

ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

Изучением тех или иных сторон общения занимаются разные науки: философия и психиатрия, психология и этология, социология и информатика. Каждая из них вкладывает в понятие "общение" свое содержание.

Общение — это вчерашний разговор с другом по телефону, беседа с незнакомым человеком в купе поезда, вечер воспоминаний на встрече одноклассников и многое другое. Каждый из нас знаком с такими привычными словосочетаниями, как "общение с искусством", "общение с животными" и т.д. Довольно скоро может показаться, что границ у этого понятия не существует, его объем бесконечен, а значит, как говорил выдающийся советский психолог Л.С. Выготский, когда объем понятия стремится к бесконечности, его содержание стремится к нулю.

1. Определение понятия "общение". Структура и средства общения

Общение – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

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

Без общения не может существовать ни человек, ни общество. Это своеобразная «среда обитания» человека.

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 воспроизведения.

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.

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.

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 знаки** — это знаки специально производимые для передачи информации;

Неинтенциональные знаки — это знаки 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.

2. Вербальное и невербальное общение

Различают два вида общения: вербальное и невербальное.

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.).

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 **кинетикой**.

2. **Паралингвистика и экстралингвистика** — особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки и т.д.

Паралингвистическая система представляет собой "добавку" к вербальному общению.

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

3. **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.

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.

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

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

3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ, ЭМПАТИЯ, РЕФЛЕКСИЯ

(Основные механизмы познания другого человека в процессе общения)

Идентификация (от лат. *identifico* — отождествление, уподобление) — это один из самых простых способов понимания другого человека, уподобляя 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 прочувствуется.

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.

4. ЗАРАЖЕНИЕ, ВНУШЕНИЕ, УБЕЖДЕНИЕ, ПОДРАЖАНИЕ

(Способы воздействия при общении друг на друга)

Заражение. В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или, психического настроения.

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

Внушение. Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии. *Внушение 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. Экспериментально доказано, что решающим условием эффективного внушения является **авторитет** внушающего.*

Убеждение 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

1. 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.

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)

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".

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.

Исследования показывают, что для определения параметра превосходства в нашем распоряжении имеются два основных источника информации:

- 1) одежда человека, весь его имидж;*
- 2) манера поведения человека (как он сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.).*

Кроме этих двух признаков, других у нас нет. Но эти источники реально значимы лишь потому, что информация заложена в них в соответствии с исторически сложившимися стереотипами.

Выделить превосходство с помощью каких-то внешних, т.е. видимых средств, всегда очень существенно.

Вместе с демократизацией общества официальная роль одежды меняется. Сейчас, например, нет запретов или правил, каждый может надеть все, что захочет. Тем не менее, связь одежды с тем или иным видом превосходства остается достаточно сильной.

Исследования показывают, что почти все взрослые люди могут по одежде определить социальный статус человека, а также примерно указать род занятий.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют элементы, позволяющие судить о статусе человека ("Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку", — гласит древняя поговорка). Именно поэтому все мы по манере поведения можем определить наше равенство или неравенство с другим человеком.

В чем проявляется превосходство в манере поведения? Скорее всего, его можно определить как независимость в различных ситуациях и обстоятельствах.

Манера поведения может содержать в себе признаки превосходства по разным причинам: вследствие действительного превосходства, объективного или только субъективного, а также вследствие превосходства ситуативного. Безусловно, на восприятие превосходства влияет весь опыт человека и его внутренняя позиция. Отметим, что действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек фиксирует превосходство другого над собой по знакам в одежде и манере поведения.

Если с определением знаков превосходства особых затруднений не возникает, то относительно знаков привлекательности все обстоит иначе. Спросите себя или своих знакомых, каковы внешние знаки, позволяющие считать одного человека привлекательным, а другого нет? Удовлетворительного ответа вы не получите, хотя практическое определение привлекательности, как правило, проблем не вызывает.

2. ДЛИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

В постоянном общении продолжают действовать результаты первого впечатления.

Однако при постоянном и длительном общении нам может быть недостаточно только черт и свойств, приписанных партнеру при первом впечатлении. В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера.

В реальном общении мы почти всегда примерно понимаем, что происходит с нашим партнером. При этом вряд ли каждый может в любой момент объяснить, почему ему кажется, что собеседник чем-то расстроен или не хочет продолжать разговор. Однако это понимание существует, иначе мы не стали бы выяснять, что же произошло или стараться закончить беседу. Значит, восприятие другого человека в общении дает нам материал для

выводов. Проблема состоит в следующем: мы иногда не знаем, что это за материал, что собственно мы восприняли и как это у нас вышло.

Как понять своего партнера? Психологические исследования показывают, что почти все детали внешнего облика человека могут нести информацию о его эмоциональных состояниях, об отношении к окружающим, а также о его отношении к себе.

Лицо человека, его жесты, мимика, общий стиль экспрессивного поведения, походка, его манера стоять, сидеть, привычные позы и их изменение во время разговора, пространственная ориентация по отношению к партнерам — все это имеет определенное содержание и несет информацию о внутренних состояниях человека. Конечно, то, что максимально привлекает наше внимание в облике другого человека, — это его лицо.

Действительно, можно сделать "умное" лицо и тем самым воздействовать на мнение о себе, а кроме того, лицо часто бывает "одухотворенным", "смешным", "просветленным", "угрюмым" и т.д. Таким образом, первое, что отражается в лице человека, — это эмоции.

Существуют семь основных выражений лица: *счастье, удивление, страх, страдание, гнев, отвращение (или презрение) и интерес.*

Восприятие эмоционального состояния человека по лицу происходит очень быстро и точно.

Важную роль при чтении информации "с лица" играет направление взгляда.

Однако хотя лицо является главным источником психологической информации, тем не менее во многих ситуациях оно гораздо менее информативно, чем нам кажется.

Это связано с тем, что мимика лица хорошо контролируется человеком, несмотря на расхожие представления о том, что лицо может выдавать человека даже тогда, когда он этого не хочет ("как на лице написано").

При определенных обстоятельствах (например, соблюдении правил этикета), когда человек хочет скрыть свои чувства, **лицо становится малоинформативным, а тело — главным источником информации для партнера.** Некоторые психологи даже называют тело местом "утечки информации" о наших душевных состояниях.

Походка, например, также является одним из важнейших ключей к пониманию внутреннего состояния человека. Недаром походка так узнаваема — она строго индивидуальна. По походке довольно легко распознать эмоциональное состояние человека. Причем оказалось, что самая "тяжелая" походка — в состоянии гнева, самая большая длина шага — в состоянии гордости. Когда человек испытывает страдание, он почти не размахивает руками, они "висят", -а если он счастлив, то он "летит", у него более частые и легкие шаги.

Для того чтобы умение понимать партнера начало проявляться в общении, необходимы не только и не столько знания и опыт, сколько нечто другое — особое отношение к партнеру, особая направленность на него. Какими бы опытными и умудренными жизнью и знаниями мы бы ни были, для того чтобы понять человека, нужно этого хотеть: хотеть понять, о чем он думает, отчего переживает, его точку зрения и образ мыслей.

5.УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ

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. 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.

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 предпри-

нимать 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 размышлениями не по теме и т.д.

Прием поддержания внимания — это **прием "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.

Следующий прием поддержания внимания — **прием акцентировки**. *Он 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.

6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ

Классифицируется общение по целям, и по функциям, и по участникам.

По характеру и содержанию общение бывает **формальным** (деловое) и **неформальным** (светское, быденное, 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. В целом, деловое общение отличается от быденного (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

1. Деловая беседа как основная форма делового общения

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 устный 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**

Некоторые аспекты деловой беседы:

- 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.

Начало беседы - это процесс, который, образно говоря, 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 т. д.) 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.

