## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 13

**По предмету « ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ »**

**Выполнил**

###  Проверил

**1.Темперамент и его значение в общении.**

Основу биологической подструктуры личности составляет

**темперамент** – закономерное соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности.

***Свойства темперамента*** – индивидуальный тип и ритм психических процессов, степень устойчивости чувств, напряженность волевых усилий и др. – являются наиболее устойчивыми индивидуальными особенностями, сохраняющимися многие годы, часто всю жизнь. Поэтому можно сказать, что темперамент представляет собой прирожденной свойство человека, генетически предопределенный феномен.

В психологи принято пользоваться типологией темперамента древнегреческого врача Гиппократа.

***Классификация типов темперамента (в основе – характерные психологические особенности ):***

1. **Сангвиник** - живой, подвижный, быстро отзывающийся на события, сравнительно легко переживающий неудачи и неприятности.
2. **Холерик** – быстрый, порывистый, страстный, неуравновешенный, склонный к бурным, эмоциональным вспышкам, резким сменам настроения.
3. **Флегматик** – медлительный, невозмутимый, с устойчивыми стремлениями и настроениями, характерны внешне слабо выраженные душевные состояния.
4. **Меланхолик** – легко ранимый, глубоко переживающий даже незначительные неудачи, но внешне вяло реагирующий на окружающее.

**2. Распознавание эго-состояний и их роль в общении.**

Для распознания эго-состояний большое значение имеют интонация, поведение, выражение лица, жесты и положение тела.

Но надо иметь ввиду, что распознание эго-состояний требует времени и тренировки.

Эрик Берн в своей модели структурного и функционального анализа эго-состояний показал внутренние психические процессы и их выражение во внешнем поведении.

В каждый конкретный момент времени человек пребывает в одном из трех эго-состояний своего «Я».

Определенное эго-состояние детерминирует определенную модель поведения и общения.

|  |
| --- |
| ЭГО-СОСТОЯНИЕ**«родитель - Я»** |
| ЭГО-СОСТОЯНИЕ**«взрослый - Я»** |
| **ЭГО-СОСТОЯНИЕ****«ребенок - Я»** |

**3.Структура характера.**

1. **Симтокомплексы** – системы взаимосвязанных психических свойств, которые обусловлены одним и тем же отношением личности к определенной стороне действительности.
	1. Черты, показывающие отношение человека к другим людям (общительность, чуткость, отзывчивость, уважение – черствость, бездушие, грубость, презрение, замкнутость).
	2. Черты показывающие отношение к своему делу (трудолюбие, склонность к творчеству, добросовестность, ответственность, инициативность, настойчивость – лень, недобросовестность, безответственность, пассивность).
	3. Черты, определяющие отношение к себе (чувство собственного достоинства, гордость, самокритичность, скромность – наглость, тщеславие, заносчивость, обидчивость, застенчивость, эгоцентризм).
	4. Черты, характеризующие отношения человека к вещам (аккуратность, бережливость – неряшливость, небрежность).
2. **Свойства, присущие характеру как целому.**
	1. Степень глубины как качество структуры характера отражает связь черт характера со стержневыми отношениями личности, поэтому отражает базовые свойства личности и их определяющую роль по отношению к другим свойствам.
	2. Цельность – степень внутреннего единства и наличие или отсутствие противоречивых черт; соответствие между сознанием и поступками, целями и деятельностью, мыслями и чувствами.
	3. Степень устойчивости или изменчивости (пластичности) – индивидуальная податливость черт характера изменениям, вызванным внешними условиями или самовоспитанием.
	4. Степень активности – степень постоянной быть в деятельном состоянии.
	5. Сила – проявляется в последовательности действий, упорстве достижения своих целей, отстаивании своих взглядов.

**Характер личности** проявляется как непосредственно (в стилях общения), так и опосредованно (через личностную мотивацию и целепологание).

**Мотивы** – это побудительные моменты, управляющие поведением людей.

Каждый человек по своему мотивирован и готов в любой момент действовать. Основными мотивами являются потребности.

**4. Самопрезентация: сущность и разновидности.**

Важным элементом делового общения является техника подачи самого себя – самопрезентация.

**Основными мотивами самопрезентации являются:**

* стремление к развитию отношений;
* самоутверждение личности;
* необходимость профессионального плана.

**Основные традиционные модели самопрезентации:**

1. **Самоусиление.**

 Для этой модели характерны возвеличивание своего «Я», высокий уровень самооценки. Человек охотно приписывает себе социально одобренные качества, идет на риск для произведения впечатления, рекламирует свой будущий успех, скрывает неудачи, пытается выделиться из толпы.

**II. Самозащита.**

Для этой модели характерна низкая самооценка, «протекционистский» стиль, попытки оградить свое «Я» от тяжелого психического опыта, возможных поражений и неудач. Доминирует мотив сознательного самоуничтожения, попытки скрыть подлинное «Я». Выбор нейтральных характеристик своей личности.

