

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/99493>

Тип работы: Ответы на билеты

Предмет: Менеджмент

Оглавление

Теоретические вопросы для зачета 2

1. Формальные и содержательные характеристики уверенного поведения 2
2. Формальные и содержательные характеристики агрессивного и пассивного поведения 4
3. Краткосрочные и долгосрочные последствия неуверенного поведения 6
4. Техники снижения эмоционального напряжения при общении 8
5. Способы открытого выражения чувств 10
6. Техника «Заигранная пластинка» 12
7. Техника «Наведение тумана» 12
8. Техника «Бесконечное уточнение» 13
9. Как говорить «Нет» 14

Практические задания, которые необходимо выполнить письменно. 18

Кратко опишите конфликтную ситуацию и придумайте 3 варианта ответа. Один из ответов должен быть с «Я-сообщением», остальные «Ты-сообщение» явное или скрытое. Проанализируйте последствия применения каждого из вариантов. («Я-сообщение» и «Я-высказывание» это синонимы) 18

Приведите пример использования техники бесконечное уточнение. Проанализируйте, в каких ситуациях эта техника может быть эффективна. 19

Приведите пример использования техники заигранная пластинка. Проанализируйте, в каких ситуациях эта техника может быть эффективна. 20

Приведите пример использования техники наведения тумана. Проанализируйте, в каких ситуациях эта техника может быть эффективна. 21

Умение говорить «Нет». Кратко опишите просьбу человека и придумайте различные формулировки отказа (уверенную, агрессивную, пассивную) 22

Литература 23

Теоретические вопросы для зачета

1. Формальные и содержательные характеристики уверенного поведения

Эмоции и воля нередко объединяются в одну эмоционально-волевую сферу. Спецификой воли выступает механизм, обеспечивающий преодоление трудностей, или, иначе говоря, отрицательных эмоциональных состояний. Волевой аспект в любом из человеческих проявлений сбрасывать со счетов никак нельзя: как его присутствие, так и отсутствие. Если рассмотреть две таких дефиниции как агрессивное и уверенное поведение, то в данной дихотомии существенное отличие будет наблюдаться именно при отражении эмоционально-волевой сферы личности в самом поведенческом акте, а точнее в соотношении между тремя важными психологическими блоками представленной сферы: эмоция – волевое усилие – поведенческий акт. Уверенное поведение основывается на:

1. системе принятия собственного как негативного, так и позитивного эмоционального фона, отсюда и построение системы отражения через призму полезности ответа собственному личностному развитию, т.е. доминирование позитивного эмоционального фона;
2. максимальном участии волевого усилия в системе от эмоции до реального поведения, т.е. выбор между несколькими стратегиями реагирования в пользу полезной для своего будущего;
3. отражении выбранной стратегии реагирования в поведении.

Довольно часто агрессоры употребляют при описании причин демонстрации агрессивного поведения следующие: «если меня вывести из себя...», «вот пока не доведут...», иными словами, пока не наступит ситуация, в которой эмоция станет фактически единственным толчком для проявления поведения (в данном случае агрессивного), минуя волевое усилие. Таким образом, данное усилие в результате

среднесрочного или долгосрочного «доведения» истощается до нуля. Этот факт наряду с многочисленными исследованиями характера и закономерностей аффективных агрессивных реакций людей разных возрастных групп еще раз свидетельствует в пользу связи эмоционального, волевого и поведенческого компонента в системе зарождения и проявления агрессивного поведения.

Предложенная трехсоставная модель оценки поведения позволяет также сформулировать понятие уверенного поведения.

Уверенное поведение – поведение, основанное на превалировании позитивного эмоционального фона, с целью внешней реализации, определенной системы представлений, основанных на позитивной установке по отношению к себе и другим. Иначе говоря, не каждая эмоциональная реакция и внутреннее рассуждение облекается в поведение. Эмоция проходит определенное количество «просеиваний» через систему установок и представлений. При этом данная система представлений личности есть ни что иное как основа для включения в поведенческий акт волевого усилия, того самого, которое минимально представлено внутри агрессивного поведения. Еще одним отличием уверенного поведения от агрессивного является превалирование положительного эмоционального фона в ходе его реализации. Тогда как при проявлении агрессивного поведения человек находится под властью негативного эмоционального фона (печаль, уныние, гнев, отвращение, отчаяние, обида, разочарование, досада).

Характеристики уверенного поведения:

«1. Эмоциональность речи — открытое, спонтанное и подлинное выражение всех испытываемых чувств.

2. Экспрессивность речи — ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и жестами, мимикой.

3. Умение противостоять и атаковать — прямое и честное выражение своего собственного мнения, без оглядки на окружающих.

4. Использование местоимения «Я» — выражение того факта, что за человек стоит за словами, отсутствие попыток спрятаться за неопределенными формулировками.

5. Принятие похвалы — отказ от самоуничижения и недооценки своих сил и качеств.

6. Импровизация — спонтанное выражение чувств и потребностей, повседневных забот, отказ от занудной предусмотрительности и мелочного планирования».