Конечно, трудностей в начале беседы не избежать.

2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность

Информация не поступает к нам сама по себе, для ее получения необходимо задавать вопросы. Не следует бояться вопросов собеседников, так как они позволяют активизировать участников беседы и направить процесс передачи информации в необходимое русло. Вопросы предоставляют собеседнику возможность проявить себя, показать, что он знает. Нельзя забывать, что большинство людей по многим причинам неохотно отвечают на прямые вопросы. Именно поэтому следует сначала заинтересовать собеседника. Существуют пять основных групп вопросов.

1. Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

2. Открытые вопросы. Это вопросы, на которые нельзя ответить "да" или "нет", они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы "что?", "кто?", "как?", "сколько?", "почему?". В каких случаях задают такие вопросы? Когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам. В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а

также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что
- можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

3. Риторические вопросы. На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. С какой целью задаются такие вопросы? Задавая риторический вопрос, говорящий надеется "включить" мышление собеседника и направить его в нужное русло.

Великолепный пример роли риторических вопросов дал выдающийся русский адвокат Ф.Н.Плевако. Однажды он защищал нищую старуху, которая обвинялась в краже французской булочки. Она была дворянского происхождения и поэтому подлежала юрисдикции суда присяжных. Выступавший перед Плевако прокурор произнес часовую обвинительную речь, смысл которой сводился к тому, что хотя преступление, которое совершила старуха, и невелико, но осуждена она должна быть по всей строгости закона, так как закон есть закон и любое, даже незначительное его нарушение подрывает его основы, основы самодержавия, и, в конечном счете, наносит непоправимый вред Российской Империи. Речь прокурора была эмоциональной и произвела большое впечатление на публику.

Речь адвоката состояла из нескольких фраз и основная смысловая нагрузка легла именно на риторический вопрос. Сказал он следующее: "Уважаемые господа присяжные! Не мне напоминать вам о том, сколько испытаний выпало на долю нашего государства и в скольких из них Россия вышла победительницей. Устои Российской Империи не смогли подорвать ни татаро-монгольское нашествие, ни нашествия турок, шведов, французков. Как вы думаете, вынесет ли Российская Империя потерю одной французской булочки?" Подзащитная была оправдана.

4. Переломные вопросы. Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим "переключиться" на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между нами и нашими собеседниками.

5. Вопросы для обдумывания. Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонимания.

3. Парирование замечаний собеседников

Замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, следит за вашим выступлением, тщательно проверяет вашу аргументацию и все обдумывает. Считают, что

собеседник без замечаний — это человек без собственного мнения. Именно поэтому замечания и доводы собеседника не следует рассматривать как препятствия в ходе беседы. Они облегчают беседу, так как дают нам возможность понять, в чем еще нужно убедить собеседника и что вообще он думает о сущности дела.

Существуют следующие виды замечаний:

невысказанные замечания;

предубеждения;

ироничные замечания;

замечания с целью получения информации;

замечания с целью проявить себя;

субъективные замечания;

объективные замечания;

замечания с целью сопротивления.

Невысказанные замечания. Это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

Предубеждения. Они относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна. Его позиция имеет под собой эмоциональную почву, и все логические аргументы здесь бесполезны. Мы видим, что собеседник пользуется агрессивной аргументацией, выдвигает особые требования и видит только негативные стороны беседы

Причиной таких замечаний является скорее всего неверный подход с вашей стороны, антипатия к вам, неприятные впечатления. В подобной ситуации вам необходимо выяснить мотивы и точку зрения собеседника, подойти к взаимопониманию.

Ироничные (язвительные) замечания. Такие замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение. Вы заметите, что замечания не имеют тесной связи с ходом беседы, носят вызывающий и даже оскорбительный характер.

Как поступить в подобной ситуации? Следует проверить, сделано ли замечание всерьез или носит характер вызова. В любом случае нельзя идти на поводу у собеседника. Ваша реакция может быть либо остроумной, либо не следует реагировать на подобные замечания.

