

Тема 6. Поведенческие компетенции личности по развитию гражданской идентичности Кыргыз жараны

План

1. Межличностные коммуникации.....	1
2. Поведение в условиях конфликта.....	7
3. Действия в стрессовых ситуациях.....	13
Краткие выводы по теме 6.....	15
Новые термины и понятия.....	16
Контрольные вопросы и учебные задания.....	17
Рекомендуемая литература по теме 6.....	18

1. Межличностные коммуникации

Концепция «Кыргыз жараны» реализует государственную политику в сфере межэтнических отношений для укрепления единства народа. Эта концепция состоит из 5 приоритетных направлений, каждая из которых направлена на сплочение наций, проживающих на территории Кыргызстана. Все эти направления основаны на поведенческих концепциях личности, где важная роль отведена межличностным коммуникациям. Что из себя представляет межличностная коммуникация?

Межличностная коммуникация — это взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Исходя из этого определения вытекают особенности межличностной коммуникации, которая проявляет себя:

- неизбежности коммуникации;
- необратимости коммуникации;
- непосредственной обратной связи;
- многоканальность, что позволяет сообщать дополнительную информацию о партнере;
- межличностные отношения, которые складываются в результате деловых и творческих контактов – неофициальных, в результате эмпатии.

В результате взаимодействия граждан необходимо учитывать эти особенности, так как при отсутствии одного из них, приводит к межличностным и межнациональным конфликтам.

Для эффективной коммуникации наиболее оптимальны условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации, вариантами этих условий являются:

- *совместимость партнеров* как коммуникативных личностей даже при различии коммуникативных установок способствует *установлению контакта*. Сигналом для контакта могут быть как вербальные, так и невербальные средства;
- *восприятие* – сложный процесс приема, переработки смысловой и оценочной информации. Важна *адекватность смыслового восприятия*, т. к. с ним связана правильность интерпретации информации, коммуникативной установки партнера и прогнозирование последующих этапов межличностной коммуникации, что помогает сократить конфликтные ситуации.

Рассмотрим каждый из этих вариантов, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации, более подробно.

Основными каналами межличностной коммуникации являются вербальные и невербальные каналы. **Вербальный** (от латинского *verbalis*) — устный, словестный. Т. е. **вербальные связи** — это связи путём словестного (речевого) общения.

При вербальной коммуникации серьезным препятствием для передачи информации являются помехи и искажения. Чтобы придать языку помехоустойчивость, которая возникает в особенности при декодировании, необходимо должным образом ориентироваться в специфике тех барьеров, ограничивающих понимание информации и возникающих либо в физическом окружении, либо в сфере эмоций человека. При этом выделяют три типа барьеров: личностные, физические и семантические. Что они собой представляют?

Личностные барьеры связаны с коммуникативными искажениями, порождаемыми человеческими эмоциями, неумением слушать собеседника, различиями в образовании, социально-экономическим статусом, потребностями, интересами, накопленным опытом, а также в психологической несовместимости людей, участвующих в коммуникации.

Физические барьеры представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде взаимодействия. Среди них выделяются всяческие "шумы", окружающая обстановка, взгляды, улыбки, интонации, модуляции голоса и др., способные препятствовать или, наоборот, содействовать пониманию и усвоению передаваемой информации. Исследования показали, что 55% информации воспринимается через жесты, позы и выражения лица; 38% – через интонации и модуляции голоса и только 7% – через слова. Практически невербальная информация берет верх над вербальной, в какой-то мере даже подавляет ее. В процессе коммуникации важнее не то, что говорится, а как говорится.

Семантические барьеры возникают там, где коммуниканты каждый по-своему понимают значение одних и тех же символов, т.е. приписывают им разные значения. Символы, как известно, многозначны, и при выборе одного из них может возникнуть недопонимание. Используемые в коммуникациях ограничения сужают возможность интерпретации и понимания сообщений и приносят субъективность в толкование и оценку информации.

Особенно сложные проблемы возникают при построении коммуникаций между представителями разных культур и наций. Поэтому основной миссией концепции «Кыргыз жараны» является поддержания гражданской идентичности в Кыргызстане. В этом случае коммуницирующие стороны должны знать не только буквенные значения слов используемого языка, но и интерпретировать их в должном контексте, учитывая интонацию, громкость, сопровождающие жесты и др. Семантика с необходимостью приводит к ограниченной базе используемых в общении символов. Практически всякая коммуникация осуществляется посредством символических обозначений, декодирование и субъективная интерпретация которых могут привести к эмоциональным и другим барьерам, блокирующим межличностное общение.

