**ТЕМЫ ЗА 14 И 21 ЧИСЛА**

**ТЕМА 1: ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Психология** - **это наука о закономерностях возникновения**, **развития и проявления психики и сознания человека**.

* + **переводе на русский язык психология** – **это наука о душе** (**в переводе**
* **древнегреческого** «**психе**» - **душа**, «**логос**» - **наука**).

**Психика, сознание** – **это субъективный образ объективного мира**, **то есть это внутренняя**, **принадлежащая конкретному человеку**, **субъекту картина мира**, **существующая именно в его мозгу**. **Психика человека** - **это его чувства**, **мысли**, **переживания**, **намерения**, **т**.**е**. **все то**, **что составляет его субъективный внутренний мир**, **который проявляется в действиях и поступках**, **во взаимоотношениях с другими людьми**.

**Психология изучает внутренний мир психических явлений**, **процессов**, **состояний**, **осознаваемых или неосознаваемых самим человеком**, **а также его поведение**.

**Мир психических явлений - это совокупность всех явлений и процессов**, **которые отражают основное содержание психики человека**.

**Психические процессы** *-* **это психические явления**, **обеспечивающие первичное отражение и осознание человеком воздействий окружающей действительности**. **Психические процессы делятся на**: **познавательные** (**ощущение** , **восприятие**, **внимание**, **представление**, **память**, **воображение**, **мышление**, **речь**), **эмоциональные и волевые.**

**Психические свойства - это наиболее устойчивые и постоянно проявляющиеся особенности личности**, **обеспечивающие определенный уровень поведения и деятельности человека**. **К психическим свойствам относятся направленность**, **темперамент**, **характер и способности**.

**Психические состояния - это определенный уровень работоспособности и качества функционирования психики человека**, **характерный для него в каждый данный момент времени**. **К ним относятся активность**, **пассивность**, **бодрость**, **усталость**, **апатия и другие**.

**Психические образования** *-* **это психические** **явления**,

**формирующиеся в процессе приобретения человеком жизненного и профессионального опыта**, **в содержание которых входит особое сочетание знаний**, **навыков и умений**.

**Основной задачей психологии как науки является изучение объективных закономерностей функционирования психических явлений и процессов как отражения объективной действительности**.

**При этом психология ставит перед собой и ряд других задач**:

1. **изучать качественные особенности психических явлений и процессов**;
2. **анализировать становление и развитие психических явлений и процессов**;
3. **исследовать физиологические механизмы**, **лежащие в основе психических явлений**;

4)**содействовать планомерному внедрению научных знаний психологии** **в практику жизни и деятельности людей**.

**Научная психология**, **как и другие науки**, **делится на ряд отраслей**. **Они исследуют различные виды деятельности человека** (**психология труда**, **медицинская психология** , **юридическая психология**, **возрастная психология**, **социальная психология и др**.).

**Методы исследования в психологии**

**Наблюдение - наиболее распространенный метод**, **с помощью которого изучают психологические явления в различных условиях без вмешательства** **в** **их течение**.

**Эксперимент - метод**, **предполагающий активное вмешательство исследователя в деятельность испытуемого с целью создания наилучших условий для изучения конкретных психологических явлений**.

**Эксперимент может быть лабораторным, когда он протекает в специально организованных условиях**, **а действия испытуемого определяются инструкцией**; **естественным, когда изучение осуществляется в естественных условиях**; **констатирующим** *-* **когда изучаются лишь необходимые психологические явления**; **формирующим** *-* **в процессе которого развиваются определенные качества испытуемых**.

**Метод обобщения независимых характеристик предполагает выявление и анализ мнений о тех или иных психологических явлениях и процессах**, **полученных от различных людей**.

**Анализ результатов деятельности - метод опосредованного изучения психологических явлений по практическим результатам и предметам труда**, **в которых воплощаются творческие силы и способности людей**.

**Опрос** - **метод**, **предполагающий ответы испытуемых на конкретные вопросы исследователя**. **Он бывает письменным (анкетирование), когда вопросы задаются на бумаге**; **устным, когда вопросы ставятся устно**; **и в форме интервью, во время которого устанавливается личный контакт с испытуемым**.

