гоффман

- D. Дж. Мид
- E. Э.Берн

47. Какая теория основана на убеждении, что в процессе взаимодействия людей воспроизводится их детский опыт, и люди невольно применяют те понятия, которые усвоили в раннем детстве?

- A. теория управления впечатлениями
- B. символический интеракционизм
- C. психоаналитическая теория
- D. теория обмена
- E. транзактный анализ

48. Какая теория основана на убеждении, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, учитывая возможные вознаграждения и расходы?

- A. теория управления впечатлениями
- B. символический интеракционизм
- C. психоаналитическая теория
- D. теория обмена
- E. транзактный анализ

49. Только изменив своё поведение в общении, можно изменить поведение другого человека. Это утверждение:

- A. верно
- B. не верно
- C. отчасти верно, отчасти не верно
- D. нет правильного ответа

50. К состояниям человеческого Я не относят:

- A. взрослое Я
- B. женское Я
- C. детское Я
- D. родительское Я

51. Транзакт (в транзактном анализе) – это:

- A. вопрос+ответ
- B. стимул+реакция
- C. утверждение+опровержение
- D. причина+следствие

52. Трезво оценивает, логично мыслит, владеет собой – характерно для человека, с эго-состоянием:

- A. Я-родитель
- B. Я-дитя
- C. Я-взрослый
- D. Я-родитель и Я-взрослый

53. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – характерно для человека, с эго-состоянием:

- A. Я-родитель
- B. Я-взрослый
- C. Я-дитя
- D. Я-мужчина

54. Капризничает, упрямствует, творит, протестует – это характерно для человека, с эго-состоянием:

- A. Я-родитель
- B. Я-взрослый
- C. Я-дитя
- D. Я-женщина

55. Проявление превосходства в транзактном анализе:  
А. родитель→дитя  
В. дитя→родитель  
С. взрослый↔взрослый  
D. нет правильного ответа
56. Проявление подчинения в транзактном анализе:  
А. родитель→дитя  
В. дитя→родитель  
С. взрослый↔взрослый  
D. нет правильного ответа
57. Партнёрство в транзактном анализе:  
А. родитель→дитя  
В. дитя→родитель  
С. взрослый↔взрослый  
D. нет правильного ответа
58. Не бывает хороших или плохих эго-состояний. Это утверждение:  
А. не верно  
В. верно  
С. отчасти верно, отчасти не верно  
D. нет правильного ответа
59. Какого вида транзакций не существует:  
А. открытые  
В. скрытые  
С. пересекающиеся  
D. дополняющие
60. Деловое общение должно происходить, как правило, на уровне:  
А. родитель – дитя  
В. взрослый – взрослый  
С. дитя – родитель  
D. нет правильного ответа

### Тест «Психология общения» часть 2.

1. Какова основная задача делового общения?  
А. продуктивное сотрудничество  
В. строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого  
С. налаживание межличностных контактов  
D. поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов  
E. поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов
2. Совместное участие в какой-либо деятельности:  
А. партнерство  
В. соперничество  
С. коллективизм  
D. конформность
3. Осознанные действия, направленные на создание трудностей для лиц, занимающихся аналогичным делом:  
А. партнерство  
В. соперничество  
С. коллективизм  
D. конформность

4. Тематически направленный разговор называется:
- A. разговор
  - B. транзакт
  - C. беседа
  - D. диспут
5. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов – это:
- A. конфликт
  - B. инцидент
  - C. спор
  - D. полемика
  - E. дискуссия
6. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
- A. очки с затемненными стеклами
  - B. располагающий взгляд
  - C. приветливость
  - D. доброжелательная улыбка
  - E. строгий деловой костюм
7. Что означает контакт глаз собеседников:
- A. они боятся друг друга
  - B. они не доверяют друг другу
  - C. разговор их мало интересует
  - D. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано
  - E. доверие собеседников друг другу
8. Что не является проявлением хороших манер?
- A. скромность
  - B. сдержанность
  - C. тактичность
  - D. громкая речь
  - E. умение контролировать свои поступки
9. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?
- A. деловому
  - B. общегражданскому
  - C. воинскому
  - D. дипломатическому
  - E. придворному
10. Как называется человек, которому трудно вступать в процесс общения с окружающими людьми:
- A. гиповерт
  - B. интроверт
  - C. экстраверт
  - D. гетероверт
  - E. нормостеник
11. В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:
- A. экстраверт
  - B. лицо с более высоким должностным статусом
  - C. невысокий мужчина
  - D. высокая женщина

12. Поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор – это:

- А. застенчивость
- В. робость
- С. неуверенность
- Д. ригидность-мобильность
- Е. толерантность

13. Свойство, характеризующее быстроту приспособления человека к изменяющейся ситуации – это:

- А. застенчивость
- В. робость
- С. неуверенность
- Д. ригидность-мобильность
- Е. толерантность

14. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- А. деловое
- В. манипулятивное
- С. светское
- Д. формально-ролевое

15. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А. общение
- В. восприятие
- С. взаимодействие
- Д. идентификация

16. По способу разрешения конфликты могут быть:

- А. стихийные и запланированные
- В. конструктивные и деструктивные
- С. кратковременные и затяжные
- Д. лихорадящие и разрушительные
- Е. межличностные и межгрупповые

17. Конфликты, в основе которых лежат противоречия во взглядах, установках людей на самые разнообразные вопросы жизни общества, государства, коллектива, различия в жизненных позициях – это:

- А. экономические конфликты
- В. идеологические конфликты
- С. социально-психологические конфликты
- Д. социально-бытовые конфликты
- Е. психолого-педагогические конфликты

18. О каких конфликтах идет речь: «Причиной этих конфликтов может быть борьба за лидерство, за влияние, за престижное положение, за внимание, поддержку окружающих»

- А. экономические конфликты
- В. идеологические конфликты
- С. социально-психологические конфликты
- Д. социально-бытовые конфликты
- Е. психолого-педагогические конфликты

19. К чертам характера конфликтной личности относится:

- А. неадекватная оценка своих способностей и возможностей



- В. стремление доминировать во что бы то ни стало
  - С. консервативность мышления
  - Д. излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях
  - Е. все ответы верны
20. Человек, который обнаруживает предрасположенность к конфликту под влиянием ситуативных факторов – это:
- А. ситуативно-конфликтная личность
  - В. постоянно-конфликтная личность
  - С. демонстративная личность
  - Д. ригидная личность;
  - Е. импульсивная личность
21. Человек, который не анализирует конфликтную ситуацию, не пытается найти выход из ситуации, не просчитывает действий, поступает, как «в голову взбредет» – это:
- А. ситуативно-конфликтная личность
  - В. постоянно-конфликтная личность
  - С. демонстративная личность
  - Д. ригидная личность
  - Е. импульсивная личность
22. Человек, который стремится угодить всем и каждому – это:
- А. педантичная личность
  - В. постоянно-конфликтная личность
  - С. демонстративная личность
  - Д. бесконфликтная личность
  - Е. ригидная личность
23. Стратегия взаимодействия – это:
- А. совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми
  - В. типичная форма эмоционального реагирования на нестандартные ситуации общения
  - С. совокупность когнитивных процессов, порождаемых ситуацией общения
  - Д. образ возможного поведения, существующий до ситуации общения
24. Какой стратегии поведения в конфликтной ситуации не существует?
- А. приспособление
  - В. компромисс
  - С. сотрудничество
  - Д. партнерство
  - Е. соперничество
25. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- А. неформальное общение
  - В. деловое общение
  - С. конфиденциальное общение
  - Д. нет правильного ответа
26. Какого вида публичного выступления не существует?
- А. информационное
  - В. отчужденное
  - С. убеждающее
  - Д. побуждающее

27. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения:
- A. конформность
  - B. децентрация
  - C. идентификация
  - D. заражение
28. Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей:
- A. конформность
  - B. децентрация
  - C. идентификация
  - D. заражение
29. Скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий характерно для:
- A. аффилиации
  - B. манипуляции
  - C. конфронтации
  - D. принуждения
  - E. энергетической мобилизации
30. К императивным прямым формам воздействия не относят:
- A. приказы
  - B. требования
  - C. убеждения
  - D. принуждение
  - E. запрет
31. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними—...
- A. остракизм
  - B. аутизм
  - C. одиночество
  - D. аффилиация
32. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?
- A. «Здравствуйте»
  - B. Поклон, взмах руки
  - C. «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться
  - D. Кивок головой
  - E. «Эй, привет!»
33. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:
- A. не должен стучать в дверь
  - B. должен постучать в дверь и, не дожидаясь разрешения, войти
  - C. должен постучать в дверь и подождать разрешения войти
  - D. должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти
  - E. не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет
34. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):
- A. мужчину – женщине
  - B. младшего по возрасту – старшему по возрасту
  - C. имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус
  - D. одного сотрудника - группе сотрудников
  - E. женатого – холостому

35. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:
- A. фамилия, имя
  - B. должность сотрудника
  - C. служебный телефон
  - D. название фирмы
  - E. домашний адрес сотрудника
36. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:
- A. Иметь достаточно оснований для критики
  - B. Определиться, стоит ли критиковать публично
  - C. Начинать критику с похвалы
  - D. Применять повышенную интонацию речи
  - E. Применять корректные формы критических замечаний
37. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
- A. слишком быстрая
  - B. слишком громкая
  - C. слишком медленная
  - D. неразборчивая
38. Установленный порядок поведения людей в обществе обозначают понятием:
- A. культура поведения
  - B. этикет
  - C. мораль
  - D. воспитанность
39. Систему этических ценностей обозначают понятием:
- A. культура поведения
  - B. этикет
  - C. мораль
  - D. воспитанность
40. В какой форме реализуется деловое общение:
- A. беседы
  - B. переговоры
  - C. совещания
  - D. публичные выступления
  - E. все ответы верны
41. Последовательность этапов делового общения: а) установление контакта; б) выявление мотивов общения; в) взаимодействие; г) завершение общения
- A. а, б, в, г
  - B. б, в, г, а
  - C. б, а, в, г
  - D. в, б, а, г
42. Характеристика делового общения:
- A. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
  - B. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
  - C. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
  - D. все ответы правильные
43. Как быть внимательным во время беседы?
- A. не доминируйте во время беседы
  - B. не давайте волю эмоциям
  - C. смотрите на собеседника
  - D. не принимайте позы обороны

44. Как избавиться от агрессивности во время разговора?
- A. сдерживайтесь в меру
  - B. если устали, извинитесь
  - C. задавайте вопросы
  - D. не спешите возражать
45. Французская поговорка гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...
- A. комплимент
  - B. лесть
  - C. критика
  - D. намек
46. К требованиям, предъявляемым к эффективному процессу коммуникации не относятся:
- A. обоюдная заинтересованность отправителя и получателя информации в коммуникации
  - B. наличие истинной обратной связи
  - C. наличие дружеских отношений между субъектами коммуникации
  - D. субъекты коммуникации должны общаться на одном «языке»
47. Основные качества манипулятора:
- A. недоверие к себе и другим
  - B. лживость
  - C. примитивность чувств
  - D. все ответы верны
48. Манипулирующее воздействие проявляется в ...
- A. использовании человека в корыстных целях
  - B. демонстрации своей позиции
  - C. в покровительственном отношении к человеку
  - D. все ответы верны
49. Формы реализации делового общения:
- A. оперативка
  - B. переговоры, совещание, беседа
  - C. брифинг
  - D. видеоконференция
50. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ...общение:
- A. примитивное
  - B. закрытое
  - C. ролевое
  - D. открытое
  - E. деловое

## ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

### Глоссарий

**Альтруизм** – мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами.

**Аргументация** (лат. *argumentatio* – суждение) – это способ убеждение кого-либо посредством значимых логических доводов.

**Аттракция** – особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

**Барьер психологический** – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимодействиях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

**Вербальный** (лат. *verbalys* – словесный) – относящийся к звуковой человеческой речи.

**Внушение** – сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям.

**Выразительные движения (экспрессия)** – система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек невербальным путем передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.

**Деловая беседа** – это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

**Деловое общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Основные особенности делового общения: 1) партнер выступает как личность, значимая для других партнеров; 2) общающихся отличает достаточное понимание в вопросах дела; 3) основная задача – деловое сотрудничество.

**Деструктивная критика** – высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека *и/или* грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков.

**Децентрация** – способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Поскольку этот механизм освобождает от эмоциональной предвзятости, он является одним из самых эффективных в процессе познания другого человека.

