

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

**Методические рекомендации  
по практическим занятиям**  
Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

**Специальность:** 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности  
автоматизированных систем

**Квалификация выпускника:** Техник по защите информации

**Нормативный срок обучения:** 3 года 10 месяцев

**Форма обучения:** Очная

2021

Методические указания по практическим занятиям дисциплины: ОГСЭ.05 Психология общения разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 10.02.15 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем Утвержденным приказом Минобрнауки России от 09.12.2016г. №1553  
*дата утверждения и №)*

Методические указания рассмотрены на заседании методического совета СПК и рекомендованы к использованию

«19» 02. 2020 года Протокол №   1  

Председатель методического совета СПК

Сергеева Светлана Ивановна

Методические указания утверждены на заседании педагогического совета СПК «28» 02. 2020 года Протокол №   6  

Председатель педагогического совета СПК

Облиенко Алексей Владимирович



Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «ВГТУ»

Разработчики:

Лесных О.В.

*(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность)*

*(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность)*

*(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность)*

*(Ф.И.О., ученая степень, звание, должность)*

## ***Практическое занятие № 1***

Вербальное общение, культура речи

**Цель занятия:** определить виды общения, обозначить плюсы и минусы вербальной информации.

**Оборудование и раздаточный материал:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

### **Краткие теоретические сведения**

**Вербальное или языковое общение** - это средство, связанное с использованием языка. Другими словами, языковое общение - это коммуникативный акт. С помощью речи передаются информация, мысли, чувства.

Культура речевого общения охватывает две составляющие: культуру общения и культуру слушания.

Рассмотрим характеристику "говорение". Это механизмы построения высказываний в соответствии с индивидуальными особенностями человека, что говорит. Это и особенности используемой лексики, и владение грамматикой, и богатство ассоциаций, и производительность или стереотипности вещания, его динамичность, проявление с помощью слов определенного отношения к собеседнику. Конструируя высказывания, мы стимулируем другого человека к созданию внутреннего образа, подобного тому, что ему передается. При этом происходит решение конкретных коммуникативных задач в соответствии с целью вещания и особенностей ситуации. Высказывания конструируются в соответствии с грамматическими правилами.

Ученые определяют несколько порядков построения сообщений:

- кульминационный порядок (самые сильные аргументы приводятся в конце);
- антикульминационный порядок (обратный, когда, наоборот, сообщение начинается с сильного аргумента) и размещения сильных аргументов внутри сообщения.

Важными характеристиками вербального средства общения, в частности говорение, является диалог и монолог. Монологическую речь - это когда говорит одно лицо, а остальные слушают, воспринимают сообщение. Диалогическая речь - вещания между двумя или несколькими собеседниками.

Язык является универсальным средством передачи информации. Язык необходим для того, чтобы вещание было понятным и благодаря этому эффективным, а вещания, в свою очередь, необходимо для того, чтобы благодаря языку передавалась информация.

Культура языка является одним из главных показателей культуры человека в целом, широты и глубины его знаний и мыслей. Свои особенности имеют как письменная, так и устная речь. Последняя отличается более короткими предложениями, имеет эмоциональную окраску.

Есть недостатки речи, которые мешают установлению контакта между людьми: когда слова звучат нечетко. Неправильно поставленное ударение, использование жаргонизмов, путаница слов, близких по звучанию, но разные

по значению и др. могут стать причиной того, что партнер по общению не будет понимать вас.

Культура речи - понятие не только лингвистическое и психологическое, но и нравственное, и это лучше всего проявляется в речевом этикете. Это сложная система языковых знаков, что опирается на моральные правила и требования и указывает на отношение, как к другим людям, так и к себе. Речевой этикет формировался не одним поколением людей, и в нем, как в зеркале, отражается менталитет народа.

Эффективность использования вербального средства общения зависит от таких факторов:

- ситуативных - определенная ситуация может способствовать или мешать вербальному влиянию и восприятию информации;
- субъективных: психологическое состояние собеседников может совпадать или нет; эмоциональное восприятие собеседника накладывается на высказанную им информацию; какие имеющиеся условия отвлекают от восприятия информации и мешают влиятельные; может иметь место неодинаковая информированность собеседников или разный их интеллектуальный уровень; результаты общения могут не совпадать с ожиданиями собеседников;
- недостатков речи и языка; плохой дикции; отсутствия логики в высказываниях; неточной передачи информации.