**Тестирование - метод**, **во время применения которого испытуемые выполняют определенные действия по заданию исследователя**. **От других методов отличается тем**, **что требует стандартизованной выверенной процедуры сбора и обработки данных.**

**Этика** – **особая наука**. **Она не только дает некоторую сумму знаний в области морали**, **но и раскрывает основные нормы и принципы нравственной культуры**, **выявляет моральные аспекты человеческих взаимоотношений**,

**способствует формированию осознанного выбора тех или иных форм поведения в различных жизненных ситуациях**.

**Объект изучения этики** – **человек**, **его поведение и отношения**. **Происхождение понятия** «**этика**» **связано с древнегреческим словом**

«**этос**» (**нрав**, **обычай**, **привычка**, **характер**). **Поэтому** «**этика**» **в буквальном** **значении** – **учение о нравственности**.

**Предметом этики выступает мораль**. **Моральные нормы** – **это конкретные правила поведения** , **определяющие**, **как человек должен вести себя по отношению к обществу**, **другим людям**, **самому себе**.

**Моральные ценности** – **это общественные установки**, **цели**, **выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле**, **справедливости и несправедливости**, **смысле жизни и назначении человека**, **его идеалах и принципах**. **Добро**, **Свобода**, **Долг**, **Честь**, **Достоинство**, **Смысл жизни**, **Счастье**, **Любовь занимают особое место в системе моральных ценностей**. **Они относятся к высшим моральным ценностям**, **так как от их правильного понимания зависит наша нравственность**: **наши поступки**, **взгляды**, **оценки**.

**На основе иерархии ценностей складывается система ценностных ориентаций** – **устойчивое отношение личности к действительности и самим ценностям**.

**Профессиональная этика** – **это система моральных принципов**, **норм**

* **правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации**.
	+ **процессе обретения будущим специалистом своего профессионального статуса он должен осознать необходимость и смысл профессиональных этических норм и принципов**; **специфику своей профессии и моральных предписаний**, **действующих в ее сфере**; **обратить внимание на роль** «**человеческих отношений**» **в каждом виде профессиональной деятельности**; **выработать у себя систему личностных норм** – **ориентиров в своей профессии**.

**Немаловажное значение имеет стремление будущего специалиста выработать в себе социально**-**психологические качества личности**, **соответствующие требованиям профессионально**-**квалификационных характеристик**.

**Мозг и психика. Сознание**

**Психика** – **это внутренний**, **субъективный мир человека**, **который возникает в ходе активного отражения внешнего**, **объективного мира в виде образов**, **мыслей**, **чувств и поступков**.

**Основные функции психики**

**1.Отражение воздействий окружающей действительности. Одно и то же внешнее воздействие может по**-**разному отражаться разными людьми и даже одним и тем же человеком в разное время и при разных условиях**.

**2.Регуляция поведения и деятельности. Человек с помощью психики осознает мотивы и потребности**, **ставит перед собой цели и задачи деятельности**, **вырабатывает способы и приемы достижения ее результатов**. **Поведение же при этом выступает внешней формой проявления психики**.

**3.Осознание человеком своего места в окружающем мире. С помощью психики**, **сознания человек осознает себя как личность**, **наделенную определенными индивидуальными и социально**-**психологическими особенностями**, **как представителя конкретного общества**, **социальной группы**, **отличающегося от других людей и находящегося с ними в своеобразных межличностных отношениях**.

**Основные ступени исторического развития психики:**

**1.Стадия элементарной сенсорной психики**. **Для животных**, **обладающих такой психикой**, **окружающий мир** «**представлен**» **не в виде предметов в их отношениях друг к другу**, **как для высших животных**, **а в виде таких отдельных свойств**, **элементов**, **от которых зависит удовлетворение основных жизненных потребностей**. **В этом основная особенность инстинктивного поведения**, **характерного для животных с элементарной сенсорной психикой**.

**2.Перцептивная (воспринимающая) психика**. **Животные**, **которые находятся на этой стадии**, **отражают окружающий мир уже не в форме отдельных элементарных ощущений**, **а в форме образов целостных вещей и их соотношений друг к другу**. **Этот уровень развития психики требует новой стадии развития нервной системы** – **центральной нервной системы**. **Наряду с инстинктами в поведении таких животных основную роль начинают играть навыки**, **усвоенные в процессе жизни каждого отдельного существа**. **На высших этапах поведение этих животных приобретает такие особенности**, **которые заставляют говорить о простейшем интеллекте**.

