

**АКАДЕМИЯ НАУК РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**  
**КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Э. Г. Волчков**

# **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Учебное пособие**

*Издание второе*  
*(исправленное, дополненное)*

**КАЗАНЬ**

**2015**

**УДК 316.6**  
**ББК 88.53**  
**В68**

*Печатается по рекомендации отделения  
социально-экономических наук Академии наук Республики Татарстан  
и УМС Института психологии и образования  
Казанского (Приволжского) федерального университета*

**Автор-составитель**

кандидат психологических наук, доцент **Э. Г. Волчков**

**Научный редактор**

доктор психологических наук, профессор **И. М. Юсупов**

**Рецензенты:**

профессор, доктор педагогических наук,  
заведующий кафедрой педагогики КФУ **А. Н. Хузиахметов**;  
доктор психологических наук,  
профессор ИЭУП (г. Казань) **А. И. Фукин**

**Волчков Э. Г.**

**В68 Психология общения:** учеб. пособие / автор-сост. Э. Г. Волчков; под ред. И. М. Юсупова. – Казань: Академия наук РТ, КФУ. 2015. – 365 с.

Раскрываются перцептивные, коммуникативные и интерактивные компоненты общения. Основное внимание уделено практической составляющей межличностного взаимодействия. Специальный раздел посвящен различным аспектам педагогического общения.

В приложении приводятся психодиагностические методики, определяющие коммуникативные способности, а также упражнения по их развитию.

Адресуется начинающим учителям, а также студентам высших и средних педагогических образовательных учреждений.

*Тираж издан на средства автора*

**УДК 316.6**  
**ББК 88.53**

© Волчков Э. Г., автор-сост., 2015  
© Академия наук РТ, 2015  
© Казанский университет, 2015

## Оглавление

<b>Предисловие</b> .....	7
<b>Глава 1. Общение как вид деятельности</b> .....	9
1.1. Сущность, структура, функции общения.....	9
1.2. Средства общения .....	10
1.3. Виды общения .....	19
1.4. Модели общения .....	27
1.5. Стили общения .....	30
1.6. Уровни общения .....	37
<b>Глава 2. Теоретические подходы к проблеме общения отечественной психологии</b> .....	40
2.1. Подходы к пониманию общения .....	40
2.2. Первые отечественные разработки по проблеме общения в 20-годы XX века .....	42
2.3. Трехкомпонентная структура общения в психологии отношений личности В. Н. Мясищева.....	46
2.4. Онтопсихологический подход к общению Б. Г. Ананьева.....	48
2.5. Анализ общения в контексте культурно-исторического подхода Л. С. Выготского.....	53
2.6. Общение как особый вид деятельности.....	55
2.7. Социологический, психологический и социально- психологический подходы в изучении деятельности общения.....	57
2.8. Стадии развития мотивов общения в процессе онтогенеза.....	60
2.9. Онтогенетическое исследование общения.....	66
<b>Глава 3. Общение как коммуникация</b> .....	76
3.1. Коммуникация.....	76
3.1.1. Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс».....	76
3.1.2. Коммуникация и информация в общении.....	77
3.1.3. Общение в массовой коммуникации.....	78
3.1.4. Основные элементы коммуникации.....	79
3.1.5. Значение коммуникативных ролей.....	80
3.1.6. Коммуникативные барьеры.....	81
3.1.7. Слушание в процессе коммуникации.....	82
3.2. Коммуникативная компетентность.....	83
3.3. Коммуникативная личность.....	86
3.3.1. Понятие и типы коммуникативной личности.....	86
3.3.2. Параметры коммуникативной личности – мотивационный, когнитивный, функциональный.....	88
3.3.3. Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности.....	89
3.4. Компетентность.....	91