**Пути самопрезентации:**

* Стиль одежды;
* Манеры;
* Вербальные и невербальные средства;
* Демонстрация своего отношения к людям.

**5.Характер личности и факторы, влияющие на его формирование.**

Характер – это индивидуальное сочетание устойчивых психологических особенностей человека, обуславливающих для него типичный способ поведения в определенных жизненных условиях и обстоятельствах и составляет психологическую подструктуру личности.

Характер формируется как на основе генетических факторов, так и под воздействием социальной среды. Решающее влияние на него оказывает система воспитания. Схематично, формирование черт характера можно представить следующим образом:

СРЕДА, ЛИЧНОСТЬ

СИТУАТИВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ

**СОСТОЯНИЯ**

ПОСТУПКИ

**ПРИВЫЧКИ**

ХАРАКТЕР

Характер человека как социально существа зависит от его бытия. Он представляет собой поступки или действия.

**6.Факторы, влияющие на формирование имиджа.**

Имидж служит своего рада камуфляжем, создающий у людей то впечатление, в котором нуждается его носитель, и является одной из цели самопрезентации.

**Для успеха имиджа необходимо учитывать:**

-его яркость, привлекательность;

-узнаваемость;

-его соответствие ожиданиям социальной среды (вкусы, надежды, традиции и т.п.).

В наше время – время культа интеллекта и духовной силы, - *приоритетными характеристиками, составляющими стереотип имиджа являются*:

* Культура;
* Эрудиция;
* Профессионализм.

Их умелое представление в исключительно своей манере в любой социальной среде надежно срабатывает на утверждение личного имиджа.

**7. Мотивация: сущность, структура, значение.**

***Мотивация деятельности*** в ходе ее развития не остается неизменной.

 Так, например, у трудовой или творческой деятельности со временем могут появиться другие мотивы, а прежние отойти на второй план. Иногда действие, ранее включенное в состав деятельности, может выделиться из нее и приобрести самостоятельный статус, превратиться в деятельность с собственным мотивом. В этом случае мы отмечаем факт рождения новой деятельности.

С возрастом по мере развития человека происходит изменение мотивации его деятельности. Если человек изменяется как личность, то мотивы его деятельности преобразуются. Прогрессивное развитие человека характеризуется движением мотивов в сторону их все большего одухотворения (от органических к материальным, от материальных к социальным, от социальных к творческим, от творческих к нравственным).

Всякая человеческая деятельность имеет *внешние* и *внутренние* компоненты.

К внутренним относятся анатомо-физиологические структуры и процессы, участвующие в управлении деятельностью со стороны центральной нервной системы, а также психологические процессы и состояния, включенные в регуляцию деятельности.

 К внешним компонентам можно отнести разнообразные движения, связанные практическим выполнением деятельности.

Соотношение внутренних и внешних компонентов деятельности не является постоянным.

По мере развития и преобразования деятельности осуществляется систематический переход внешних компонентов во внутренние. Он сопровождается их интериоризацией и автоматизацией. При возникновении каких-либо затруднений в деятельности, при ее восстановлении, связанном с нарушениями внутренних компонентов, происходит обратный переход - экстериоризация: сокращенные, автоматизированные компоненты деятельности разворачиваются, проявляются вовне, внутренние вновь становятся внешними, сознательно контролируемыми.

*Действием* называют часть деятельности, имеющую вполне самостоятельную, осознанную человеком цель. Например, действием, включенным в структуру познавательной деятельности, можно назвать получение книги, ее чтение; действиями, входящими в состав трудовой деятельности, можно считать знакомство с задачей, поиск необходимых инструментов и материалов, разработку проекта, технологии изготовления предмета и т.п.; действиями, связанными с творчеством, являются формулировка замысла, поэтапная его реализация в продукте творческой работы.