**3.Сознание человека** - **высший этап развития психики и продукт общественно**-**исторического развития**, **результат труда**. **Появляется человеческая речь и язык как средство общения**. **Слова человека обозначают целые понятия**. **Животные**, **разумеется**, **понятиями не владеют**. **Язык позволяет привлекать прежние знания**, **сопоставлять их**, **сравнивать между собой** – **все это и есть высшая форма отражения** – **мышление**. **Язык дает возможность передавать из поколения в поколение полученные знания.**

**Психическое отражение - самый сложный и наиболее развитый вид отражения**.

**На низших его стадиях психика животных достигает самых совершенных форм ее развития**, **носящих название интеллектуального поведения**.

**На высшей его стадии сформировались сознание и самосознание людей**, **специфика их проявления в общественной жизни**.

**Развитие сознания человека**

* **появляется способность познавать общее и особенное в окружающей действительности**;
* **появляется способность определенным образом относиться к окружающей действительности**;
* **появляется способность заниматься творчеством**.

**Развитие самосознания человека**

* **познания себя путем познания других**;
* **самопознания путем анализа собственной деятельности и поведения**;
* **самоконтроля и самовоспитания**.

**Развитие социального поведения человека**

* **психика и сознание человека достигают совершенства**.

**Когда в научной психологии говорят о психике как о субъективном образе объективной действительности**, **то имеют в виду**, **что это внутренняя**, **принадлежащая конкретному человеку**, **субъекту картина мира**, **существующая именно в его мозгу**.

**Мышление и сознание зависят от работы коры головного мозга**.

**Отдельные области коры выполняют специфические функции**.

**Высшие психические функции** (**т**.**е**. **восприятие**, **познавательные процессы**, **мышление и способности**) **соотносятся с правым и левым полушариями головного мозга по**-**разному**. **У человека может доминировать правое или левое полушарие**.

**Специализация полушарий человеческого мозга**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Левое полушарие*** | ***Правое полушарие*** |  |
| *(****мыслительный тип****)* | *(****художественный тип****)* |  |
| **Прием и переработка вербальной и** | **Прием и переработка** |  |
| **символической информации** | **невербальной информации** |  |
| **Последовательный анализ** | **Пространственное и образное** |  |
| **информации** | **мышление** |  |
| **Систематизация информации** | **Целостное восприятие информации** |  |
| **Установление связей между** | **Эмоции** |  |
| **объектами** |  |
|  |  |
| **Кратковременная память** | **Долговременная память** |  |

**Бессознательное** – **это совокупность психических процессов**, **актов и состояний**, **обусловленных воздействиями**, **во влиянии которых человек не отдает себе отчета** (**инстинкты**, **неосознаваемые желания**, **инсайд**, **сновидения и др**.).

**Вопросы для самопроверки**:

1. **Какие вопросы исследует и разрабатывает психология?**
2. **Какие методы исследования психологии вы знаете?**
3. **Назовите основные функции психики.**
4. **Перечислите основные моральные ценности.**

**ТЕМА 2: ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

* **современных рыночных отношениях необходимо знание построения деловых отношений в коммерческой деятельности**: **как выжить и добиться успеха в конкурентной борьбе**? **Психология деловых отношений содержит в себе множество необходимых фактов**, **ситуаций и решений**, **которые помогут вам эффективно построить свое общение и деятельность**.

**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**.

**Основная задача делового общения** – **продуктивное сотрудничество**, **которое возможно при соблюдении основных принципов делового общения**.

**Специфика делового общения в том**, **что оно имеет цель вне себя и служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности**: **производственной**, **научной**, **коммерческой и т**. **д**.

**Деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности**, **которая содействует установлению нормальной морально**-**психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными**, **между коллегами**, **создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей**, **обеспечивая успех общего дела**.

**Специфика делового общения обусловлена тем**, **что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности**, **связанной с производством какого**-**либо продукта или делового эффекта**. **При этом стороны делового общения выступают в формальных** (**официальных**) **статусах**, **которые определяют необходимые нормы и стандарты** (**в том числе и этические**) **поведения людей**. **Отличительная черта делового общения** – **оно не имеет самодовлеющего значения**, **не является самоцелью**, **а служит средством для достижения каких**-**либо других целей**.