### **Порядок проведения занятия**

1. Раскрыть понятие вербальное общение.
2. Раскрыть понятие культура речи.
3. Факторы эффективности использования вербального общения.
4. Тренинговое упражнение.

### **Содержание отчета**

1. Дать характеристику понятию «вербальное общение».
2. Дать характеристику понятию «культура речи».
3. Обозначить факторы эффективности использования вербального общения.
4. Вербальное упражнение "Развитие умения самопрезентации".

Цель: Упражнение предназначено для развития связной, чёткой речи, способности размышлять последовательно и логично.

Умение подать себя – это не врожденная черта, а навык, который (в числе других) поддается тренировке. По ходу выполнения упражнения рассматриваются такие стратегии самопрезентации, как самовосхваление, лесть, подражание, одолжение, запугивание, мольба, самопродвижение.

Результаты упражнения обсуждаются по ходу выполнения задания. Каждая стратегия поведения рассматривается с точки зрения ее положительных и отрицательных сторон. Если какая-либо из стратегий поведения не была представлена ни одним из участников, ведущий обсуждает ее в ходе специальной организованной дискуссии и определенным образом сформулированных вопросов.

В процессе обсуждения результатов упражнения рассматриваются те стороны личности участников, которые им хотелось бы несколько изменить. Акцент делается на положительные стороны и характеристики поведения.

Разрабатывается возможное направление коррекции личности с учетом ее положительных сторон.

**Контрольные вопросы**

1. Понимание сущности взаимоотношений в психологии?
2. Эффективность вербального общения?
3. Культура речи?

## **Практическое занятие № 2**

### **Интерпретация невербальных знаковых систем**

**Цель занятия:** привести общую характеристику невербальных знаковых систем, развить умение использовать полученные знания на практике.

**Оборудование и раздаточный материал:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

### **Краткие теоретические сведения**

**Невербальная коммуникация (общение)** — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата

К основным невербальным средствам общения относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

**Мимика** - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками.

#### **Мимика лица и глаз.**

Полностью открытые глаза соответствуют живости характера, хорошей восприимчивости человека.

Прикрытые глаза - это либо сильное утомление, либо признак инертности, равнодушия, пассивности.

Прищуренный взгляд означает либо пристальное внимание, либо хитрость, коварные планы, злой умысел.

Прямой взгляд, обращённый к собеседнику, показывает интерес, доверие, открытость, готовность к сотрудничеству.

Взгляд сбоку уголками глаз демонстрирует скептическое настроение, недоверие, выражает сомнения.

Взгляд снизу при согнутой спине означает покорность, услужливость.

Взгляд сверху вниз в психологии жестов - это всегда чувство превосходства и высокомерия, демонстрация презрительного отношения к партнёру.

Если в мимике собеседника Вы улавливаете уклоняющийся взгляд, то, скорее всего, это неуверенность в себе, робость или чувство вины.

**Улыбка** является универсальным средством невербального общения. В наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

**Визуальный контакт**, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

**Жесты** - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания.

- Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)
- Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).
- Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека. Язык жестов: руки

В психологии жестов рукам отводится очень большое значение. А связано это с тем, что жестикулируя руками, человек передает множество тех чувств и эмоций, которые не может передать словами.

Ладонь, открытая кверху, - символ объяснения, убеждения.

Руки, свисающие вдоль тела, - пассивность, безволие.

Руки, заложенные за спину, - неготовность к действиям, робость, застенчивость, сомнения.

Руки, спрятанные в карманах, - попытка скрыть, неуверенность в себе.

Рука, сжатая в кулак, - концентрация внимания, самоутверждение.

Потирание рук в психологии означает прилив положительных эмоций и удовлетворенность.

Движение рук, закрывающее глаза или лицо, - это стремление что-то скрыть, уйти от разговора.