3.4.1. Профессиональное общение психолога, компоненты его коммуникативной компетентности.....	91
3.4.2. Пути и способы развития компетентности в общении....	94
<b>Глава 4. Общение как восприятие человека человеком.....</b>	<b>97</b>
4.1. Понятие социальной перцепции.....	97
4.2. Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе общения.....	98
4.3. Механизмы взаимопонимания в общении.....	103
4.4. Самораскрытие и самопредъявление личности в общении.....	108
4.5. Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе общения. Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики.....	113
<b>Глава 5. Общение как интеракция.....</b>	<b>116</b>
5.1. Интерактивная сторона общения.....	116
5.2. Способы взаимодействия людей в процессе общения.....	119
5.3. Стратегия и стили взаимодействия.....	123
5.4. Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии.....	125
5.4.1. Характеристика понятия эмоции.....	125
5.4.2. Эмоциональные состояния.....	127
5.4.3. Социальные эмоции и их виды.....	131
5.4.4. Формы реализации организующей функции эмоций.....	133
5.5. Феномен личного влияния.....	135
5.5.1. Способы и виды влияния.....	135
5.5.2. Психологические техники и приемы влияния.....	138
5.5.3. Основные приемы убеждения собеседника.....	139
5.6. Теория аргументации.....	143
5.6.1. Аргументация как способ воздействия.....	143
5.6.2. Правила аргументации.....	147
5.7. Суггестия и контрсуггестия.....	149
5.7.1. Концепция контрсуггестии Б. Ф. Поршнева .....	149
5.7.2. Внушение и контрвнушение.....	152
5.7.3. Внушение и заражение.....	154
5.7.4. Степень осознанности и условия эффективности внушающего воздействия.....	156
5.7.5. Психологическая установка в процессе внушения.....	157
5.8. Виды психологического воздействия.....	159
5.8.1. Заражение и подражание.....	159
5.8.2. Психическое заражение. Механизм психического заражения.....	162
5.9. Влияние группы на взгляды и поведение человека.....	165
5.10. Манипуляции в общении.....	169
5.10.1. Понятие манипуляция.....	169
5.10.2. Техника и приемы манипулирования.....	171

5.10.3. Типология манипулятивных типов характера (Э.Шостром).....	174
5.10.4. Распознавание манипуляции и защита от нее.....	177
<b>Глава 6. Вербальные и невербальные средства общения.....</b>	<b>183</b>
6.1. Вербальные средства общения.....	183
6.1.1. Вербальное общение. Функции человека как субъекта общения.....	183
6.1.2. Речь как важнейшее средство общения.....	186
6.1.3. Темп. Интонация. Голос. Риторика.....	192
6.2. Невербальные средства общения.....	195
6.2.1. Функции невербального поведения в структуре общения.....	195
6.2.2. Основные каналы невербальной коммуникации.....	196
6.2.3. Основные кластеры жестов (открытость-закрытость, уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.).....	198
6.2.4. Информация, которую можно получить в процессе анализа невербального поведения.....	200
6.2.5. Сложности интерпретации невербального поведения.....	201
<b>Глава 7. Ложная информация в процессе общения.....</b>	<b>203</b>
7.1. Определение и психологическая структура лжи.....	203
7.2. Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике.....	204
7.3. Мимические признаки обмана.....	207
7.4. Искажение / умолчание.....	209
7.5. Проблема добродетельного обмана. Кант и современность.....	210
7.6. Наличие намерения / отсутствие намерения.....	212
7.7. Нормативность / ненормативность.....	212
<b>Глава 8. Психология конфликта.....</b>	<b>214</b>
8.1. Конфликты.....	214
8.1.1. Структура конфликта.....	214
8.1.2. Типология конфликтов, причины их возникновения.....	215
8.1.3. Индивидуально-типологические различия реагирования на ситуацию конфликта.....	217
8.1.4. Типология конфликтных личностей.....	218
8.1.5. Стадии и фазы конфликтного процесса.....	219
8.2. Методы разрешения конфликтов.....	227
8.2.1. Технология разрешения конфликта.....	227
8.2.2. Управление конфликтом.....	228
8.2.3. Регулирование конфликта.....	230
8.3. Роль эмоций в конфликте.....	233
8.3.1. Эмоции в конфликте.....	233
8.3.2. Способы регуляции эмоционального состояния.....	234
<b>Глава 9. Барьеры в процессе общения.....</b>	<b>244</b>
9.1. Психологические трудности в процессе общения.....	244

9.2. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.....	246
9.3. Субъекты затрудненного общения и незатрудненного общения по В. А. Лабунской, их характеристика.....	251
9.4. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения.....	254
9.5. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.....	255
9.6. Технология спонтанности Ф. Перлза.....	260
9.6.1. Концепция гештальт-терапии. Основные понятия.....	260
9.6.2. Ценность взросления и зрелости.....	264
9.6.3. Ценность спонтанного общения.....	268
9.6.4. Изменение личности в общении.....	270
9.7. Технологии подлинного общения Э. Берна. Основные понятия транзактного анализа.....	273
<b>Глава 10. Педагогическое общение.....</b>	<b>277</b>
10.1. Общая характеристика педагогического общения.....	277
10.2. Уровневая структура педагогического общения.....	280
10.3. Барьеры в педагогическом общении.....	282
10.3.1. Функции затруднения. Типы акцентуации характера... ..	282
10.3.2. Педагогическая деятельность как область затруднений. ..	287
10.3.3. Взаимооценка затруднений.....	289
10.3.4. Межличностные отношения как область затруднений... ..	290
10.4. Эффективная и неэффективная похвала.....	295
<b>Глава 11. Элементы педагогической коммуникативности.....</b>	<b>298</b>
11.1. Стили и модели общения педагога.....	298
11.1.1. Стили общения педагога.....	298
11.1.2. Модели общения педагога.....	301
11.2. Характеристики типов учителей.....	306
11.3. Эмоциональный компонент общительности.....	308
11.4. Коммуникативные навыки и умения.....	311
<b>Литература.....</b>	<b>317</b>
<b>Приложение.....</b>	<b>321</b>
Приложение 1.....	322
Приложение 2.....	347
Приложение 3.....	358
Приложение 4.....	363