Кроме вышеперечисленных барьеров в межличностной коммуникации, есть и другие, которые имеют немаловажное значение:

- неточность высказывания;
- неуместное использование профессиональных терминов;
- несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- неполное информирование партнера;

- быстрый темп изложения информации;
- неполная концентрация внимания;
- неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
- наличие различных смысловых интерпретаций и скачков мысли.

Психологами доказано, да и мы с вами сами являемся свидетелями того, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса, такие как шум, хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, и т.д.

Речь – основной, присущий только человеку способ коммуникации. Вместе с тем мы передаем информацию друг другу, используя не только слова, но и множество иных способов, среди которых – жесты, мимика, позы, одежда, прически, даже предметы, окружающие нас (например, обстановка в комнате). То, какие украшения мы носим, какие сорта чая или кофе предпочитаем, как проводим свободное время, – все это также представляет собой определенный вид сообщений, который получил название «невербальные сообщения» (англ., *non-verbal* – без использования слов, несловесный).

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) выразительных движений тела – так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);
- 2) звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- 3) определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- 4) использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет к дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию.

2. Поведение в условиях конфликта

При реализации государственной политики «Кыргыз жараны» возникают ситуации, приводящие к конфликту. На возникновение конфликтных ситуаций влияют следующие поведенческие аспекты: восприятие, межличностные коммуникации, многообразные личностные и групповые особенности взаимодействия людей, мотивация, мышление и общественное мнение.

Конфликт – это столкновение противоположных целей, взглядов и мнений.

Сегодня мы поговорим о поведении в конфликтной ситуации. Какие модели, методики, стратегии поведения в конфликтной ситуации, в каких случаях выбрать ту или иную модель, как себя вести в конфликте. Мы будем опираться на методику Кеннет Томаса, так как она действенна и реально применима в наших условиях.

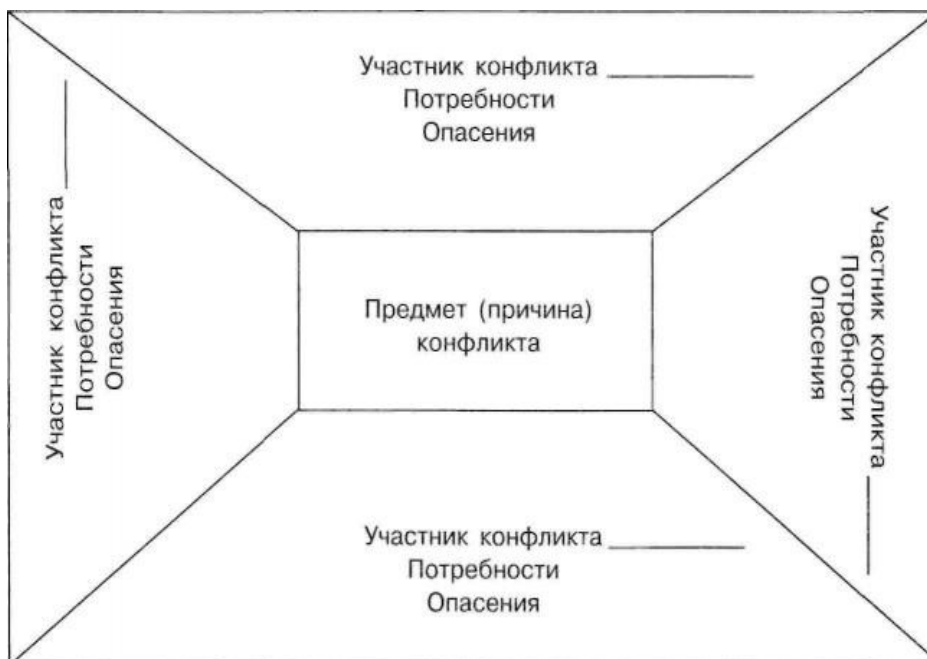
Любой конфликт вызывает и сопровождается определенным поведением его участников. Оно представляет собой взаимодействие человека с окружающей средой в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности.