Замечания с целью получения информации. Такие замечания являются доказательством заинтересованности вашего собеседника и имеющихся недостатков в передаче информации.

Скорее всего, причина состоит в том, что вашу аргументацию нельзя назвать ясной.

Собеседник хочет получить дополнительную информацию или же он прослушал какие-то детали. Вы должны дать спокойный и уверенный ответ.

Замечания с целью проявить себя. Эти замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддался вашему влиянию и что в данном вопросе он максимально беспристрастен.

Замечания такого рода могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверенным тоном. Как поступить в подобной ситуации?

Необходимо, чтобы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям.

Субъективные замечания. Такие замечания характерны для определенной категории людей. Типичная формулировка таких собеседников: "Все это прекрасно, но мне это не подходит".

В чем причина подобных замечаний? Ваша информация малоубедительна, вы уделяете недостаточно внимания личности собеседника. Он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты. Как поступить в подобной ситуации? Следует поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проблемы.

Объективные замечания. Это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собеседник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим. Как себя вести в подобной ситуации? Следует не противоречить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущество дает ваш вариант решения проблемы.

Замечания с целью сопротивления. Эти замечания, как правило, возникают в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник не познакомился с вашими аргументами, а тема беседы четко не определена. Как поступить в подобной ситуации?

Следует четко определить тему беседы, и если сопротивление увеличивается, то нужно пересмотреть тактику, а в крайнем случае изменить и тему беседы.

Как лучше всего высказывать свои замечания?

Начнем с того, как высказывать замечания собеседнику.

Локализация. Тон ответа должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход,

доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

Явное и грубое возражение. Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик. Не следует употреблять следующие выражения: "В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.

Уважение. К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

Признание правоты. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника. Например. "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану

Сдержанность в личных оценках. Следует избегать личных оценок, например, таких: "Будь я на вашем месте.. " и т.д. В первую очередь, это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

Лаконичность ответа. Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

Контролирование реакций. При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

Недопущение превосходства. Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэтому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.

Когда следует отвечать на сделанные замечания?

Можно предложить следующие варианты:

до того, как сделано замечание;

сразу после того, как было сделано замечание;

позднее;

никогда.

Рассмотрим эти варианты подробнее.

До того, как сделано замечание. Если известно, что собеседник рано или поздно сделает замечание, то рекомендуется самим обратить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае у вас появятся следующие преимущества:

отсутствие противоречий с собеседником и тем самым снижение степени риска

поссориться в беседе;

возможность самому выбрать формулировку замечаний оппонента и тем самым снизить его смысловую нагрузку;

возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и тем самым обеспечить себе время для его обдумывания;

укрепление доверия между вами и собеседником (так как он увидит, что вы не собираетесь обвести его вокруг пальца, а, наоборот, ясно излагаете все аргументы "за" и "против").

Сразу после того, как было сделано замечание. Это наиболее удачный вариант ответа и его следует использовать во всех нормальных ситуациях.

Позднее. Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента. Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

Никогда. Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху, следует по возможности полностью игнорировать. Отводы замечаний и возражений собеседника всегда чреватые различного рода конфликтами, поэтому в этих случаях нужна максимальная тактичность и деликатность.

7. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЁМЫ ВЛИЯНИЯ НА СОБЕСЕДНИКА

Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений. Тот, кто считает, что понятие "чувства" неприменимо к работе, способен вызвать многочисленные и ненужные конфликты.

Спросите себя: какого собеседника вам легче убедить в своей правоте — того, кто относится к вам с искренней симпатией, или того, кто относится к вам с явной антипатией? Ответ очевиден. При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение и,

наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-негативное отношение.