**Дискуссия** (лат. *discussio* – исследование, рассмотрение, разбор) – это такой публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

**Жаргон** – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений.

**Жест** – движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

**Заражение** – передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение.

**Застенчивость** – свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляется в состоянии нервно-психического напряжения; характеризуется разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

**Защитные механизмы** – совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

**Игнорирование** – действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.

**Избегание** – такая стратегия поведения, для которой характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов друг человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

**Имидж личности** – воспринимаемый и передаваемый образ человека, эмоционально окрашенный стереотип восприятия массы обыденным сознанием кого- или чего-либо, например имидж литического деятеля.

**Инцидент** – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Каузальная атрибуция** (лат. causa – причина и attributio – приписывание) – психологическая теория о том, как люди объясняют поведение других; приписывают ли они причину действий личностным особенностям субъекта действия (устойчивым чертам характера, мотивам, установкам) или внешним обстоятельствам. Позволяет вскрывать многочисленные ошибки в обыденной интерпретации поведения. Фундаментальная ошибка атрибуции – тенденция наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать личностные факторы, влияющие на поведение наблюдаемых.

**Коммуникабельность** – владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

**Коммуникативная компетентность** – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.

**Коммуникация** (лат. communico – соединяю, сообщаю) – общение, передача информации.

**Конгруэнтность** (лат. congruens – совпадающий) – понятие играющее важную роль в гуманистической психологии К. Роджерса, в трактовке которого он означает “соответствия опыта, осознания и сообщения”. Чем больше люди убеждаются в том, что сообщения каждого из них соответствуют имеющемуся опыту и его правильному осознанию, тем больше будет их доверие друг другу и удовлетворение общением между собой. В более узком понимании понятие “конгруэнтность” означает соответствие невербального поведения партнеров их речевым высказываниям. Несоответствие в этом является сигналом лжи.

**Конфликт** (лат. conflictus – столкновение) – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил. В деловом общении конфликты возникают, как правило, на уровне межличностного общения партнеров. Выделяют объективную и субъективную стороны конфликтов. Первая представляет собой те объективные обстоятельства, в связи с которыми и по поводу которых возник конфликт, вторая – сознание и воля участников конфликта.

**Конфликт внутриличностный** – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанной с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

**Конфликт межличностный** – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей.

**Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

**Конфликтогены** – это слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту.

**Лидер** (англ. leader – ведущий, руководитель) – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве. Выделяют формальных и неформальных лидеров. Деятельность первых регламентируется определенными формальными актами – законодательными, программными, уставными и т.д. – в соответствии с их государственным, партийным и другим статусом. Деятельность неформальных лидеров официально не регламентируется. Их влияние на людей основывается на их личных качествах, авторитете, умении убеждать своих сторонников, завоевывать их доверие и симпатии, вести их за собой. В деловых отношениях могут действовать как формальные, так и неформальные лидеры.

**Манипуляция** – скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

**Массовая коммуникация** – близкий к опосредованному общению процесс, когда сообщения адресуются не отдельным лицам, а большим социальным группам с помощью средств массовой информации.

**Межличностное общение** – общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личностными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей. Межличностное общение, как правило, эмоционально окрашено. Оно касается всех сторон жизни людей. В их межличностном общении, так или иначе, проявляется вся система существующих общественных отношений, в том числе экономических, политических, правовых, нравственных, этических, эстетических, религиозных и др.

**Мотивы поведения** (лат. moveo – двигаю) – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его личности.

**Невербальное общение** – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

**Нерефлексивное слушание** – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален, или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера.

**Нормы социальные** – принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

**Общение** – сложный многоплановый процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Одиночество** – эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские и интимные отношения.

**Пантомимика** – система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

**Переговоры** – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

**Переговорное пространство** – это область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

**Потребности** – проявления объективной необходимости. Субъективно переживаются как внутренние побуждения человека к потреблению тех или иных материальных или духовных благ или же творческой деятельности, а также к общению с другими людьми и т.д.

**Принуждение** – угроза применения своих контролируемых возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения.

**Приспособление** – жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.

**Проксемика** – пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

**Психологическая совместимость людей** – способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личностные контакты, сотрудничать друг с другом.