### **Язык жестов: плечи**

Высоко поднятые плечи и сутулая спина на языке жестов означают нерешительность, беспомощность, нервозность. Существуют и другие примеры, относящиеся к группе жестов неуверенности, которые человек невольно демонстрирует, если сомневается в принятии решения, совершении выбора, если его что-то беспокоит или тревожит.

Плечи, спадающие вперед, - знак слабости и подавленности, символ комплекса неполноценности.

Свободное движение плечами - уверенность в себе, внутренняя свобода.

Отведение плеч назад - в психологии жестов и мимики это стремление действовать.

Выпяченная грудная клетка означает завышенную самооценку, жизненную активность.

Впалая грудная клетка - признак замкнутости и угнетённости.

### **Походка**

Согласно данным психологов, характер человека и его личностные качества отражаются на осанке человека, его походке и его любимых позах. Давайте рассмотрим эти моменты более подробно.

Быстрая походка с размахивающими руками соответствует таким качествам, как целеустремлённость, уверенность, активность.

Походка с руками в карманах и "волочением ног" свидетельствует о скрытом характере и угнетённом состоянии духа.

Широкие шаги при ходьбе означают ясность целей, предприимчивость, энергичность.

Короткие шаги - признак сдержанности, осторожности, расчётливости.

Ритмичная походка с выраженным движением бёдер выдаёт самоуверенную и самовлюбленную личность.

В человеке, шаркающем ногами, психология отмечает вялость, леность и медлительность.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *открытую*, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;

- *закрытую*, или *защитную*, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;

- *поза готовности*, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено



вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Важное значение для общения имеет **голос**, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обстановке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над постановкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

### **Порядок проведения занятия**

1. Дать характеристику понятию «невербальное общение».
2. Выделить признаки невербальных средств общения
  - жесика;
  - мимика;
  - пантомимика.
3. Занятие с элементами тренинга.

### **Содержание отчета**

1. Определение невербального общения?
2. Характеристика невербального общения - жесты?
3. Характеристика невербального общения - мимика?
4. Характеристика невербального общения - пантомимика.
5. Тренинговое упражнение.
  - 5.1. «Угадай эмоцию».

**Цель:** развитие умения различать эмоции людей по мимике (радость, грусть, злость).

**Ход упражнения:** Участники упражнения достают из пакета карточки, отгадывают эмоцию и называют её. Остальные анализируют, правильно ли отгадана эмоция.

#### **Обсуждение:**

- Тяжело ли было отгадать эмоцию?
- Что поддерживало?

#### **5.2. Упражнение «Крокодил (угадай слово)».**

**Цель:** научиться использовать невербальные знаки общения.

**Ход упражнения:** Задача показывающего – без слов, только с помощью жестов показать то или иное слово. Слово или случайным образом берется из первой попавшейся книги, или кто-то из зала тихонько шепчет слово показывающему. Иногда загадывается не слово, а фраза, пословица или строчка из песни. Вариаций может быть много.

Задача отгадывающих – назвать слово, которое скрывается за этой пантомимой.

### **Контрольные вопросы**

1. Характеристика средств невербального общения: мимика, жесты, пантомимика?

2. Примеры невербальных средств: жесты уверенности, неуверенности, закрытые жесты?

### ***Практическое занятие № 3*** **Коммуникативные барьеры**

**Цель занятия:** показать особенности психологии общения, «эффект сопротивления».

**Оборудование и раздаточный материал:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций

#### **Краткие теоретические сведения**

Для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение. Однако на практике общение зачастую прерывается, осуществляется порой и в деструктивной форме, без взаимопонимания. Выше мы идентифицировали такие элементы общения, как «отправитель», «кодирование», «сообщение», «среда», «декодирование», «получатель», «обратная связь». Если в этих элементах каким-либо образом присутствуют помехи, то полной ясности и понимания не происходит. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.

**Компетентность.** Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников общения кодирует сообщение, исходя из своего видения, а получатель — декодирует только на основании своего опыта. Следовательно, можно говорить с партнером на одном языке и при этом не понимать его («Послушай, скажи по-русски!»). В этой ситуации сообщение входит в конфликт со способом, которым получатель «расшифровывает» его, общение становится невозможным или искаженным. Искажения возникают из-за разного уровня компетентности собеседников, которые, в свою очередь, могут создавать совершенно иной уровень компетентности в сфере деятельности (например, статус профессора и рядового учителя). В результате у людей формируются разные ценности, потребности и отношения, что может привести к неумышленному

искажению получаемой информации. Несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным барьером эффективного общения.