Однако как управлять этим фактором, каковы приемы его использования в практике делового общения? Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других индивидов, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии, т.е. формировать **аттракцию** (от лат. *attrahere* — *привлечение, притяжение*). Анализ поступков таких людей показывает, что в процессе общения они используют психологические приемы формирования аттракции, приемы, которые, как правило, скрыты от собеседника. Но если эти приемы существуют, значит им можно обучить тех, кому это необходимо.

Всегда ли мы осознаем, почему нас тянет к определенному человеку или что нас от него отталкивает? Как можно объяснить выражения типа "что-то в нем располагает" и "чем-то он неприятен"?

Расположив таким образом к себе человека, т.е. сформировав аттракцию, вы теперь с большей вероятностью добьетесь принятия им вашей позиции, его внутреннего согласия с ней.

С помощью этих приемов нельзя никого и ни в чем убедить и ничего никому доказать, а можно лишь расположить к себе собеседника.

Прием "имя собственное". Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Д.Карнеги писал, что звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия. Каков же психологический прием возникновения приятного ощущения, когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя?

Вот его составляющие.

1. Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.
2. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, — это "обезличенное" обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личность, а лишь как носитель определенных служебных функций. Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя (а имя — символ личности), таким образом, вольно или невольно, показывают внимание к его личности.
3. Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.

4. Если человек получает подтверждение, что он личность, то это не может не вызвать у него чувства удовлетворения.
5. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком.
6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Старайтесь сразу запомнить имя-отчество человека, с которым вы беседуете впервые. Это вызовет у вашего собеседника положительные эмоции, которые вернутся к вам же. Некоторым трудно запоминать имена других людей. Для того чтобы лучше запомнить имя, найдите повод, чтобы тотчас произнести его вслух. Быстро переберите в памяти имена знакомых (и великих людей) для установления ассоциативных связей. Конечно, бывают ситуации, когда нужно запомнить большое количество имен. Тогда нужно специально выделить некоторое время и постараться сделать это. Затраченное время окупится сторицей.

Прием "зеркало отношения". Кому вы чаще по-доброму и приятно улыбаетесь — своему другу или недоброжелателю? Конечно, другу. А кто вам чаще по-доброму приветливо улыбается? Естественно, друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам людей.

Каков психологический механизм этого притяжения?

1. Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам.
2. Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: "Я — ваш друг".
3. Друг в прямом смысле этого слова — это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах.
4. Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. Именно друг повышает эту защищенность, т.е. удовлетворяет одну из наших важнейших потребностей.
5. Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.
6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
7. Если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию.

Прием "терпеливый слушатель". Для того чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, ибо не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли. Кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые

не относятся к делу. Если вы все-таки выслушаете подчиненного, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, связав это помимо своей воли с вами. Поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам "возвращены" в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции.

Прием "личная жизнь". У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. В наблюдениях было замечено, что если с человеком повести разговор в русле его выраженного личного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями.

Время от времени беседуйте со своими подчиненными по вопросам, значимым для них в их личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям. К примеру, одна из сотрудниц увлечена выращиванием кактусов и часто говорит о них. Всем это уже порядком наскучило. Наберитесь терпения, поговорите с ней о них хотя бы в течение нескольких минут.

Кто в этой ситуации проиграл? Несколько минут потерянного времени на выслушивание ненужной информации — это на одной чаше весов, а на другой — ваш единомышленник-подчиненный.

Заканчивая описание приемов, с помощью которых можно расположить к себе человека, следует сделать несколько общих рекомендаций:

1. Использование этих приемов на практике можно сравнить с лотереей в том плане, что чем чаще вы их будете применять, тем больше шансов выиграть (достичь цели).

Применяя их в процессе общения с партнерами, вы имеете шанс выиграть (вы можете и не выиграть). Однако проиграть, применяя эти приемы, вы не можете, ибо используя их, вы ничего не теряете

2. Знакомясь с этими приемами, вы не раз ловили себя на мысли, что раньше вы их иногда применяли. Но заметим следующее:

вы применяли эти правила в отношениях личного плана; вы делали это интуитивно, не всегда осознавая, что используете психологический прием формирования аттракции; применяя эти приемы интуитивно, вы не подозревали, что воздействуете на сферу бессознательного, а не на сознание человека, на его рациональную мыслительную деятельность;

многие делали это от случая к случаю, без определенной системы. Надеемся, что сейчас вы будете использовать эти приемы преднамеренно, осознанно и целенаправленно.