Социального успеха, на мой взгляд, достигает не тот человек, который самозабвенно уверен в себе, а социально гибкий. Понимающий, где и какое поведение можно и нужно демонстрировать. Именно в развитии такого рода понимания я вижу свою роль. Когда клиенты приходят ко мне с темой неуверенности в себе, я пытаюсь в диалоге с ним определить, какие грани уверенности мы будем укреплять. Что является собой клиентский «идеал» уверенности в себе, какое поведение и в каких ситуациях проявляется сейчас. Психодрама, как метод действия позволяет не просто обсудить ситуации вызывающие дискомфорт, жалобы клиента, а увидеть их вживую, в ролях, «здесь и теперь». У клиента есть возможность побыть, прожить в разных ролях: – себя в различных жизненных ситуациях, проявлениях, возрасте и «Я-состояниях» (стыд, страх, печаль), интроетов (мыслей чувств других людей, воспринимаемые как свои собственные); – своих оппонентов, зрителей наблюдающих его выступление, девушки с которой хочется познакомиться; – в разном времени (настоящее, прошлое, будущее) и пространстве (вымышленное и настоящее); Это позволяет опробовать (натренировать) новые модели поведения, осознать первопричины своей неуверенности и выйти из привычной культурной консервы, добавить в свою жизнь спонтанность.

2. Формальные и содержательные характеристики агрессивного и пассивного поведения

Каждый человек по своей природе или преимущественно пассивен или преимущественно агрессивен. Такая предрасположенность подобна компьютерной характеристике, называемой «по умолчанию», т. е.

запрограммированной на автоматический выбор определенной опции до тех пор, пока он не будет изменен осознанным решением. Рассмотрим подробнее проявления этого феномена.

И пассивный, и агрессивный тип поведения имеют отличительные признаки. Для того чтобы приобрести уверенность в себе, надо понять различия между ними.

Пассивный тип поведения. Человек, предрасположенный к пассивному типу поведения, склонен подавлять свои желания, не использовать свободу выбора. Обычно он подчиняется воле других и не отстаивает свои интересы.

В большинстве своем пассивные люди стараются избегать неприятных ситуаций, но, столкнувшись с агрессивным поведением, могут выйти из равновесия. В ответ на проявление агрессии, поведение из-за страха усугубить положение пассивного человека, как правило, становится еще более пассивным.

Общаться с таким человеком бывает непросто, ведь окружающим непонятно, чего он на самом деле хочет. Например, на вопрос «Что вы будете пить, чай или кофе?» он обычно отвечает: «Мне все равно». Склонные к пассивному поведению люди считают, что инертность как нельзя лучше соответствует их желанию уйти от решения проблем и избежать споров. Все, что не является задачей первоочередной важности, кажется им слишком незначительным и не стоит, на их взгляд, прилагать усилий.

Агрессивный тип поведения. Человек, предрасположенный к агрессивному типу поведения, раздражителен, не задумываясь вступает в конфликт, если что-либо идет вразрез с его планами.

Агрессивное поведение подпитывает его энергию и напористость, но обычно отрицательно воспринимается окружающими. Он может добиться своего, но слишком высокой ценой, или ниче-го не добиться, поскольку окружающие, чувствуя, что к ним относятся свысока, обычно отказываются от сотрудничества с ним.

Сложность общения с человеком агрессивного типа можно объяснить тем, что окружающие не всегда понимают, что его агрессия направлена не против них лично, а на достижение цели. Неудовлетворенность «агрессора» слишком заметна, ведь его поведение отличается несдержанностью. Ему кажется, что абсолютно все, даже самые незначительные ситуации, требует его энергичного вмешательства.

Один из способов стать увереннее в себе — изменить установки поведения, заложенного природой. Вы скажете, что приобретенное поведение будет выглядеть неестественно в глазах окружающих, поскольку не свойственно вашей натуре. Но ведь оно в любом случае останется в пределах данного вам природой темперамента — пассивного или агрессивного.

3. Краткосрочные и долгосрочные последствия неуверенного поведения

Неуверенный в себе человек не использует свои возможности просто потому, что не верит в их существование. Это блокирует его личностный рост и самореализацию, делает его зависимым от мнения окружающих и ведомым. Формируется неуверенность обычно с раннего детства, но также она может стать следствием жизненных неудач. В детском возрасте сомнение в собственных силах появляется при неправильном воспитательном поведении родителей. В результате ребенок теряет уверенность, неправильно оценивает свои возможности, что провоцирует формирование низкой самооценки, застенчивости и стеснительности – первых признаков неуверенности в себе. В случае возникновения неуверенности во взрослом возрасте алгоритм не меняется. Сначала, в силу обстоятельств, человек начинает сомневаться в себе, его самооценка снижается и формируется чувство неуверенности.

1. Биик Дж.У. Тренинг преодоления социофобий. Руководство по самопомощи. – М., 2003.
2. Бишоп С. Тренинг ассертивности. – СПб., 2001.
3. Гиппенрейтер. Ю. Б. Общаться с ребенком. Как? (Я-сообщение)
4. Либерман Д.Дж. Самоучитель: Как обрести уверенность в себе. – М., 2000.
5. Линденфилд Г. Теория и практика ассертивности, или Как быть открытым, деятельным и естественным. – Мн., 2003.
6. Макмахон Г. Тренинг уверенности в себе. – М., 2002.
7. Прихожан А.М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. – М., 2000.
8. Психология влияния (хрестоматия) . – СПб., 2000.
9. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2002. (как говорить нет, Я-сообщение)
10. Сидоренко Е.В. Терапия и тренинг по Альфреду Адлеру. СПб., Речь, 2000, с.222-227
11. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002.
12. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2001. техника заигранное пластинки, наведения тумана, бесконечного уточнения)
13. Смит М. Тренинг уверенности в себе. – СПб., 2000. (техника заигранное пластинки, наведения тумана)
14. Стишенок И.В. Тренинг уверенности в себе: развитие и реализация новых возможностей. – СПб., 2006.
15. Томсон П. Самоучитель общения. – СПб., 2002.
16. Чисхольм П. Уверенность в себе: путь к деловому успеху. – М., 1994.
17. Эллис А., Ландж А. Не давите мне на психику! – СПб., 1997

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/99493>