Общую формулу поведения предложил в свое время К. Левин:

$$B = f(P, E)$$

(где B — поведение, P — личность, E — среда). Смысл уравнения достаточно прост — поведение является функцией взаимодействия особенностей личности и обстановки. Термин «поведение» в то же время высвечивает внутренние взаимосвязи взаимодействия людей, а также их отношение друг к другу и к различным группам в обществе.

Австралийские конфликтологи Х. Корнелиус и Ш. Фейр предложили эффективный прием анализа конфликтной ситуации – составление карты конфликта.



Карта конфликта – это графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон. В процессе ее составления четче формулируются проблемы и позиции участников.

Рекомендуется составлять карту конфликта в следующих случаях:

- 1) при анализе конфликта (помогает обоснованно выбрать стратегию дальнейших действий);
- 2) при подготовке стратегии разрешения конфликта;
- 3) в процессе переговоров, в которых принимают участие все оппоненты (помогает налаживать конструктивное взаимодействие между ними, располагает к сотрудничеству).

Итак, что из себя представляет карта конфликта?

1. Определение предмета конфликта. Опишите проблему в общих чертах: из-за чего возник спор, по поводу чего высказывались разные мнения? Не надо глубоко вдаваться в проблему или находить выход. Опишите, что является предметом конфликта, т.е. «яблоком раздора». Предмет может быть не один.
2. Определение оппонентов, вовлеченных в конфликт. Решите, кто является главными сторонами в конфликте. Составьте список действующих лиц. Если

группа имеет однородные требования, потребности, ее на карте можно определить как одно лицо.

3. Определение подлинных интересов оппонентов. Задача третьего этапа – выяснить мотивацию, стоящую за позициями оппонентов. Необходимо перечислить потребности и опасения каждого участника. Так формируются возможности для создания большего количества взаимовыгодных решений. Одна и та же потребность может относиться к нескольким или ко всем участникам.

Центральное место на карте конфликта занимает обозначение самой проблемы, которая вызвала конфликт. Затем отмечаются стороны, непосредственно участвующие в конфликте, их интересы и опасения относительно возможных потерь. Далее, если нужно, можно указать стороны, косвенно вовлеченные в конфликт.

Этот инструмент позволяет:

- ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени помогает избежать чрезмерного проявления эмоций;
- создать возможность совместного обсуждения проблем,
- конкретизировать собственную точку зрения и понять точку зрения других;
- дает возможность сторонам конфликта увидеть проблему глазами оппонента и услышать его;
- выбрать новые пути разрешения конфликта.

Что нужно знать про поведение в конфликтной ситуации?

Конфликтные ситуации неизбежны! Это жизнь, которая всегда складывается из противоречий между чьими-то интересами, такие противоречия и порождают конфликты. Полностью избежать конфликтов невозможно. Поэтому вместо того, чтобы думать как избежать конфликта, нужно задуматься над тем, как управлять конфликтом, как подчинить его себе, как вести себя в конфликтной ситуации.

Самое важное правило в конфликтной ситуации: ваше поведение должно быть как можно менее эмоциональным, старайтесь максимально удерживать свои эмоции, как бы вам не хотелось их проявить. Это придаст вам

существенное преимущество в конфликте и увеличит шанс выйти из него победителем.

Рассмотрим основные стили поведения в конфликтной ситуации, описанные К. Томасом, их всего пять. Для наглядности сравним их с пятью видами животных (исходя из того, как они ведут себя при опасности).

Стратегии поведения при конфликтной ситуации по Томасу.

Стратегия 1 Медведь (Приспособление)

Модель Медведь означает «замораживание» и дальнейшее постепенное угасание конфликта. При выборе этой модели вы просто принимаете наличие конфликтной ситуации такой, какая она есть, не стараетесь доказать свою правоту, но и не соглашаетесь с оппонентом. Вы приспосабливаетесь к этой ситуации и ждете, пока она постепенно утихнет сама.

Стратегию поведения «Медведь» целесообразно применять при наличии следующих признаках конфликта:

- ваш соперник в конфликте откровенно сильнее вас, имеет больше рычагов влияния на вас;
- восстановление нормальных взаимоотношений с человеком объективно важнее, чем победа в конфликте;
- сам предмет спора для вас не важен, а важен для вашего соперника;
- этот конфликт может в дальнейшем породить более серьезные конфликты, и лучше, чтобы этого не произошло;
- вы понимаете, что объективно вы не правы, но не хотите этого признавать;
- победа в конфликтной ситуации требует значительных временных и интеллектуальных усилий, и расходовать такое количество времени и энергии бессмысленно.