**Содержание делового общения** – **социально**-**значимая совместная деятельность людей**, **которая предполагает согласованность действий**, **понимание и принятие каждым ее участником целей**, **задач и специфики этой деятельности**, **своей роли и своих возможностей по ее реализации**.

**Цель делового общения** – **организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности**.

**Помимо общей цели делового общения**, **в нем можно выделить личные цели**, **реализуемые участниками общения**:

* + **стремление к личной безопасности в процессе социальной деятельности**, **что часто проявляется в уходе от ответственности**;
	+ **стремление к повышению своего жизненного уровня**;
	+ **стремление к власти**, **т**. **е**. **стремление расширить круг своих полномочий**, **продвинуться вверх по служебной лестнице**, **избавиться от бремени иерархического контроля**;
	+ **стремление повысить свой престиж**, **что часто сочетается со стремлением укрепить престиж занимаемой должности и самой организации**.

**Для того чтобы цель делового общения была успешно реализована**, **в современной психологической науке выделяют основные этико**-**психологические принципы делового общения**, **к которым относят**:

1. **принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности**, **на основе которого возможно согласовать личные цели сотрудника с общими целями организации**;
2. **принцип полномочий и ответственности**, **регламентирующий деловое общение в рамках служебных прав и обязанностей в соответствии со служебным статусом сотрудника**, **оценку его деловых качеств и использование его квалификации и опыта**;
3. **кооперативность** – **вклад каждого должен быть таким**, **какого требует совместно принятое направление разговора**;
4. **достаточность информации** – **говори не больше и не меньше**, **чем требуется в данный момент**;
5. **качество информации** – **не сообщай непроверенные данные**, **не лги**;
6. **целесообразность** – **не отклоняйся от темы**, **сумей найти решение**;
7. **ясность**, **убедительность** – **владей лингвистическими особенностями языка и тактикой общения**;
8. **учитывай индивидуальные особенности партнера по общению**. **Потребность в общении**, **как считают психологи**, **относится к числу**

**основных** (**базовых**) **потребностей человека**. **Общение** – **необходимое условие** **нормального развития человека как члена общества и как личности**, **условие** **его духовного и физического здоровья**. **Хотя человеческое общение всегда** **лежало в основе социального бытия людей**,

**прямым объектом психологического и социально**-**психологического анализа** **оно стало только в ХХ в**.

**Общение** – **взаимодействие двух и более людей**, **состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно**-**оценочного** (**эмоционально**-**оценочного**) **характера** (**В**. **Н**. **Лаврененко**).

* + **общении выделяют три взаимосвязанные стороны**:
* **коммуникативная**: **состоит в обмене информацией между людьми**;
* **интерактивная**: **заключается в организации взаимодействия между людьми**, **например нужно согласовать действия**, **распределить функции или повлиять на настроение**, **поведение**, **убеждения собеседника**;
* **перцептивная**: **включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания**.

**Под функциями общения понимают роли и задачи**, **которые выполняет общение в процессе жизни человека**. **В соответствии с выделенными выше сторонами общения выделяются аффективно**-**коммуникативная**, **информационно**-**коммуникативная и регуляционно**-**коммуникативная функции общения** (**Ломов Б**. **Ф**.):

* + 1. **Информационно**-**коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами**. **Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику**: **осуществляется между двумя индивидами**, **каждый из которых является активным субъектом**; **он обязательно предполагает взаимодействие мыслей**, **чувств и поведения партнеров**.
		2. **Регуляционно**-**коммуникативная** (**интерактивная**) **функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия**. **В этом процессе человек может воздействовать на мотивы**, **цели**, **программы**, **принятие решений**, **на выполнение и контроль действий**, **т**. **е**. **на все составляющие деятельности своего партнера**, **включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения**.
		3. **Аффективно**-**коммуникативная** (**перцептивная**) **функция**, **в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека**, **в том числе партнера по общению**, **направлена на регуляцию эмоциональной сферы психики человека**, **поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека**. **Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей** – **происходит либо сближение эмоциональных состояний**, **либо их поляризация**, **взаимное усиление или ослабление**.