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Данное пособие написано на основе материалов курса лекций (спецкурса), читавшегося студентам 2006–2013 гг.

Задачей курса является знакомство студентов с целым кругом проблем, связанных с общением в целом, с точки зрения теории деятельности (А. Н. Леонтьев), психологией общения и с педагогическим общением в частности, а также педагогическим конфликтом как составляющим звеном педагогического общения. В настоящее время проблема общения все больше осознается как фундаментальная в психологии. Необходимость глубоких исследований в этой области все более диктуется прежде всего требованиями практики и особенно педагогической практики. Это в первую очередь анализ задачи воспитания, исследование роли «человеческого фактора», т. е. учителя на уроке, поиск форм и методов оптимального педагогического общения. Как справедливо отмечает Б. Ф. Ломов: «По-видимому, многие трудности, возникающие при попытках «охватить единой логикой» всю систему психологических явлений, раскрыть системное строение психики, обусловлены недостаточной, слабой разработкой проблемы общения<sup>1</sup>.

В пособии рассматриваются разные подходы к проблеме общения (А. В. Петровский, А. А. Леонтьев и др.), выделяются три основных направления анализа общения: предметно-ориентированное, социально-ориентированное и личностно-ориентированное. В дальнейшем подробно рассматриваются и анализируются основные стороны общения (коммуникативные, интерактивные, перцептивные), отмечается их прикладное значение для педагогической практики, что, на наш взгляд, усиливает практическую значимость анализа. В пособии анализируется педагогическое общение как одна из специ-

---

<sup>1</sup> Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.

фических сторон общения, выделяются педагогический конфликт и пути его решения.

В пособии рассматриваются также навыки эффективного общения, психологические особенности и применение методов с целью нахождения подхода к людям, умение расположить их к себе, которые необходимы также и специалистам-психологам, работа которых предполагает постоянные контакты.

Дисциплина «психология общения» формирует у студентов систему знаний, касающуюся организаций и оптимизаций процесса общения и взаимодействия людей.

В целом пособие имеет определенную практическую направленность. Его значение – в четкой ориентации на будущих учителей, т. к. именно в рамках общения лежит одна из основных трудностей адаптации молодых преподавателей к школе. Пособие содержит приложение, в котором представлены практические упражнения по формированию навыков педагогического общения (А. А. Леонтьев), ряд методик, дающих возможность определить степень коммуникабельности и эмпатийности будущих учителей.



## Глава 1

### ОБЩЕНИЕ КАК ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### 1.1. Сущность, структура, функции общения

**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность.

**Структуру общения** можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: перцептивной, коммуникативной и интерактивной.

*Перцептивная сторона общения* – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

*Коммуникативная сторона общения* состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

*Интерактивная сторона общения* заключается в обмене действиями, т. е. в организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Рассмотрим **функции общения**.

*Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция*, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, связана с регуляцией эмоциональной сферы человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей – происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

*Информационно-коммуникативная функция* общения заключается в лю-

бом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику:

- во-первых, обмен информацией осуществляется между двумя индивидами, каждый из которых является активным субъектом;
- во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров.

*Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция* общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий.

## 1.2. Средства общения

Все средства общения делятся на две большие группы: *вербальные (словесные)* и *невербальные*. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, полученные А. Мейерабианом, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) – на 38 %, а за счет невербальных средств – на 55 %.

К таким же выводам пришел и профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств. Между вербальными и невербальными средствами общения существует разнообразное разделение функций: по словесному каналу передается чистая информация, а по вербальному – отношение к партнеру по общению.

Рассмотрим кратко основные **невербальные средства общения**.

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

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* – движениям мышц лица, которое недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10–15 % информации. Основные характеристики мимики – ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы.

Исследования психологов показали, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является выражением конфигурации всего лица, тем не менее основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

С мимикой очень тесно связаны *взгляд*, или *визуальный контакт*, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует.