Стратегия 2 Лиса (Компромисс)

Стиль поведения в конфликтной ситуации «Лиса» означает некую хитрость: стороны должны выйти из конфликта на равных, без победителей и проигравших. В этом случае необходимо продемонстрировать собеседнику, что вы абсолютно равны, и убедить его принять решение, в равной степени, успокаивающих вас обоих, то есть, пойти на компромисс.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации «Лиса» будет лучшим решением, если:

- обе стороны конфликта равносильны, ни у кого из оппонентов нет весомого преимущества;
- для победы в конфликте требуется затратить немало времени, а его просто нет, ситуация требует быстрого решения;
- стороны конфликта имеют противоположные интересы, между которыми нет вообще ничего общего;
- конфликт позволяет принять временное решение, а в дальнейшем вернуться к нему снова;
- вы имеете возможность откорректировать поставленную изначально цель и в чем-то уступить конкуренту;
- хотя бы частично удовлетворить свои требования – для вас лучше, чем не удовлетворить их вообще;
- вам важно сохранить с человеком нормальные взаимоотношения.

Стратегия №3 Сова (Сотрудничество)

Способ поведения в конфликтной ситуации «Сова» означает проявление мудрости и поиск взаимных интересов, которые можно было бы использовать для общего блага. «Сова» — это возможность превратить оппонентов в партнеров, обменяться опытом, начать взаимодействовать, усилить возможности каждого.

Стиль поведения в конфликтной ситуации «Сова» неплохо подойдет при наличии следующих исходных данных:

- поиск компромисса (модель «Лиса») невозможен, так как для каждой стороны принципиально сохранение своей позиции в полной мере;
- из обмена опытом можно извлечь немалую пользу, это будет выгодно для обеих сторон конфликта;
- вам необходимо время, чтобы найти варианты решения проблемы, и оно у вас есть;
- вы хотите расширить горизонты своих знаний или деятельности, узнать и сделать что-то новое, совершенствоваться, и для вас это важнее, чем победа в споре;
- Вы не против совместно поработать над какими-то вопросами, не пренебрегая своей позицией, вызвавшему конфликт.

Стратегия №4 Черепаха (Игнорирование)

Выбор модели поведения в конфликтной ситуации «Черепаха» означает проигнорировать конфликт, «уйти в домик», ничего не делать для разрешения спора или в нем, оставшись при этом при своем мнении. Иногда, если вы не знаете, как вести себя в конфликтной ситуации, этот способ может оказаться оптимальным.

Стратегию поведения «Черепаха» лучше применять, если:

- Предмет спора, что называется, «не стоит выеденного яйца», то есть, никакого объективного интереса выиграть этот спор не существует ни для одной из сторон;
- Вы слишком «завелись», а это верный шаг проиграть конфликт, поэтому вам необходимо какое-то время, чтобы успокоиться и трезво оценить ситуацию, подготовиться к дальнейшему разрешению конфликта;
- Конфликтная ситуация не требует срочного решения, необходимо время, чтобы собрать аргументы и факты;
- Предмет спора несущественный, но попытка выиграть конфликт может привести к возникновению более серьезных споров;
- Вы не имеете достаточно ресурсов или влияния, чтобы разрешить конфликтную ситуацию в нужном вам направлении;
- Ситуация настолько напряжена, что любые попытки разрешить конфликт сразу очень опасные, могут вызвать серьезные негативные последствия.

Стратегия №5 Акула (Соперничество)

И, наконец, последняя стратегия поведения в конфликтной ситуации «Акула» предполагает настоящую битву до последнего, на «выживание». Выбирая эту модель, вы стремитесь максимально победить соперника, на 100% отстояв собственные интересы, но при этом должны осознавать, что сами точно также можете быть побеждены.

Выбор типа поведения в конфликтных ситуациях «Акула» актуален в следующих случаях:

- Необходимо срочно и решительно разрешать конфликт, затягивание недопустимо;

- Конфликтная ситуация предполагает необходимость решения глобальной проблемы, от которой будет зависеть очень многое, на «карту поставлено все»;
- Вам необходимо продемонстрировать свою силу, власть, но не потому что так хочется, а потому, что так стратегически важно;
- Вы чувствуете, что гораздо сильнее соперника, и сможете его победить;
- У вас просто нет другого выбора, вы оказались в ситуации, когда уже нечего терять.