**8. Способы воздействия на сознание.**

Способы воздействия на сознание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Элемент сознания - объект воздействия** | **Характеристика**  | **Особенности воздействия** |
| **ВНИМАНИЕ** | Привлечение внимания - начало любого воздействия | Всякое психологическое влияние сводится, в сущности, к изменению направления внимания. **Виды:**-первоначальные специальные усилия;-усилия по ходу воздействия для максимальной концентрации на сути. |
| **Элемент сознания – объект воздействия** | **Характеристика**  | **Особенности воздействия** |
| **ЭМОЦИИ,****ЧУВСТВА** | Многообразны, переменчивы, непроизвольны. Они результат, регистрации соответствия или несоответствия дела интересам человека. | Имеют свойства переходить, перерастать в волю (чувства делают более явными интересы, определеннее становятся желание, формируется и укрепляется направление воли). Воздействие на чувства – это напоминание человеку о его интересах. |
| **ВООБРАЖЕНИЕ** | Оно строит картины (образы) в сознании по ассоциациям, которые обусловлены:-субъективными интересами человека;-объективными связями явлений и процессов. | Воздействие на воображение – способ подтолкнуть человека на путь определенных ассоциаций. С помощью «подброшенных» намеков человек «дорисовывает» образ, который воздействует на чувства и мышление. |
| **МЫШЛЕНИЕ** | Мысль, знания, суждения, представления, понятия. Образуют связи (временные, постоянные, прочные и т.д.) | Воздействие на мышление – это обучение. **Его суть:**-образование постоянных прочных связей;- отброс случайных связей.Добиться понимания, значит, найти, установить такие связи, которыми можно практически пользоваться, т.е. определить нормы мышления партнера, роль общечеловеческой логики. |
| **ПАМЯТЬ** | Пластичность коры головного мозга, благодаря которой прошлое запечатлевается в сознании и хранится. | Воздействий на память – побуждение партнера либо выделить кое-что из «копилки», либо принять в нее нечто ценное.«Разведка» перед главным ударным воздействием. |

**9. Черты личности, определяющие успех в деловых отношениях.**

**Чертами личности, определяющими успех в деловых**

**отношениях являются:**

* **уверенность в себе;**
* **общительность;**
* **способность к самоутверждению;**
* **уравновешенность;**
* **объективность.**

**10. Внешний облик и его воздействие на окружающих.**

Внешний облик и манеры поведения проявляются в совокупности, создавая единый образ человека, который, так или иначе, оцениваются окружающими.

ФИЗИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

**ЧЕЛОВЕКА**

**Для усиления воздействия на окружающих важно:**

1.следить за правильной осанкой. Высоко поднятая голова, прямая осанка создают впечатление уверенности в себе и непринужденности, делают человека стройнее.

Жалкая осанка – уязвимая мишень, свидетельство слабости.

2.Сохранять темп движения, соответствующий Вашему имиджу.

Спешащий человек производит впечатление суетливого, медленный – увальня. Неспешные движения способствуют процессу концентрации внимания на главном.

3.Избегать невыгодных, нелепых позиций.

4.Использовать краткое и крепкое рукопожатие, как верное средство установления конструктивного контакта.

5.Контактировать глазами. Смотрите партнеру, таким образом, Вы не только демонстрируете свою искренность, но и будете лучше мыслить, яснее и убедительнее излагать свою точку зрения.

6.Не игнорировать различие и сходство полов, играющих важную роль в коммуникации. Используйте цивилизованные способы усиления своего влияния.

|  |
| --- |
| **СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ****ОТ ЖЕНЩИН - привлекательность, эротичность, доброта;****ОТ МУЖЧИН – мужество и благородство.** |

**11.Функции сознания и их значение в деловом обществе.**

Работая над развитием своей личности, следует обращать внимание, прежде всего ***на совершенствование сознания и навыков успешного поведения.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Элемент сознания** | **В чем выражается и краткая характеристика** |
| **РЕЧЬ****ВИДЫ:****1.внешняя (письменная и устная)****2.внутренняя (фаза планирования поступка)** | ***Информированность*** – ценность сообщаемых фактов и способность к общению.***Понятливость*** – взаимосвязь смыслового содержания, языковых особенностей, уровня развития и интересов общающихся.***Выразительность*** – ясность и отчетливость произношения, правильная интонация, умение пользоваться словами и выражениями прямого и переносного значения. |
| **ВНИМАНИЕ** | ***Концентрация***  - качество, определяющие его высокую интенсивность и направленность, на какой либо объект.***Направленность*** – избирательный характер выбора объектов.***Устойчивость*** – длительность сохранения концентрированного внимания. |
| **ВОСПРИЯТИЕ** | ***Осмысленность, избирательность, константность*** – качества, способствующие преднамеренности восприятия. |
| **ПАМЯТЬ** | ***Запоминание*** – процесс закрепления нового, путем связывания его с приобретенным ранее.***Цель памяти*** осмысленное запоминание, а также сохранение, забывание и воспроизведение. |
| **Элемент сознания** | **В чем выражается и краткая характеристика** |
| **МЫШЛЕНИЕ** | ***Широта*** – способность охватить весь процесс в целом.***Глубина*** – выражается в умении проникнуть в сущность сложных вопросов, видеть проблему.***Самостоятельность*** – умение выдвигать новые задачи и находить пути их решения, не прибегая к посторонней помощи.***Гибкость*** – выражается в свободе мысли от стереотипных действий, в умении быстро менять свои действия в зависимости от изменения обстановки.***Быстрота*** – способность быстро разбираться в новой ситуации, обдумывать и принимать верное решение.***Критичность*** – умение объективно оценивать свои и чужие мысли, тщательно проверять все выдвигаемые положения и доводы. |
| **ВОЛЯ** | ***Решительность*** – быстрый, обдуманный выбор цели и определение способов ее достижения.***Целеустремленность*** – подчинение поведения устойчивой цели, готовность отдавать все силы для ее достижения.***Смелость*** – способность преодолевать чувство страха и растерянности.***Выдержка, самообладание*** – способность сдерживать физические и психические проявления, мешающие достижению цели.***Мужество*** – способность идти к цели, несмотря на опасность для жизни, преодолевая невзгоды, страдания, лишения.***Инициативность*** – волевое качество, благодаря которому человек действует творчески.***Самостоятельность*** – способность самостоятельно ставить цели и находить пути их достижения.***Дисциплинированность*** – сознательное подчинения своего поведения общественным нормам и правилам. |
| **Элемент сознания** | **В чем выражается и краткая характеристика** |
| **ВООБРАЖЕНИЕ** | ***Творческое воображение*** – создание новых образов без опоры на готовое описание или условное изображение. |
| **ЭМОЦИИ** **И** **ЧУВСТВА,** **НАСТРОЕНИЯ** | ***Фазность*** – нарастание напряжения, сменяющее его разрешение.***Полярность*** – противоположность переживаемых чувств.***Выражение отношения к объекту*** – положительного, отрицательного или неопределенного переживания.  |