**Открытое общение** – **желание и умение выразить полно свою точку зрения**

* **готовность учесть позиции других**. **Закрытое** – **нежелание или неумение выразить понятно свою точку зрения**, **свое отношение**, **имеющуюся информацию**. **Использование закрытых коммуникаций оправданно в случаях**: **когда есть значительная разница в степени предметной компетентности**, **и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности** «**низкой стороны**»; **в конфликтных ситуациях** (**здесь открытие своих чувств**, **планов противнику нецелесообразно**).

**Выделяют следующие виды общения**:

* + «**Контакт масок**». **Это формальное общение**, **при котором отсутствует** **стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника**, **используются привычные маски** (**вежливости**, **строгости**, **безразличия**, **скромности**, **участливости и т**. **п**.), **набор выражений лица**, **жестов**,

**стандартных фраз**, **позволяющих скрыть истинные эмоции**, **отношение к собеседнику**.

* **Примитивное общение**: **другого человека оценивают как нужный или мешающий объект**; **если нужен**, **то активно вступают в контакт**, **если мешает**, **то оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики**. **Если получили от собеседника желаемое**, **теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого**.
* **Формально**-**ролевое общение**, **когда регламентированы и содержание**, **и средства общения**, **и вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли**.
* **Деловое общение**: **учитывают особенности личности**, **характера**, **возраста**, **настроения собеседника**, **но интересы дела более значимы**, **чем возможные личностные расхождения**.
* **Духовное**. **Межличностное**. **Это общение друзей**, **когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов**; **друг поймет вас по выражению лица**, **движениям**, **интонации**. **Такое общение возможно**, **когда каждый участник имеет образ собеседника**, **знает его личность**, **может предвидеть его реакции**, **интересы**, **убеждения**, **отношение**.
* **Манипулятивное**. **Оно направлено на извлечение выгоды от собеседника с помощью различных приемов** (**лесть**, **запугивание**, «**пускание пыли в глаза**», **обман**, **демонстрация доброты**) **в зависимости от особенностей его личности**.
* **Светское**. **Суть светского общения в его беспредметности**, **т**. **е**. **люди говорят не то**, **что думают**, **а что положено говорить в подобных случаях**; **это общение закрытое**, **потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характер коммуникаций**.

**Общение** – **сложный многогранный процесс**, **включающий** (**Б**. **Д**. **Парыгин**):

* + **формирование определенных образцов и моделей поведения**;
	+ **взаимодействие людей**;
	+ **взаимное влияние людей друг на друга**;
	+ **обмен информацией**;
	+ **формирование отношений между людьми**;
	+ **взаимное переживание и понимание людьми друг друга**;
	+ **формирование образа внутреннего** «**Я**» **человека**.

**Вербальные средства общения**

**Содержание информации передается при помощи языка**, **т**. **е**. **принимает вербальную**, **или словесную**, **форму**. **При этом частично искажается смысл информации**, **частично происходит ее потеря**.

**При передаче информации нужно мысль сначала словесно оформить во внутренней речи**, **затем перевести из внутренней речи во внешнюю**, **т**. **е**.

**Таким образом**, **особую роль для каждого участника общения играет значимость информации при условии**, **что она не просто принята**, **но понята и осмыслена**. **Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно тогда**, **когда участники общения обладают единой системой кодирования**. **Но**, **даже зная значения одних и тех же слов**, **люди не всегда понимают их одинаково в силу социальных**, **политических**, **возрастных особенностей**. **В результате несоблюдения вышеупомянутых нюансов возникают коммуникативные барьеры** (**барьеры общения**, **шумы**), **которые служат причиной непонимания собеседников и**, **как следствие могут создавать предпосылки их конфликтного поведения**.

**Барьеры общения имеют технический** (**помехи связи**), **социальный или психологический характер**. **Технические барьеры возникают при неправильно выбранном канале связи или его плохой работе**. **Например**, **вы пересылаете письмо по электронной почте и неправильно набираете адрес получателя**. **Социальные барьеры создаются из**-**за отсутствия единого понимания ситуации общения**, **вызванной глубинными различиями**, **существующими между партнерами** (**социальными**, **политическими**, **религиозными**, **профессиональными и пр**.). **Барьеры психологического характера возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений**.