**Избирательное слушание.** При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.

**Оценочные суждения.** В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора. Оценочные суждения базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения.

**Достоверность источника.** Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника. Уровень достоверности, оцениваемый партнером, непосредственно связан с тем, как он реагирует на слова, идеи и действия говорящего. Таким образом, оценка одним человеком другого влияет на отношение к его сообщениям. Это во многом зависит от прежнего опыта общения партнеров.

**Фильтрование.** Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрования понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием.

**Внутригрупповой язык.** Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Например, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде.

Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство

причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

**Различие статуса.** Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности.

**Давление времени.** Давление времени также может стать серьезным коммуникативным барьером. Например, из-за дефицита времени кому-то не предоставляют обещанное ранее слово, а он может неадекватно среагировать на эту ситуацию (например, обидеться).

**Перегрузка общения.** Наше время часто называют «информационной» эрой или «эпохой информации». Люди не могут своевременно ответить на все сообщения, адресованные им, поэтому они их «отсеивают», и, следовательно, некоторые из сообщений никогда не прочитываются.

Изучение каждого коммуникативного барьера показывает, что чаще всего они заключены в самих людях (например, компетентность, оценочные суждения), другие — в организациях (например, внутригрупповой язык, фильтрование, различие статуса). Следовательно, для того чтобы улучшить общение в организации, необходимы изменения как людей, так и организационных структур.

В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры: логический, семантический, стилистический, фонетический.

**Логический коммуникативный барьер.** Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Мысль человека зарождается под влиянием различных его потребностей, связанных с влечениями, побуждениями, эмоциями и пр., поэтому смысл всегда индивидуально-личностен, за каждой мыслью стоит мотив, зачастую скрытый и потому не всегда понятный. Для адекватного восприятия информации важна встречная мыслительная деятельность получателя. Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой. Логический коммуникативный барьер возникает чаще у партнеров с неодинаковым видом мышления, например: у одного — абстрактно-логическое, а у другого наглядно-образное, у третьего — наглядно-действенное.

Операционная мыслительная деятельность у людей также различна: широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума у всех проявляется по-разному.

**Стилистический коммуникативный барьер.** Стиль — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилиевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.

Например, пересказ содержания сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке следующим образом, несомненно, вызовет стилистический барьер: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».

**Фонетический коммуникативный барьер.** Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетика занимается акустическими и физиологическими особенностями речи. Незнание ее законов, пренебрежение ее требованиями затрудняет процесс коммуникации. Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается.

Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается. Для его смягчения бывает эффективна пауза — в нужный момент и в нужном месте. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

**Барьер психологической защиты.** Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

**Барьер характера.** У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко

выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, неэстетичный внешний вид собеседника — все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговора).

### **Порядок проведения занятия**

1. Дать определение понятию «коммуникативные барьеры».
2. Определение разновидностей «коммуникативных барьеров»

### **Содержание отчета**

1. Понятие «коммуникативные барьеры».
2. Типы коммуникативных барьеров.
3. Тренинговое упражнение «развитие коммуникации».

**Цель:** показать важность для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров.

**Размер группы:** от 6 до 35 человек

**Время:** 15–20 минут

**Описание.** Группа садится по кругу. Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении. Пусть каждая пара займет место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы.

Тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы. По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу.

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

**Вывод:**

При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Можно обсудить способы как перейти из сложного положения в комфортное в различных жизненных ситуациях.

### **Контрольные вопросы**

1. Социально-психологическая сущность коммуникативных барьеров?
2. В чем состоит трудность преодоления коммуникативных барьеров?

## *Практическое занятие № 4*

### Эффекты межличностного восприятия

**Цель занятия:** показать особенности восприятия людьми друг друга в процессе межличностного общения.

**Оборудование и раздаточный материал:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

#### **Краткие теоретические сведения**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. На основе внешней стороны поведения мы, как бы читаем другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную роль в общении.