**Резюмирование** (фран. resume) – подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

**Рефлексивное слушание** – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь. Уместно, когда необходимо уточнять смысл того, о чем говорит собеседник. Применяются следующие формы уточнения: вопросы говорящему, просьба повторить фразу, перефразирование, резюмирование.

**Рефлексия** (лат. reflexio – обращение назад) – способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

**Робость** – поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

**Ролевое поведение** (фр. role – значение, род, степень участия лица в каком-либо деле) – поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.

**Самообладание** – способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

**Самоопределение личности** – самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

**Самооценка** – оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

**Саморегуляция** – процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

**Самосознание** – осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и обществом.

**Совместимость** – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

**Социальная группа** – это более или менее устойчивая конкретно-историческая общность людей, в которой личность реализует свою предметно-деятельностную сущность. Участие личности во многих видах социальной деятельности обуславливает ее принадлежность к самым различным социальным группам. Ее ближайшее социальное окружение составляет семья, учебная группа, трудовой коллектив, соседи, группы по интересам и т.п.

**Социальная перцепция** – процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

**Спор** – это всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту. Предметом спора являются те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления различных мнений.



**Стиль руководства** – совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер) применения этих методов. Определяется в основном тремя параметрами: особенностями личности руководителя, зрелостью коллектива и производственной ситуацией.

**Стресс** – состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

**Такесика** – невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

**Трансакционный анализ** – в концепции американского психолога Э. Берна – это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

**Установка** – направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог Д. Узнадзе. Обосновывая учение об установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходима соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.

**Ценностные ориентации** – ориентации отдельного человека, больших и малых социальных групп, этнических общностей и т.д. на определенные социальные ценности. В деловом общении ценностные ориентации партнеров во многом определяют характер их взаимодействия.

**Ценность** (греч. axios – ценность) – то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов. В зависимости от субъектов, ориентированных на те или иные ценности, выделяют личностные, групповые, классовые, национальные, общечеловеческие и другие ценности. По своему содержанию ценности делятся на материальные, духовные, политические, правовые, нравственные, эстетические, религиозные и др.

**Экстралингвистика** – эмоциональное сопровождение речи (смех плач, покашливания, паузы и т. п.).

**Эмпатия** (греч. empatheia – сопереживание) – это способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.

**Этика** (греч. ethos – обычай, нрав) – учение о морали и нравственности. Нередко понятие “мораль” и “нравственность” употребляют как тождественные. В других случаях понятие “мораль” характеризует специфические проявления общественного и индивидуального сознания (моральное сознание), а понятие “нравственность” употребляется для характеристики столь же специфических форм поведения людей и их отношений друг к другу (нравственное поведение, нравственные отношения). Однако подобное различие данных понятий весьма условно. Важнейшие категории этики: “добро”, “зло”, “справедливость”, “благо”, “свобода”, “ответственность”, “долг”, “совесть”, “честь” и некоторые другие.

**Этика делового общения** – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

**Этикет** (фр. etiquette) – установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет. Деловой этикет представляет собой совокупность правил и форм поведения при взаимоотношениях деловых партнеров. Он используется при знакомстве, проведении беседы, переговоров, расставании с партнером и т.д. Правила этикета, в том числе делового, включают в себе эстетические и нравственные характеристики.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Аминов, И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. – М.: Омега–Л, 2006.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М., 2004.
3. Бендас, Т.В. Гендерная психология: учеб. пособие / Т.В. Бендас. – СПб.: Питер, 2009.
4. Берн, Э. Игры в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002 – 640 с.
5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. пособие / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 224 с.
6. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учеб. пособие / Р.Н. Ботавина. – М., 2002.
7. Введенская, Л.А. Культура и искусство речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д, 1996.
8. Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер; [пер. с англ. И. Андреевой [и др.]]. – 11-е междунар. изд. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК: Изд. дом Нева, 2005; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2005.
9. Вилсон, Г. Язык жестов / Г. Вилсон, К. Макклафлин. – СПб., 1999.
10. Гозман, Л.Я. Психология эмоциональных отношений / Л.Я. Гозман. – М., 1997.
11. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие для вузов / В.А. Горянина. – М., 2002.
12. Грановская Р.М. Элементы практической психологии / Р.М. Грановская. – Л., 1988.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2000.
14. Данкел Ж. Деловой этикет. Серия “1000 секретов успеха” / Ж. Данкел. – Ростов н/Д: «Феникс», 1997. – 320 с.
15. Деловой протокол и этикет / под ред. В.А. Попова, И.Ф. Ермаченков – М., 1994.
16. Дерябо С.Д. Гроссмейстер общения / С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин. – М., 1996.
17. Доценко Е.Л. Психология манипуляции / Е.Л. Доценко. – СПб., 2003.
18. Измайлова М.А. Деловое общение: учебное пособие / М.А. Измайлова. – М., 2007.
19. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
20. Каган, М.С. Мир общения / М.С. Каган. – М., 1998.
21. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2002.
22. Конфликтология / под ред. А.С. Кармина. – СПб., 2000.
23. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: практ. пособие / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2002. – 320 с.
24. Куницына В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына. – СПб., 2002.
25. Лабунская, В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д, 1986.
26. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В.А. Лабунская. – М., 2001.
27. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учебн. Пособие / Н.И. Леонов. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003.

28. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие / Н.И. Леонов. – 2-е изд., стер. – М.:Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО “МОДЭК”, 2003. – 216 с.
29. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учеб. пособие / Н.И. Леонов. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО “МОДЕК”, 2002.
30. Леонов, Н.И. Как предупредить межличностные конфликты, или Эффективность делового контакта: учеб.-метод. пособие / Н.И. Леонов. – Ижевск, 1997.
31. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений. – 5-е изд., стер. – М.: Смысл; Изд. центр “Академия”, 2008. – 368 с.
32. Лисина, М.И. Проблема онтогенеза общения / М.И. Лисина. – М., 1986.
33. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс / Я.А. Лупьян. – Ростов н/Д, 1991.
34. Морозов, А.В. Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных заведений / А.В. Морозов. – СПб.: Изд-во “Союз”, 2002.
35. Мясищев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев. – М., 1998.
36. Ниренберг, Дж. Читать человека как книгу / Дж. Ниренберг, Г. Калеро. – М., 1990.
37. Панасюк, А.Ю. Управленческое общение / А.Ю. Панасюк. – М., 1990.
38. Паршукова, Л.П. Физиогномика: покажи мне свое лицо и я скажу кто ты / Л.П. Паршутина. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
39. Парыгин, Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б.Д. Парыгин. – СПб.: ИГУП, 1999. – 592 с.
40. Петровская, Л.А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. – М., 1989.
41. Пиз, А. Язык взаимоотношений. Мужчина – женщина / А. Пиз, Б. Пиз. – М., 2010.
42. Пиз, А. Язык жестов / А. Пиз. – Н. Новгород, 1992.
43. Пиз, А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М., 2002.
44. Психология делового преуспеяния / Е.А. Алехина, М.И. Горбачев, Т.И. Колесникова и др. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
45. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. / Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
46. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации / В.П. Пугачев. – М., 1999.
47. Реан, А.А. Социальная педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломенский. – СПб., 1999.
48. Сидоренко, Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб., 2004.
49. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетенции в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб., 2003.
50. Скаженик, Е.Н. Деловое общение: учеб. пособие / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.
51. Скотт, Дж.Г. Конфликты. Пути их преодоления / Дж.Г. Скотт. – Киев, 1991.
52. Толочек, В.А. Стили профессиональной деятельности / В.А. Толочек. – М., 2000.
53. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров / Б.И. Хасан. – М., 2002. – 176 с.
54. Чернова, Г.Р. Психология общения: учеб. пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – СПб.: Питер, 2017. – 240 с.: ил.
55. Чеховских, М.И. Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. – 2-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 253 с.

Учебное издание

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
**ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-03 04 01 СОЦИАЛЬНАЯ ПЕДАГОГИКА**

Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине

Составитель

**ШКРЕДОВА** Наталья Евгеньевна

Технический редактор

*Г.В. Разбоева*

Компьютерный дизайн

*Л.Р. Жигунова*

Подписано в печать .2017. Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 4,88. Уч.-изд. л. 5,40. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования  
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

Свидетельство о государственной регистрации в качестве издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий

№ 1/255 от 31.03.2014 г.

Отпечатано на ризографе учреждения образования  
«Витебский государственный университет имени П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.