Вот такие пять стратегий поведения личности по К.Томасу можно использовать. Первоначально важно сделать правильный выбор методики, поскольку если вы уже начнете применять какой – то один вид ведения спора переключиться на другой может быть не просто сложно, а недопустимо. Поэтому постарайтесь максимально объективно оценить ситуацию, и выбрать метод, который вы будете использовать.

3. Действия в стрессовых ситуациях

Стресс — это состояние повышенного напряжения, включающее совокупность неспецифических адаптационных реакций, возникающих в качестве ответа на воздействие неблагоприятных факторов. Физические или психологические факторы, вызывающие подобное состояние, называются **стрессорами**.

Стрессорами являются факторы, которые оказывают воздействие на эмоциональную сферу человека. К ним относится все, что может взволновать человека (например, грубые слова, незаслуженная обида, препятствия на пути достижения цели и т. д.). Выступит ли та либо иная стрессовая ситуация в качестве причины стресса, будет зависеть не только от ее содержания, но и от самой личности (опыт, ожидания, уверенность человека). Особенно большую роль играет оценка угрозы. Она представляет собой ожидание опасных последствий, содержащихся в ситуации. Таким образом, само появление и развитие стресса зависит не только от объективных, но и от субъективных факторов (особенности человека, оценка ситуации, сопоставление сил и способностей с требованиями).

Стрессовые ситуации могут возникать как дома, так и на работе. С позиции управления и психологии, максимальный интерес представлен организационными факторами, вызывающими стресс на рабочем месте. Если

знать факторы и уделять им внимание, то это помогает предотвратить многие стрессовые ситуации, увеличивая эффективность управленческого труда. Стресс — это причина многих заболеваний, наносящих большой вред здоровью человека. Здоровье же является одним из условий достижения успеха в любой деятельности людей. По этой причине важно рассматривать личностные факторы, которые вызывают стресс и разное поведение при наступлении стрессовых ситуаций.

Стресс — это неспецифический ответ организма на любое требование, предъявленное ему (один и тот же на разные воздействия). Он помогает приспособляться к возникшим трудностям, позволяет справиться с ними. Любая неожиданность, нарушающая привычное течение жизни, может становиться причиной стресса. Поведение человека зависит от личностных особенностей, а не от того, приятна или неприятна ситуация, с которой он сталкивается. Играет роль только интенсивность потребности для перестройки или в адаптации.

Копинг-стратегии в стрессовых ситуациях

Поведение человека, которое направлено на преодоление стрессовой ситуации, психологи называют **копинг-стратегиями**. В концепции копинг-поведения, основанной на исследованиях Р. Лазаруса и С. Фолькмана, были выделены базисные копинг-стратегии:

- Стратегия «разрешение проблем»,
- Стратегия «поиск социальной поддержки»,
- Избегание.

Копинг-стратегия, концентрирующаяся на **разрешении проблем**, показывает человеческую способность определять проблему, находя для нее альтернативные решения и эффективно справляясь со стрессовыми ситуациями. Она помогает сохранить как психическое, так и физическое здоровье.

Копинг-стратегия, направленная на **поиск социальной поддержки**, дает возможность с помощью помощи мысленных, эмоциональных и поведенческих ответов отлично решить стрессовую ситуацию. Отмечены некоторые половые и возрастные различия в аспектах использования социальной поддержки. В частности, мужской пол чаще обращается за

инструментальной поддержкой, а женский — за инструментальной и за эмоциональной поддержкой.

Молодые люди считают более важной в социальной поддержке возможность обсуждать собственные переживания. Для пожилых людей большую значимость имеют доверительные отношения.

Копинг-стратегия **избегания** предполагает уменьшение эмоционального напряжения. Она включает эмоциональный компонент стресса, доходящий до изменения самой ситуации. Активное применение человеком этой стратегии рассматривается в качестве преобладания в поведении мотивации избегания неудачи. Она больше, чем мотивация достижения успеха и представляет собой сигнал о вероятных внутриличностных конфликтах.