Межличностные отношения в реальной системе жизнедеятельности людей занимают важное место. Но взаимодействие и коммуникация с другими людьми бывают затруднены потому, что мы редко воспринимаем людей объективно. Чаще всего наше восприятие других людей основывается лишь на впечатлениях, а также на истолковании и оценке мотивов их поведения в зависимости от того, какие качества мы в них предполагаем и в какой ситуации они находятся.

Обычно наше восприятие другого человека базируется на поиске впечатлений, отражающих основные характеристики его личности. Раз проявившись, эти характеристики позволяют нам объяснить разные поступки человека и приводить их в соответствие с впечатлением о нем. Очень часто наше первое впечатление оказывается и самым прочным. Речь идет об эффекте первичности. У школьников, получивших в начале года отличные отметки, а затем переставших работать, больше шансов оставить у преподавателя благоприятное впечатление, чем у учеников, посредственные результаты которых в начале года сменились неуклонным прогрессом, продолжавшимся до его конца.

**Эффект первичности** проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную, все равно помнить и учитывать вы будете больше первичную. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное, в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно настроиться на него.

**Эффект ореола** проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке - на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке

отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно.

**Эффект последней информации** проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

**Эффект новизны** заключается в том, что последняя, то есть более новая информация, оказывается более значимой, действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

**Эффект края** заключается в том, что крайние объекты восприятия запоминаются лучше, чем те, которые находятся в середине.

**Эффект проекции** – когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки.

**Эффект средней ошибки** – это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

**Эффект Барнума** – восприятие людьми описания или общих оценок своей личности как истинные, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

**Эффект бумеранга** состоит в том, что информация, преподносимая аудитории или отдельным лицам вызывает результат, обратный ожидаемому.

### **Порядок проведения работы**

1. Характеристика процесса восприятия.
2. Эффекты восприятия в процессе межличностного общения.
3. Занятие с элементами тренинга.

### **Содержание отчета**

1. Охарактеризуйте процесс восприятия одним человеком другого человека в процессе межличностного общения.
2. Перечислите эффекты восприятия?
3. Тренинговое упражнение.

3.1. «Привет, ты представляешь...»

Цель: положительный эмоциональный настрой, вербальные и невербальные навыки общения.

По очереди каждый из участников, обращаясь к соседу, с чувством радости от встречи произносит: «Здравствуй, (имя), ты представляешь...» и заканчивает фразу, рассказывая, что-то смешное и интересное.

### **Контрольные вопросы.**

1. Характеристика процесса восприятия?
2. Эффекты восприятия?



## Практическое занятие № 5

### Познай себя тестирование

**Цель занятия:** определить свой тип восприятия и темперамента.

**Оборудование и раздаточный материал:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, тестовый материал.

### Краткие теоретические сведения

Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

**Индивидуальность** — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности.

### Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «*temperamentum*», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

**Холерический тип темперамента (холерик).** Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать

небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

**Сангвинический тип темперамента** (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

**Меланхолический тип темперамента** (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуются поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

**Флегматический тип темперамента** (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

#### Текст опросника (вариант В).

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-либо хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в "тени" на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы от молчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда неприличным шуткам?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя "сытым по горло"?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо иной одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточить на чем-то свое внимание?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда так беспокойны, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше, чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо отдышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?

39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первым проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать забавные истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете, тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас "сосет под ложечкой" перед важным делом?

### **Тип восприятия.**

**Визуал.** Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

**Кинестетик.** Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

**Аудиал.** “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

### **Тестовый материал (вопросы).**

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.

15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

*Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.*

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

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+" ). Это ваш главный тип восприятия.

### **Порядок проведения занятия**

1. Понятия индивидуальность и личность, отличительные характеристики.
2. Типы темперамента.
3. Тип восприятия.
4. Тестовые задания.

### **Содержание отчета**

1. Типы темперамента?
2. Типы восприятия.
3. Тестирование.

### **Контрольные вопросы**

1. Дать определение понятиям личность и индивидуальность?
2. Характеристика типов темперамента?
3. Характеристика типов восприятия?