3. Последняя рекомендация связана с таким психологическим приемом, как "иллюзия запоминания". Можно ли пользоваться таблицей умножения, не выучив ее наизусть? Приведенными приемами тоже нельзя пользоваться, не запомнив их. Вам кажется, что вы их запомнили? Тогда проведем эксперимент. Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и засекайте, сколько времени вам понадобится, чтобы вспомнить названия этих...)))

8. Межличностные конфликты и способы их разрешения.

В отечественной и зарубежной литературе существуют разные взгляды на конфликты, их природу, социальную роль.

Многие годы учеными мира активно разрабатывается теория и практика разрешения конфликтов. Так, во многих американских университетах не только учащие изучают конфликты – межличностные, групповые, производственные, экологические, этнические, международные, но и участвуют в их практическом разрешении. Институт Джона Мейсона осуществляет подготовку студентов по специальности «Менеджер по конфликтам». Практическим разрешением конфликтов занимается Институт Мира. В 1986 году, названном Международным годом Мира, Австралийская ассоциация содействия ООН основала организацию по разрешению конфликтов как часть ее Программы Мира. Ее задача: вырабатывать и внедрять навыки разрешения конфликтов в личной жизни, на работе и в международных отношениях.

Понятие конфликта имеет множество определений и толкований, но все они подчеркивают наличие одного или более противоречий, которые принимают форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Итак, **конфликт** (перевод с латинского «*столкновение*») – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть как конкретными лицами, так и группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Когда мы думаем о конфликте, то чаще это слово ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью. В результате бытует мнение, что конфликт – это всегда нежелательное явление, что его следует немедленно разрешить. Но, тем не менее, конфликт помогает во многих ситуациях выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

Следует отметить, что конфликт не всегда выражается в форме открытого столкновения. Это происходит только тогда, когда нарушается равновесие, нормальное взаимодействие людей. В таких случаях приходится идти на открытый конфликт.

Конфликты деструктивные – препятствующие взаимодействию и принятию решений.

Конфликты конструктивные – способствующие эффективному взаимодействию.

Главную роль в конфликте играют **конфликтогены** - слова, действия (или бездействие), приводящие к конфликту, но не всегда. К ним надо относиться внимательно (неучтивое обращение не всегда приводит к конфликту).

Эскалация конфликта – ответ на конфликтоген в наш адрес еще более сильным конфликтогеном.

Схема:

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Итак, **конфликт** – это открытое противостояние, как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

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

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент не зависимы друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявление другого.

Что значит разрешить конфликт?

Разрешить конфликт – значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Понятно, что первое сделать труднее, ограничиваются больше вторым – исчерпыванием инцидента.

Что, на ваш взгляд, наиболее важно в конфликте?

Конфликт – это сорняк, конфликтная ситуация – это корень сорняка, инцидент – это та часть сорняка, которая на поверхности. Значит, чтобы удалить сорняк, т.е. конфликт, что нужно сделать? Вырвать корень, т.е. конфликтную ситуацию.

Правило или процедура устранения конфликта:

1. Осознать, что есть конфликтная ситуация, которую надо устранить.
2. Всегда помнить, что конфликтная ситуация возникает раньше конфликта вместе с инцидентом.
3. Правильно сформулированный конфликт всегда подскажет, что делать.
4. Задайте вопрос «Почему?». Докопайтесь до первопричины и главное не обманывайте себя!!!
5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, не повторяя слов из описания конфликта. Это поможет взглянуть на конфликт с другой стороны. Обобщение и разнородные составляющие помогают.
6. Обходитесь минимум слов.