**12.Средства усиления своего воздействия на людей.**

**Для усиления воздействия на окружающих важно:**

* Следить за правильной осанкой. Высоко поднятая голова, прямая осанка создают впечатление уверенности в себе и непринужденности, делают человека стройнее.

Жалкая осанка – уязвимая мишень, свидетельство слабости.

* Сохранять темп движения, соответствующий Вашему имиджу.

Спешащий человек производит впечатление суетливого, медленный – увальня. Неспешные движения способствуют процессу концентрации внимания на главном.

* Избегать невыгодных, нелепых позиций.
* Использовать краткое и крепкое рукопожатие, как верное средство установления конструктивного контакта.
* Контактировать глазами. Смотрите партнеру, таким образом, Вы не только демонстрируете свою искренность, но и будете лучше мыслить, яснее и убедительнее излагать свою точку зрения.
* Не игнорировать различие и сходство полов, играющих важную роль в коммуникации. Используйте цивилизованные способы усиления своего влияния.

Роль одежды в усилении своего воздействия на окружающих важна.

**Психологически значимо:**

♦умение подобрать одежду;

♦умение ее носить;

♦умение пользоваться разными аксессуарами.

Манеры поведения делают человека узнаваемым, они могут усиливать или ослаблять воздействие человека на окружающих.

**Факторы притягивающих манер:**

* выразительность;
* воспитанность;
* открытость;
* логика действий;
* приличная жестикуляция**.**

**13. Память и возможности ее развития.**

**Память** – это психическое отражение действительности в виде запоминания, сохранения и воспроизведения своего опыта.

***Цель памяти*** осмысленное запоминание, а также сохранение, забывание и воспроизведение.

**Возможности развития памяти** предполагают тренировку в концентрации и усилиях запоминания или узнавания в нужный для себя момент.

Для этого рекомендуют:

* как можно внимательней исследовать необходимый объект, фиксируя сознание на его мельчайших деталях и особенностях;
* создать мысленный образ объекта, как можно более соответствующий действительности;
* связать мысленный образ с личностно значимой ассоциацией.

**1.Две формы памяти**— человек хочет выучить наизусть стихотворение и прочитывает его вслух стих за стихом, а, затем повторяет несколько раз.

Он запечатлелся в его памяти.

Теперь он пытается дать себе отчет в том, как урок был выучен, и вызывает в своем представлении те фразы, которые он, одну за другою, прошел.

Каждое из последовательных чтений встает перед умственным взором в своей индивидуальной особенности; человек снова видит его вместе со всеми теми обстоятельствами, которые его сопровождали и в рамку которых оно все еще остается включенным; оно отличается от всех предыдущих и всех последующих чтений уже самим местом, занимаемым им во времени; одним словом, каждое из таких чтений снова проходит перед ним, как определенное событие его истории.

И тут опять-таки говорят, что эти образы — воспоминания, что они запечатлелись в памяти человека.

В обоих этих случаях употребляются одни и те же слова. Обозначают ли они, однако, тот же самый предмет?

Знание стихотворения, которое запомнил человек, выучив наизусть, имеет все признаки привычки. Как и привычка, оно приобретено посредством повторения одного и того же усилия. Как и привычка, оно потребовало сначала расчленения, потом восстановления целостного действия.

Наконец, как всякое привычное упражнение человеческого тела, оно включено в механизм, который весь целиком приходит в движение под влиянием начального толчка, в замкнутую систему автоматических движений, которые следуют друг за другом всегда в одинаковом порядке и занимают всегда одинаковое время.