**Выделяют три формы барьеров общения**:

* 1. **Барьеры непонимания**:
* **фонетический барьер** (**невыразительная быстрая или медленная речь**, **речь**-**скороговорка**, **речь с большим количеством звуков**- **паразитов**);
* **стилистический барьер** (**несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению**);

**- семантический барьер** (**различие в системах значений слов**);

* **логический барьер** (**сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений**, **доказательств**).
	1. **Барьеры социально**-**культурного различия** (**социальные**, **политические**, **религиозные и профессиональные различия**, **приводящие к разной интерпретации понятий**, **употребляемых в процессе общения**).
	2. **Барьеры отношений** (**неприязнь**, **недоверие к коммуникатору**, **которое распространяется на передаваемую им информацию**).

**Все барьеры приводят к снижению эффективности передачи информации**. **Чтобы удостовериться в правильности передачи информации**, **нужно чаще прибегать к обратной связи с собеседником**. **Именно в процессе получения** **обратной связи вы можете уточнить и скорректировать отправленную вами информацию**.

**Невербальные средства общения**

**Невербальное общение** – **это общение посредством неречевых знаковых систем**. **Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами**:

1. **Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций**; **мимика изучает движение мышц лица**, **жестика** – **жестовые движения отдельных частей тела**, **пантомимика** – **моторику всего тела**: **позы**, **осанку**, **поклоны**, **походку**.
2. **Такесика изучает прикосновения в ситуации общения**: **рукопожатие**, **поцелуи**, **дотрагивание**, **поглаживание**, **отталкивание и пр**.
3. **Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении**.

**Учеными разработана классификация невербальных средств общения**

**Наиболее значимы кинесические средства** – **зрительно воспринимаемые движения другого человека**, **выполняющие выразительно**-**регулятивную функцию в общении**. **К кинесике относятся выразительные средства движения**, **проявляющиеся в позе**, **жесте**, **мимике**, **походке**, **взгляде**.

**Поза** – **это положение человеческого тела**, **типичное для данной культуры**. **Жесты** – **это разнообразные движения руками и головой**, **смысл которых** **понятен для общающихся сторон**

**Походка человека** – **это стиль передвижения**, **который отражает его эмоциональное состояние**. **Исследования показали**, **что легко узнаются по походке такие эмоции**, **как гнев**, **страдание**, **гордость**, **счастье**. **Причем**, **оказалось**, **что самая тяжелая походка при гневе**, **самая легкая** – **при радости**, **самая большая длина шага при гордости**, **вялая**, **угнетенная походка** – **при страдании**.

* **мимикой очень тесно связан взгляд**, **или визуальный контакт**, **составляющий исключительно важную часть общения**. **Общаясь**, **люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии**. **Взгляд**, **как правило**, **связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса**.

**Хотя лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека**, **оно во многих ситуациях гораздо менее информативно**, **чем его тело**, **так как мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше**, **чем движения тела**. **Если человек хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию**, **лицо становится малоинформационным**, **а тело главным источником информации для собеседника**, **так как жесты**, **позы**, **походка**, **стиль экспрессивного поведения говорят о многом**.

**Восприятие (перцепция) в процессе общения**

**Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная часть общения и составляет то**, **что называют перцепцией**. **Поскольку человек вступает в общение всегда как личность**, **он и воспринимается партнером по общению так же**. **По внешней стороне поведения мы**, **согласно С**. **Л**. **Рубинштейну**, **как бы** « **читаем**» **другого человека**, **расшифровываем значение его внешних данных**. **Впечатления**, **которые возникают при этом**, **играют важную регулятивную роль в процессе общения**. **Во**-**первых**, **при узнавании другого формируется сам познающий индивид**. **Во**-**вторых**, **от того**, **насколько точно** «**прочтение**» **другого человека**, **зависит успех организации с ним согласованных действий**.