В поведении человека сознательное использование копинг-стратегий позволит существенно минимизировать степень испытываемого стресса. Для того, чтобы целенаправленно снизить стресс на работе, важно осуществить непредвзятую оценку самой работы и своего рабочего места. Человек должен получить сведения о том, какие условия на его работе вызывают отрицательные эмоции, какие из них он может изменить самостоятельно, какие ситуации стресса невозможно изменить и необходимо принять такими, какие они есть. В завершении специалист решает, стоит ли принимать такие условия или следует уйти.

Если человек принимает решение остаться и пытается изменить некоторые условия работы, то он может использовать преимущественно физиологические или психологические методы и приемы. Безусловно, нужно начинать с развития оптимистичного взгляда на мир. Это связано с соответствующей зависимостью: чем больше негативной информации на уме, тем более негативную реакцию станет проявлять тело. Еще один важный навык, который человеку нужно сформировать, — это уверенность в себе. Если руководитель загружает подчиненного все новыми и новыми обязанностями, то иногда необходимо отказать и сказать «нет». Коммуникации с коллегами, обсуждение с ними профессиональных трудностей также считается эффективным способом снижения стресса.

Стрессовые ситуации являются постоянными спутниками нашей жизни, и даже буддийские монахи не защищены от их влияния. Иногда стресс от того или иного события проходит быстро, а то и вовсе идет организму на пользу,

но проблемы начинаются в том случае, если негатив накапливается и человек не может с ним справиться.

Одни жизненные ситуации, провоцирующие стресс, мы можем предусмотреть. Таким примером являются логические этапы развития жизни человека (вступление в брак, рождение детей или возрастные изменения, которые происходят в организме неизбежно).

Другие могут быть непредсказуемыми, полностью не зависеть от нас (стрессовые ситуации на работе, несчастные случаи, болезни, смерть близких). Или же, наоборот, быть обусловлены поступками, принятием определенных решений (расторжение брака, переезд, смена деятельности). Тяжелые стрессовые ситуации, к которым человек не готовится заранее и которым не может сопротивляться, вызывают шок, гнев, растерянность, панику, обиды, недопонимания, обвинения.

Мы видим, что причиной страданий является не сама ситуация, а личное восприятие человека. Парадокс заключается еще в том, что даже от воспоминаний о негативном событии из жизни механизм переживаний продолжает работать. Взять, к примеру, обиду на грубость. Вроде ситуация уже давно забыта, оскорбитель извинился, но человек все равно не хочет продолжать общение, избегает его.

Эксперты считают, что любые обстоятельства, которые вызывают у человека эмоциональную реакцию, ведут за собой стресс. Даже положительные эмоции и совсем незначительные события обладают такой же силой (примерами подобных стрессовых ситуаций являются вступление в брак, появление ребёнка, разбитая кружка, порванный пакет с продуктами).

Мы видим, что стресс — это нередкое явление. Он либо часто возникает, либо длится постоянно. Конечно, появление малозначительных стрессов — это неизбежный процесс, который не несет вреда для человека. Но только если они совсем несущественные. Часто, испытывая сильные стрессы, организм истощается, снижаются защитные функции и могут возникнуть психосоматические заболевания.

Прежде чем ответить на какую-нибудь реплику в споре или в сложной ситуации, попробуйте сосчитать до десяти или сделать 3–5 глубоких вдохов.

Напоминайте себе, что вы не можете влиять на исход ситуации, — в вашей власти лишь ваши действия. Вы можете так сильно переживать из-за оценки

по курсовой работе, что побоитесь приступить к работе. Помните, что вы имеет власть над тем, что вы делаете. Вы можете сесть и написать отличную работу. Все остальное от вас не зависит.

Примите тот факт, что идеал — это нереалистичный стандарт. Ни один человек не может быть идеальным, и представления об идеальном могут быть самыми разными. Старайтесь делать все наилучшим образом и помните, что выводы о себе не должны быть основаны на полученном результате. Например, студент-перфекционист расценит четверку с плюсом по контрольной работе как провал, поскольку он не смог добиться высшего балла. Однако другой студент, который старается все время стать лучше, воспримет это иначе: он знает, что сделал все от него зависящее, и может гордиться своими усилиями, несмотря на оценку.

Будьте осторожны со словом «должен». Утверждения со словом «должен» могут мешать вам адекватно воспринимать вещи, которые не зависят от вас. Например, у вас могла появиться такая мысль: «Хороший студент должен всегда все делать без ошибок». Однако это нереалистичный стандарт, которому никто не может соответствовать. Лучше переформулировать мысль так: «Я могу стараться изо всех сил и ценить свои усилия, даже если буду делать ошибки. Все ошибаются».