 Напротив, воспоминание какого-либо определенного чтения, например, второго или третьего, не имеет ни одного из признаков привычки. Его образ, очевидно, запечатлелся в памяти сразу, ибо другие чтения, по самому определению, суть отличные от него воспоминания. Это как бы событие жизни; для него существенна определенная дата, а, следовательно, невозможность повторяться. Все, что присоединили к нему позднейшие чтения, могло явиться лишь изменением его первоначальной природы; и если усилие вызвать в памяти этот образ становится тем легче, чем чаще человек его повторяет, то самый образ, рассматриваемый в себе, конечно, уже с самого начала таков, каким он останется навсегда.

Быть может, скажут, что эти два вида памяти—воспоминание отдельного чтения и знание урока — различаются между собой лишь количественно, что последовательные образы, возникающие при каждом чтении, накладываются друг на друга и что выученный урок есть просто составной образ, являющийся результатом такого наложения. Бесспорно, что каждое из последовательных чтений отличается от предыдущего, между прочим, тем, что урок оказывается лучше выученным.

Несомненно, однако, и то, что каждое из них, рассматриваемое именно как новое прочитывание, а не как все лучше и лучше усвояемый урок, абсолютно довлеет себе, пребывает в том виде, в каком оно раз осуществилось, и образует вместе со всеми сопровождающими обстоятельствами несводимый момент истории.

 Мы можем представить себе две теоретически самостоятельные и независимые друг от друга памяти.

 Первая регистрирует в форме образов-воспоминаний все события нашей повседневной жизни, по мере того как они развертываются во времени; она не пренебрегает никакой подробностью; она оставляет каждому факту, каждому движению его место и его дату. Без всякой задней мысли о пользе или практическою применении, но просто в силу естественной необходимости становится она складочным местом для прошлого.

Благодаря ей наш разум, или, лучше сказать, рассудок, получает возможность узнать какое-нибудь уже испытанное раньше восприятие; к ней мы прибегаем всякий раз, когда в поисках известного образа поднимаемся по склону нашей прошлой жизни. Но всякое восприятие продолжается в зачаточное действие; и по мере того как однажды воспринятые нами образы закрепляются, выстраиваясь один за другим вдоль этой памяти, продолжающие их движения видоизменяют организм, создавая в нашем теле новые предрасположения к действию. Так складывается опыт совершенно нового рода, который отлагает в теле ряд вполне выработанных механизмов, выполняющих все более и более многочисленные и разнообразные реакции на внешние раздражения, дающих совершенно готовые ответы на непрерывно растущее число возможных запросов. Мы сознаем, эти механизмы в тот момент, когда они вступают в действие, и это сознание всех прошлых усилий, скопившихся в настоящем, все еще есть память, но память, глубоко отличная от охарактеризованной выше, всегда устремленная к действию, пребывающая в настоящем и не видящая ничего, кроме будущего. От прошлого она удержала только разумно координированные движения, представляющие собой накопленные усилия; она обретает эти прошлые усилия не в отражающих их образах-воспоминаниях, а в том строгом порядке и систематическом характере, которыми отличаются движения, выполняемые нами в настоящее время. По правде, говоря, она уже не дает нам представления о нашем прошлом, она его разыгрывает; и если она все-таки заслуживает наименования памяти, то уже не потому, что сохраняет образы прошлого, а потому что продолжает их полезное действие вплоть до настоящего момента.

Из этих двух памятей, из которых одна воображает, а другая повторяет, последняя может замещать собой первую и зачастую даже создавать се иллюзию.

**14.Манеры и логика действия.**

Внешний облик и манеры поведения проявляются в совокупности, создавая единый образ человека, который, так или иначе, оцениваются окружающими.

Манеры поведения делают человека узнаваемым, они могут усиливать или ослаблять воздействие человека на окружающих.

**Факторы притягивающих манер:**

* выразительность;
* воспитанность;
* открытость;
* логика действий;
* приличная жестикуляция**.**

***В логике действий человека присутствуют:***

* 1. **общее, обязательное** – поэтому мир других людей доступен пониманию;
	2. **нечто менее общее – характерное для определенной категории людей:**  мужчины - женщины

 взрослые – дети

 жители Севера - южане и т.д.

* 1. **сугубо индивидуальное**

поэтому дети не понимают взрослых

невоспитанные – хорошо воспитанные люди

грязнуля – чистоплотный и т.д.

**15. Методы развития воображения.**

**Развитие воображения** – это совершенствование в умении создавать мыслительные образы.

**Методы развития воображения.**

* Метод агглютинации – получение нового путем присоединения к одному объекту признаков другого.
* Метод расчленения – получение нового в результате разъединения частей объекта.
* Метод комбинирования – объединение исходных элементов по конкретной логической схеме.
* Метод замещения – замена старых элементов более эффективными.
* Метод аналогии – создание нового по аналогии (сходству) с известным.