Американские психологи Р. Экслейн и Л. Винтерс установили, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и с трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, – на собеседника.

Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, – больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо вызов, либо хорошее к нам отношение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение или сужение зрачков не поддаются сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться. Таким образом, не только экспрессия лицевая несет информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформативным, а тело – главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и движения, т. к. жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержат очень много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

**Поза** – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу

других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Одним из первых указал на роль позы человека как одного из невербальных средств общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Показано, что «*закрытые*» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза в положении стоя: руки, скрещенные на груди, и в положении сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «*Открытые*» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону, откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе. Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не все понимают, как они это делают.

Так же легко, как и поза, может быть понято и значение *жестов* – тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

От той информации, которую несет *жестикуляция*, известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности, растет интенсивность жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно по какой-либо причине затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различается в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1) *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запрета, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);

2) *модальные*, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);

3) *описательные* жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о *конгруэнтности*, т. е. о совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

И, наконец, *походка* человека, т. е. стиль передвижения, по которому довольно легко распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости, вялая и угнетенная походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на осно-

ве сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.

**Просодические и экстралингвистические средства.** Просодические и экстралингвистические средства общения связаны с *голосом*, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон *речи*, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода *психофизических проявлений* человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т. д. Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом, с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и *слышать* интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоре-

чить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

**Такесические средства общения.** К такесическим средствам общения относятся *динамические прикосновения* в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень их знакомства. *Рукопожатия*, например, делятся на три типа: доминирующие (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

**Проксемические средства.** Общение всегда *пространственно организовано*. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся *ориентация* партнеров в момент общения и *дистанция* между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;



- социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально, оно:

- создает образ партнера по общению;
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;
- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

**Вербальные средства общения** образуют логико-смысловую линию, определяющую его содержание. Эту линию целесообразно назвать «словесным действием».

Ведущей стилистической чертой современного публичного общения является разговорность, т. е. простота и живость построения фразы, использование разговорной лексики и фразеологии.

Стилистическое своеобразие словесного действия проявляется в особенностях синтаксического строя, т. е. в построении фраз и словосочетаний. Но вместе с этим своеобразие разговорного стиля словесного действия создается рядом психотехнических приемов:

- а) воображаемой диалогизацией (синтаксический строй словесного действия имитирует воображаемую обстановку диалога);
- б) вопросно-ответным ходом (субъект общения сам задает себе вопрос и сам на него дает ответ);

в) риторическим вопросом (который, как известно, содержит утверждение или отрицание, возбуждает мысли, эмоции партнеров по общению);

г) эмоциональными восклицаниями (что позволяет усилить внимание к теме общения, стимулирует разговорность общения);

д) инверсией (т. е. преднамеренным нарушением порядка слов).

*Качество и эффективность словесного действия*, его коммуникативная действенность зависят от того, насколько субъект владеет психотехникой речи (именно *психотехникой*, а не техникой, как считают некоторые авторы).

***Психотехника речи*** – это система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения.

Словесное действие, как видно из его характеристик, аккумулирует паралингвистические и экстралингвистические средства общения. В этом смысле психотехника речи – это раздел психотехники общения, раскрывающий приемы эффективного пользования лингвистическими, паралингвистическими и экстралингвистическими средствами взаимодействия людей. Если лингвистические средства определяют содержательность словесного действия, то паралингвистические и экстралингвистические – его выразительность.

Интонация и тональность воздействуют не только на сознание, но и на сферу чувств, придают эмоциональную окраску словам и фразам.

***Темп словесного действия*** – это скорость его осуществления, быстрый темп затрудняет возможность сосредоточить внимание на логике и содержании словесного действия, медленный – утомляет. Наиболее оптимальный вариант темповой организации словесного действия – психологически целесообразное управление. Паузы, при их правильном использовании, позволяют лучше передать смысл слова, фразы, подчеркнуть или усилить наиболее важные места.

***Дикция***, т. е. ясное, четкое произношение звуков, облегчает процесс проникновения в содержание словесного действия.

*Оптико-кинетические средства* организуют динамические психофизические действия.

*Жест* – это движение, передающее психическое состояние говорящего или думающего про себя человека.

*Мимика* – это динамическое выражение лица в конкретный момент общения.

*Пантомимика* – это динамическое состояние позы в конкретный момент общения.

Слияние словесного и оптико-кинетического действий образует процесс воздействия одного субъекта общения на другой и наоборот. Но это воздействие эффективно только в том случае, если в его ткань включаются механизмы взаимопонимания.