Краткие выводы по теме

1. В этой теме было дано определение, что такое «Межличностная коммуникация», и как она себя проявляет в реализации концепции «Кыргыз жараны». Кроме этого, какие оптимальные условия необходимы для эффективной коммуникации, которые обеспечивают эффективность межличностного общения для создания межнациональной идентичности.
2. Были показаны основные каналы межличностной коммуникации, которые проявляют себя в вербальном и невербальном аспекты. Вербальный контакт проявляет себя через формы обращения, которые направлены на установление доверительных и откровенных отношений через речь и слова. Но при вербальной коммуникации серьезным препятствием при реализации концепции «Кыргыз жараны» для передачи информации являются помехи и искажения, которые затрудняют внедрение этой концепции и приводят к конфликтным ситуациям . Чтобы придать языку помехоустойчивость, которая возникает в особенности при декодировании, необходимо должным образом ориентироваться в

специфике тех барьеров, ограничивающих понимание информации и возникающих либо в физическом окружении, либо в сфере эмоций человека.

3. В вопросе «Поведение в условиях конфликта» было дано определение дефиниции «Конфликт», показана формула поведения, предложенная в свое время К. Левиным, где поведение является функцией взаимодействия особенностей личности и обстановки, и именно это может являться причиной конфликтной ситуации. Также была рассмотрена карта конфликта, разработанная австралийскими конфликтологами Х. Корнелиусом и Ш. Фейром, так как предложенный ими эффективный прием анализа конфликтной ситуации – карта конфликта четко формулирует проблемы и позиции участников, а это в свою очередь помогает выбрать стратегию дальнейших действий.
4. В вопросе «Действия в стрессовых ситуациях» были даны определения понятиям «стресс» и «стрессорам», а также показаны копинг-стратегии в стрессовых ситуациях, где под копинг - стратегиями понимается поведение человека, которое направлено на преодоление стрессовой ситуации.

Новые термины и понятия по теме:

Коммуникация - общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д.; передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Межличностная коммуникация - это процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга, а также процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом

Вербальная коммуникация - процесс общения с помощью языка, т. е. речь.

Невербальная коммуникация - это неречевое поведение, общение, в котором используются жесты и другие знаки.

Конфликт – столкновение противоположных целей, взглядов и мнений.

Карта конфликта – это графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон.

Стресс — это состояние повышенного напряжения, включающее совокупность неспецифических адаптационных реакций, возникающих в качестве ответа на воздействие неблагоприятных факторов.

Стрессоры - внешние или внутренние воздействия, приводящие к возникновению стрессовых состояний.

Контрольные вопросы и учебные задания:

1. Какое значение имеют межличностные коммуникации при реализации концепции «Кыргыз жараны»?
2. Каковы наиболее оптимальные условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации?
3. Какие каналы межличностной коммуникации вы знаете?
4. Из каких этапов состоит коммуникационный процесс?
5. Что такое «барьер» в процессе коммуникации?
6. Перечислите барьеры в межличностных коммуникациях, мешающие реализации концепции «Кыргыз жараны».
7. Что из себя представляет общая формула поведения предложенная К. Левиным?
8. Что из себя представляет карта конфликта? В каких случаях и как можно применять эту карту в межличностных конфликтах?
9. Какие стратегии поведения при конфликтной ситуации по Томасу вы знаете?
10. В каких случаях каждая из этих стратегий применима в поведении личности?
11. Какие стрессоры оказывают воздействие на эмоциональную сферу человека?
12. Какие виды реакций на стрессовые ситуации вы сможете выделить?
13. Как сохранять спокойствие во время стресса?

Рекомендуемая литература по теме №6:

1. Роберт Грин «Законы человеческой природы» Издание на русском языке, перевод. ООО «Альпина Паблишер», 2021г
2. Гевин Кеннеди «Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах», 2016г
3. Роберт Чалдини «Психология влияния. Убеждай, воздействуй, защищайся», 2020г

4. Деловые коммуникации / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: Юрайт, 2017
5. М.Е. Литвак “Психологическое айкидо” Феникс 2007г
6. С.М. Емельянов “Практикум по конфликтологии”
7. Виктор Пономаренко “Управление конфликтами”
8. Роберт Сапольски «Психология стресса»