**16. Смысл речи: роль и значение в общении.**

**Речь** – исторически сложившаяся форма общения людей посредством языка.

Различают два вида речи:

**1.внешняя (письменная и устная);**

**2.внутренняя (фаза планирования поступка).**

**Краткая характеристика речи:**

***Информированность*** – ценность сообщаемых фактов и способность к общению.

***Понятливость*** – взаимосвязь смыслового содержания, языковых особенностей, уровня развития и интересов общающихся.

***Выразительность*** – ясность и отчетливость произношения, правильная интонация, умение пользоваться словами и выражениями прямого и переносного значения.

Речевое общение осуществляется по правилам конкретного языка, который представляет собой систему фонетических, лексических, грамматических средств и правил общения.

**17. Самосовершенствование: пути и возможности.**

**Работая над развитием своей личности, следует обращать внимание, прежде всего *на совершенствование сознания и навыков успешного поведения.***

Нужно отдавать себе отчет и сознавать свои положительные качества.

Нужно утвердиться в мысли, что Вы обладаете качествами, которые хотите развить, и все время подтверждать это, работать над развитием желаемых качеств.

Нужно почаще представлять, что Вы преуспели в своем ремесле и Ваши усилия признаны другими людьми.

Нужно постоянно укреплять уверенность в своих силах и владении ситуацией.

**18. Логические законы речевой коммуникации.**

***Логичность речи*** – важная составляющая ее содержательности.

Логические законы речевой коммуникации

1.Закон тождества.

Предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным(одно знание о предмете не подменяется другим).

2. Закон противоречия.

Не могут быть одновременно истинным два высказывания, одно из которых что-либо утверждает о предмете, а другое отрицает то же самое в то же время.

4. Закон достаточного основания.

Для того, чтобы признать суждение истинным,.. нужно обосновать свою точку зрения, доказать истинность выдвигаемых положений, последовательность и аргументированность высказываний.

3.Закон исключенного третьего.

Если имеются два противоречащих друг другу суждения о предмете, то одно из них истинно, а другое ложно, между ними не может быть ничего среднего.

**19. Закономерности межличностных взаимоотношений.**

**К закономерностям межличностных взаимоотношений относятся:**

**I. *Зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их психологических структур (закон неопределенного отклика).***

 **II*. Неадекватность отображения человека человеком.***

* + Человек слишком сложен.
	+ Человек осознанно и неосознанно защищается от попыток раскрыть его особенности и возможности.
	+ Нередко человек не может дать о себе информацию, просто потому, что не знает себя.

**III. *Неадекватность самооценки.***

 **IV*.Расщепления смысла информации и его причины:***

* Различное толкование информации, вызванное иносказательными возможностями языка:
* Различия в образовании, интеллектуальном развитии, потребностях и психическом состоянии общающихся.

**V. *Самосохранение.***

**VI.*Компенсация.*** Недостаток одних качеств, сознательно или бессознательно, компенсируется другими.

**20. Специальные средства воздействия.**

**Специальные невербальные средства воздействия:**

*а) Пауза;*

*б) Понижение, повышение, усиление, ослабление звука;*

*в) Темп речи.*

**21. Условия доверительности отношений.**

**Условия доверительности отношений:**

* Открытая демонстрация своих намерений.
* Проявление теплоты и доброжелательности по отношению к партнеру.
* Деловая компетентность.
* Убедительные манеры.
* Устранение недопонимания.

**22. Принципы принятия решений.**

**Принципы принятия решений:**

* Прежде чем вникать в детали, постарайтесь лучше представить проблему в целом;
* Не принимайте решения, пока не рассмотрите все возможные варианты;
* Сомневайтесь;
* Стремитесь взглянуть на проблему с разных точек зрения, даже при минимальных шансах;
* Ищите модель или аналогию, которая поможет лучше понять сущность проблемы;
* Не удовлетворяйтесь первым решением, которое пришло в голову;
* Задавайте как можно больше вопросов;
* Не пренебрегайте своими чувствами;
* Делитесь своими проблемами с близкими.

**23. Коммуникативные барьеры.**

**К коммуникативным барьерам относятся:**

1.***Социальные барьеры*** - политические, религиозные и т.д. Они порождают недопонимание, подозрительность, ведущие к блокированию межличностного общения;

2.***Этнокультурные барьеры*** - национально-культурные особенности, сильно влияющие на восприятие других народов. Свои традиции и привычки воспринимаются как норма, их отсутствие у других - как недостаток;

3.***Психологические барьеры*** – индивидуальные особенности (замкнутость, нерешительность, застенчивость, конфликтность, назойливость, вздорность и др.);

психологические отношения общающихся (взаимная антипатия, неприязнь, несовместимость и др.);

отсутствие необходимых навыков общения.