**Для успешного общения человек должен обладать следующими качествами**: **терпеливостью**, **воспитанностью**, **уважением к партнеру по общению**, **способностью не полностью доверять первому впечатлению**, **умением отождествлять себя с собеседником**, **сопереживать**. **Так же**, **чтобы понять других людей**, **человек должен осознать**, **что у каждого есть свое мнение**, **своя точка зрения**, **которые могут полностью не совпадать с его утверждениями**.

**Есть некоторые факторы**, **которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей**. **Например**, **наличие заранее заданных установок**, **оценок**, **убеждений**, **которые имеются у наблюдателя задолго до того**, **как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека**.

**Установка** – **это приобретенная в процессе жизни шаблонная реакция на что**-**либо**, **это стереотип реагирования**. **Еще одним феноменом ошибки восприятия служит атрибуция**. **Рассмотрим ее подробнее**.

**Феномены социального восприятия:**

1. **Эффект** «**ореола**» **состоит в том**, **что первоначальное отношение к какой**- **то одной стороне личности обобщается и распространяется на весь образ человека**, **а затем общее впечатление переносится на оценку отдельных качеств этого человека**. **Если оно благоприятно**, **то положительные черты переоцениваются**, **а недостатки либо не замечаются**, **либо оправдываются**. **И наоборот**, **если общее впечатление отрицательное**, **то даже благородные поступки другого человека не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные**.
2. **Специфика эффекта** «**проецирования**» **состоит в том**, **что другой личности приписываются по аналогии со своей собственные качества и эмоциональные состояния**. **Человек**, **воспринимая и оценивая людей**, **склонен логически предположить следующее**: «**Все люди подобны мне**» **или** «**Другие противоположны мне**». **Упрямый подозрительный человек** **увидит эти же качества характера у партнера по общению**, **даже если они объективно и отсутствуют**. **Добрый**, **отзывчивый**, **честный**, **наоборот**, **может воспринять незнакомого через** « **розовые очки**» **и ошибиться**. **Поэтому**, **если кто**-**то жалуется**, **какие**, **мол**, **все вокруг жестокие**, **жадные**, **нечестные**, **не исключено**, **что он судит по себе**.
	1. **Эффект** «**первичности**» **проявляется в том**, **что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии очень существенна и незабываема**, **способна повлиять на последующее отношение к этому человеку**. **И если даже потом вы получите информацию**, **которая опровергнет первичную**, **все равно помнить и учитывать вы больше будете именно ту**. **На восприятие влияет и настроение самого человека**: **если оно мрачное** (**например**, **из**-**за плохого самочувствия**), **то в первом впечатлении о другом человеке могут преобладать негативные чувства**. **Чтобы оно было полнее и точнее**, **важно положительно** «**настроиться на него**».

**4.** **Эффект** «**новизны**» – **состоит в том**, **что последняя**, **более новая** **информация оказывается наиболее важной**, **чем та**, **что у него была**. **Этот эффект действует в отношении знакомых людей**.

* 1. **Эффект** « **снисходительности**» – **состоит в необоснованно позитивном восприятии начальником своих подчиненных и переоценке их позитивных черт и недооценке негативных**. **Этот эффект проявляется у руководителей либерального и демократичного стиля**.
1. **Эффект** «**прокурора**», **или гипервзыскательности**, – **руководитель постоянно стремится обвинить подчиненных во всех их недостатках**. **Этот эффект присутствует у руководителя авторитарного типа**.

**Взаимодействие в общении.**

**Общение как взаимодействие** (**интерактивная сторона**) **характеризует непосредственную организацию совместной деятельности**. **Цели общения отражают потребности совместной деятельности**, **а само общение**, **в частности деловое**, **почти всегда предполагает определенный результат** – **изменение поведения и деятельности других людей**. **В этой связи общение**, **как взаимодействие**, **можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание**.

**Интерактивная сторона общения по сути своей является психологическим воздействием проникновения одного человека** (**группы людей**) **в психику другого** (**группы людей**). **Результатом такого рода проникновения выступают изменения индивидуальных или групповых взглядов**, **мотивов**, **отношений**, **установок и состояний**.

**Вопросы для самоконтроля:**

* 1. **Какую роль играет общение в жизни человека?**
	2. **Почему перцептивная сторона общения является наиболее важной и значимой?**
	3. **Какие вербальные и невербальные средства общения вы знаете?**
	4. **Назовите барьеры общения.**