7. Всегда помните, что конфликты могут обладать созидательной силой.

Классификация конфликтов:

- Внутриличные
- Межличностные
- Между личностью и группой
- Межгрупповые.

Межличностный конфликт – вовлечено два и более человека, находящихся в оппозиции. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта.

Конструктивная и деструктивная функции межличностного конфликта.

Приемы преодоления конфликта:

1. **Эмпатия** – войти в положение другого (влезть в шкуру). Эмпатию можно выразить словами, невербально, с помощью пространства и времени ит.д. Чрезмерное проявление не является обязательным, поскольку главное – это добиться того, чтобы был свободный диалог.

2. **Валидация** – подтверждение переживаний другого человека, выражение веры и согласия с тем, что они действительно серьезны.

➤ Основные способы:

- Повторить, то что сказал другой человек, это одновременно позволяет убедиться, что вы верно поняли и что вы его слушаете.
- Подчеркнуть хорошее, что пытался сделать собеседник.
- Использовать приемы и ссылки на то, что подобное было с вами или вашими друзьями.
- Периодически произносить слова, о том, что вам кажется, что понимаете собеседника.
- Осознание или прояснение ситуации – вопросы: «Что вы почувствовали тогда?» «Как вы узнали, что вас обманули?»
- Обобщение, т.е. повторение, перефразирование проблемы или ее главных моментов.

В позиции слушающего необходимо проявлять :

- Терпимость (не прерывать, не мешать, прежде чем сказать, хорошо подумайте);
- Не давать оценок конфликтующему, а то он станет защищаться;
- Не аргументируйте слишком рационально (не давайте оценку кто прав и виноват, сосредоточьтесь на точке зрения говорящего);
- Не давайте советов (участник конфликта должен осуществить работы по самопоиску).

Правила активного слушания:

- Рефлексируйте (возвращайтесь назад и попытайтесь снова посмотреть на сложившуюся ситуацию).
- Будьте точны – старайтесь следовать фактам и событиям, а не своим чувствам.
- Поддерживайте атмосферу доверия и уважения. Равноправие в отношении.
- Рассказывайте о своих чувствах, желаниях, потребностях, о том, что вы хотели бы получить в результате разрешения конфликта. Переходите к чувствам.
- Будьте конкретны. Рассмотрите подробно свое поведение, учтите все важное и реальное, что стало известно об оппоненте.

В позиции говорящего:

- Не обвиняйте кого-то в том, что случилось.
- Не придумывайте. Не говорите о мотивах, желаниях человека раньше, чем вы услышите его мнение.
- Не защищайтесь. Лучше рассказать аргументировано о том, что вы сделаете, после этого можете ждать, что то же самое сделает оппонент.
- Не характеризуйте. Не говорите: «Вы не внимательны, вы эгоистичны и т.д.»
- Не обобщайте, избегайте слов «всегда», «никогда» в описании поведения вашего оппонента.

Роль третьих лиц в возникновении, протекании и разрешении конфликта.

Посредник, посредничество. Что это такое на ваш взгляд?

Посредник (медиатор, медиация) - специально организованное общение двух сторон при участии и помощи третьей стороны (нейтральной).

Механизм посредничества. Суть в том, что позволяет перенести часть эмоциональной нагрузки участника конфликта, может косвенно управлять конфликтом.

Процедура медиации – медиатор способствует тому:

- чтобы оппоненты вступили в разговор,
- выслушали позиции друг друга,
- осознали взаимное доверие,
- наметили новые личностные и коммуникативные аспекты проблемы и отношений,
- конфликт перешел в более мягкую форму общения – диалог.

По Дьяконову:

- I этап медиации:

1. подготовка участников к предстоящему общению;
2. встречается с обеими сторонами и объясняет им, в чем заключается цель и процедура посредничества, убеждает выйти из конфликтной ситуации, заручается их согласием;
3. подготовка места встречи, территории, продумывание обстановки.