**24. Лидерство: сущность, мотивы, функции.**

**Лидерство-** это процесс социальной организации и управления общением и деятельностью членов группы, осуществляемый субъектом (лидером), который наделен определенной властью.

Лидерство может быть формальным и неформальным.

Формальное лидерство определят как руководство, оно связано с установленными правилами назначения руководителя и предполагает функциональные отношения.

Неформальное лидерство возникает на основе личных взаимоотношений между людьми.

**Мотивы, побуждающие к лидерству.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Отношение к** **Руководству****(власти)** | **МОТИВЫ** |
| ***Эгоцентрические* –****концентрируются на интересах субъекта** | ***социоцентрические* –****концентрируются на интересах субъекта** |
| 1***.автономное*** – власть ценится в силу собственных достоинств | 1. Власть как игра.
2. Власть как господство над другими людьми
 | -- |
| 2.***Инструментальное*** – власть ценится в силу того, что можно достичь с ее помощью | 3. Власть как источник богатства, престижа, славы и т.д. | 4. Власть как служение коллективу, нации, обществу в целом и т.д. |

**25. Причины недопонимания и возможности его устранения.**

**Причины недопонимания**

* Склонность не говорить того, что действительно думают и хотят.
* Социальная нежелательность сказанного. Стремление говорить то, что кажется целесообразным в данной ситуации, а не то, что в действительности хотели бы сообщить.
* Неуемное желание говорить самим, неумение слушать других.
* Стремление слушать других не с целью услышать, а с целью оценить говорящего.

**26. Типы людей по их расположенности к совместной**

**деятельности.**

**Типы людей по их расположенности к совместной деятельности:**

✯ «хронический жалобщик»

✯ «самолюбивый человек»

✯ «лодырь, нарушитель дисциплины»

✯ «завистник»

✯ «забывчивый, неаккуратный»

✯ «сплетник - информатор»

✯ «индивидуалист»

✯ «безупречная личность».

**27. Теория трансакционного анализа.**

Многие проблемы межличностного общения можно объяснить, используя теорию **трансакционного анализа.** Ее автор – американский психолог Эрик Берн. В основе теории – внутреннее устройство психики человека, различные эго – состояния человека.

|  |  |
| --- | --- |
| ЭГО-СОСТОЯНИЕ**«родитель – Я»** | **В каждый конкретный момент времени человек пребывает в одном из трех** **эго-состояний своего «Я».** **Определенное эго-состояние детерминирует определенную модель поведения и общения.** |
| ЭГО-СОСТОЯНИЕ**«взрослый – Я»** |
| **ЭГО-СОСТОЯНИЕ****«ребенок - Я»** |

Каждое эго – состояние является замкнутым и состоит из следующей последовательности:

***МЫШЛЕНИЕ – ПЕРЕЖИВАНИЕ – ДЕЙСТВИЕ.***

Трансакт состоит из стимула и реакции между двумя эго – состояниями.

Таким образом, трансакт – любое словесное (вербальное) и невербальное общение минимум двух людей.

**28. Социально–психологическая характеристика коллектива.**

***Социально–психологическая характеристика коллектива:***

***I.Совместимость.***

***II.Сработанность.***

***III.Групповая сплоченность.***

***IV.Самоорганизованность.***

***V.Направленность.***

Важным психологическим показателем деятельности трудового коллектива является царящий в нем климат – существенный фактор процветания и делового успеха.

**29. Формы трансактов и возможности преодоления конфликтов.**

**Формы трансактов:**

* ***Параллельные трансакты.*** Возникают между любыми парами эго-состояний.
* ***Перекрестные трансакты.*** Препятствуют течению беседы, вводят разговаривающих в заблуждение.
* ***Скрытые трансакты.*** Обмен информацией идет одновременно на нескольких уровнях (словами - одно, интонациями, взглядами и жестами – другое). То, что произноситься ясно – социальный уровень, дополнительно подразумеваемое – психологический уровень.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Рассмотрим, прежде всего, поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам. В основу данной модели поведения положены идеи Е. Мелибруды, Зигерта и Лайте.

Суть ее состоит в следующем.

Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

* адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
* открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации,
* создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Для руководителя также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликтной личности. ***Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам метут быть отнесены следующие:***

1. неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих - и почва для возникновения конфликта готова;
2. стремление доминировать, во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;
3. консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
4. излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление, во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
5. определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

К. Томасом и Р. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Они указывают, что существуют, **пять основных стилей поведения при конфликте:**

***\*приспособление,***

***\*компромисс,***

***\*сотрудничество,***

***\*игнорирование,***

***\*соперничество или конкуренция.***

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

Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

***Стиль конкуренции, соперничества*** может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

**Его можно использовать, если:**

* исход конфликта очень важен для Вас, и Вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* обладаете достаточной властью и авторитетом, и Вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

***Стиль сотрудничества*** можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, Вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны.

Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы.

**Цель его применения** - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным.

**Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:**

* необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
* у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* основной целью является приобретение совместного опыта работы;
* стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

***Стиль компромисса.***

Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.

***Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо.***

Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы.

При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

***Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:***

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
* вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого, или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

***Стиль уклонения*** реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

***Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:***

* источник разногласий тривиален и несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
* знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
* у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
* хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;
* у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящий реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

***Стиль приспособления*** означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы.

Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или кода вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

***Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:***

* важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
* считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
* осознаете, что, правда, не на вашей стороне;
* чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

**30. Социально – психологический климат.**

***Социально – психологический климат*** – устойчивые настроения и суждения, отражающие социальные условия жизнедеятельности коллектива.

На социально – психологический климат влияют следующие факторы:

* межличностные отношения;
* стиль руководства;
* воздействие вышестоящих административных организаций, государственных учреждения, других коллективов;
* материальные и санитарно – гигиенические условия трудовой деятельности.

**31. Имидж и стадии его создания.**

***Имидж*** служит своего рада камуфляжем, создающий у людей то впечатление, в котором нуждается его носитель, и является одной из цели самопрезентации.

Для успешного создания имиджа немаловажное значение имеет здоровая психика. Удача способствует тому, кто умеет управлять своей психикой, используя саморегуляцию, саморасслабление и самовнушение. Итог этого умения – устойчивый жизненный тонус, проявляющийся в виде доброжелательности и сдержанном реагировании на неприятности.

**Стадии создания имиджа:**

**I.*ИМИТАЦИОННЫЙ ИМИДЖ*** – работа воображения, мыслительный анализ, воплощение идеального образа на бумаге, аудио- и видеопленке, отбор манер, анализ их совместимости со своей личностью;

**II.*РОЛЕВОЙ ИМИДЖ*** – практическое освоение, приобретение первичного опыта «нахождения» в образе. Построение манер, тренировка овладения ими, оценка.

**III.*ЖИЗНЕННЫЙ ОБРАЗ*** – стереотип поведения в созданном образе, полная вживаемость. Обкатка манер, фиксация, корректировка.

**32. Обманные приемы и уловки, возможности противостоять им.**

**Обманные приемы и уловки** - намеренно скрытые нарушения законов логики, правил логических доказательств, способы манипулирования сознанием.

Они подразделяются:

1.Производство и распространение ложных стереотипов, мифов:

* метод «сверкающих обобщений» - используется с целью скрыть вопиющие противоречия;
* метод «приклеивания ярлыков», т.е. внедрение негативных стереотипов;
* метод «подмены через усиление», когда недостатки проблемы называются «крахом», «гибелью», а неточности «чудовищной ложью».

2.Ливингнический механизм «эвфелизм».

3.«Подтасовка карт».

4.«Фигура молчания» или «отвлечения» -один из способов лжи.

5.Отвлечение внимания смакованием скандальной хроники, детальным описанием какого – либо происшествия.

6.Перенос проблемы с «больной головы» на «здоровую».

7.Представления субъективного мнения как реальность.

8.«Игра в авторитеты».

9.Ссылка на свидетельства: «по мнению одного авторитетного лица» и т.д.

10.Игра в цифры и детали – любая ложь пройдет, если ее оснастить набором подробностей.

11.«Аксиоматичность доказательства».

12.«Убийство посредством мягкости».

**ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Психология деловых отношений, Е. Яхонтова, учебно-практическое пособие, Москва,1998 год.
2. Юридическая психология, В. Васильев, СПб., 1998год.
3. Социальная психология, Майерс Дэвидс, СПб., 1997год.
4. Практическая психология, учебник под ред. М. Тутушкиной,

 Москва-СПб., 1997год.

1. Психологическая теория коллектива, Петровский А.В. Москва,1979 год.
2. Андреев В. И., «Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов)», Москва, 1995 год.
3. Булыгина А., «Этика делового общения», Новосибирск, 1995 год.
4. Дейл Карнеги, «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», Центр «Русская тройка», «Комета», 1990 год.
5. Дэна Даниэль, «Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома», СПб, 1994 год.
6. Белоус В.В. Темперамент и деятельность. Учебное пособие. - Пятигорск, 1990.
7. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М., 1982.
8. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: В 2 т. – Т. I. – М., 1989.
9. Кашапов Р.Р. “Курс практической психологии, или Как научиться работать и добиваться успеха”, учебное пособие для высшего управленческого состава, Ижевск, Изд-во Удмуртского университета, 1995