➤ II этап медиации:

1. Приветствие участников, выражение удовлетворения, что они проявили добрую волю, пришли – первые минуты очень важны.
2. Подчеркивание важности и серьезности, возможности успеха.
3. Знакомство с правилами работы в ходе встречи.

Мотивы привлечения посредников:

- Необходимо вместе работать, а конфликт мешает.
- Разные взгляды, концепции, задания, неумение участников вместе осуществить какое-либо действие, не переходя на личности.
- Неспособность самим сделать нужные шаги к взаимопониманию.
- Участники понимают, что от их конфликта страдают окружающие. И т.д.

Стили поведения в конфликтных ситуациях:

1. **Стиль конкуренции** – удовлетворение, в первую очередь, своих интересов в ущерб окружающим. Используем волевые качества: эгоизм, власть.

➤ Типичные ситуации:

- Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения
- Решение необходимо принять быстро и вы имеете достаточно власти для этого
- Вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования
- Вы должны принять нестандартное решение и у вас достаточно полномочий

В этом случае, используя этот прием, вы можете быть недостаточно признанным, но в случае положительного результата ваше положение повысится.

2. **Стиль уклонения** – не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем, или просто уклоняетесь от разрешения конфликта, проблема для вас не важна, не хотите тратить силы, когда находитесь в безнадежном положении.

➤ Типичные ситуации:

- Исход не важен
- Решение этой проблемы можно перенести
- Выиграть время

- Ситуация сложна и потребует много ваших сил
- Мало власти
- У других больше шансов решить эту проблему

3. **Стиль приспособления** – действуете совместно с другим человеком, не пытаетесь отстаивать свои интересы. Это можно использовать, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас.

➤ Типичные ситуации:

- Вас не особенно волнует случившееся
- Хотите сохранить мир и добрые отношения
- Вы понимаете, что правда на вашей стороне
- У вас мало шансов победить
- Если вы уступите, то другой человек извлечет из этой ситуации пользу

4. **Стиль сотрудничества** – наиболее эффективен, но труден, поскольку предполагает поиск все новых и новых альтернатив и компромиссов.

➤ Типичные ситуации:

- Решение проблемы очень важно для обеих сторон
- У вас тесные и длительные отношения
- Есть время, чтобы поработать над этой ситуацией
- Равная власть и силы или игнорирование разницы в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы

5. **Стиль компромисса** – немного уступаете в своих интересах, чтобы частично их удовлетворить, другая сторона делает то же самое или вы что-то скрываете.

➤ Типичные ситуации:

- Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы
- Вас может устроить временное решение
- Вы можете воспользоваться временной выгодой
- Другие подходы к решению – неэффективны
- Удовлетворение ваших желаний не слишком важно и можно несколько уступить
- Компромисс позволит сохранить взаимоотношения

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Основные задачи психологии.
2. Назовите основные отрасли (виды) психологии.
3. Что такое «общение»?
4. Структура процесса общения.
5. Что такое «интенциональные» и «неинтенциональные знаки»?
6. Вербальное и невербальное общение. Средства невербального общения.
7. Что такое «идентификация», «эмпатия», «рефлексия»?
8. Ошибки при формировании первого впечатления.
9. Что такое «заражение», «внушение», «убеждение», подражание»?
10. Длительное общение. Источники получения информации при длительном общении.
11. Приёмы привлечения внимания.
12. Приёмы поддержания внимания.
13. Что такое «деловое общение»?
14. Назовите основные формы делового общения.
15. Перечислите основные этапы деловой беседы.
16. Назовите основные способы начала деловой беседы.
17. Основные группы вопросов собеседников при деловой беседе.
18. Основные психологические приёмы влияния на собеседника.
19. Основные правила для высказывания замечаний в адрес собеседника.
20. Способы разрешения конфликтов.
21. Стили поведения в конфликтных ситуациях.