### **1.3. Виды общения**

В **межличностном виде общения** обычно применяют языковые и неязыковые средства обмена информацией, механизмы психологического воздействия и др. Оно предусматривает установление прямых контактов между партнерами по общению, позволяет непосредственно реагировать и влиять на процесс взаимодействия. Именно поэтому межличностное общение еще называют прямым, непосредственным в отличие от опосредованного массового общения (массовое общение имеет анонимный характер, оно направлено не на определенного индивида, а на большие массы людей и осуществляется чаще с помощью средств массовой коммуникации).

Важно подчеркнуть эмоциональный характер межличностного общения, ведь в нем люди ориентированы прежде всего на свои внутренние цели, ценности и потребности. И хотя содержание такого общения, его формы могут гибко меняться и приспосабливаться к тому образу партнера, который формируется в процессе взаимодействия, одновременно оно предоставляет своим участникам значительную свободу в выборе способа общения, в принятии решения о его

продлении или прекращении. В этой ситуации межличностное общение базируется на эмоциональной привлекательности, сходства партнеров и мало зависит от их социальных ролей и статусов.

В ситуации **опосредованного вида общения** (массового) между участниками взаимодействия имеется определенная пространственно-временная дистанция. При таких условиях общение имеет преимущественно односторонний характер: человек может только воспринимать информацию, поступающую к нему от других генераций, обществ или эпох, но не может передавать какую информацию им же.

Такое опосредованное общение, которое осуществляется, например, благодаря литературе, произведениям искусства или другим творениям культуры, имеет большое значение для обогащения отношений человека с миром, выводит ее за пределы непосредственного окружения, делает личность причастной ко всей человеческой культуре и ко всем событиям, что происходят в мире. Благодаря разнообразным формам опосредованного общения индивид может осознать свое единство с обществом, в котором он живет, или с человечеством в целом, почувствовать себя их неотъемлемой частью.

Если общение организуется вокруг собственно психологических проблем (установление эмоциональных отношений с другим человеком, создание условий для развития индивида и др.), его называют **личностно-ориентированным**. В том случае, когда общение ограничивается взаимодействием только на деловом уровне, оно имеет характер формального и называется **официальным** (ролевым).

**Личностно-ориентированный (или личностный) вид общения** предполагает выделение в нем чисто психологического аспекта, т. е. внутреннего мира человека. Это вовсе не означает, что речь идет только об одном партнере общения. Именно в отношениях с другим человеком индивид в полной мере может выступать и проявиться как личность, как субъект взаимодействия.

Итак, личностное общение предусматривает такие ситуации взаимодействия, в которые участники общения входят лично. Основное назначение этого вида общения – обеспечение существования внутреннего мира личности, восприятие себя и другого как личностей, отстаивание прав на личностное отношение к явлениям внешнего мира. Речь идет не об эгоистическом устремлении, не об отстаивании «собственных» притязаний, а об утверждении общечеловеческих прав и свойств человека как личности.

Как и в любом другом виде общения, в личностном общении партнеры обмениваются информацией о собственных переживаниях, чувствах, внешних событиях и т. д. Однако сводить личностное общение только к информационному процессу вряд ли целесообразно.

Информационный аспект общения здесь скорее имеет второстепенный характер, а на первый план выступает *внутренний мир человека*.

М. Бобнева по этому поводу отмечает, что какой бы интересной и важной для партнеров ни была информация, она вводится в содержание личностного общения только при условии, что ее презентация позволяет проявиться настоящим свойствам и качествам человека, например альтруизма, свойства не только слушать, но и слышать.

То же самое, по мнению исследовательницы, можно сказать и о значении совместной деятельности для личностного общения или внешнего по отношению к человеку мира: выполнение любой деятельности охватывает личностное общение при условии, что в ней проявляются, реализуются свойства личности; внешние события так же введены в личностное общение при условии, что в связи с их оценкой, осмыслением, переживанием реально проявляется личность участников общения, т. е. при условии, что внешние события становятся смыслом внутреннего мира партнеров и могут быть представлены в общении.

Исходя из этого, общение оцениваться партнерами как действительно личностное лишь в том случае, когда доброта как свойство человека, вступающего в контакт, непосредственно проявится в процессе общения. В такой ин-

терпретации личностное общение отличается от доверительного общения, основной характеристикой которого является сообщение особенно значимой информации. Одновременно доверчивость как черта личности является существенным признаком всех видов общения, в том числе и личностного.

**Официальное (ролевое) общение** предполагает отношения, опосредованные социальными или профессиональными ролями. Этот вид общения может иметь элементы личностного, однако они актуализируются настолько, насколько не расходятся с ограничениями, которые накладываются деловыми отношениями.

Ролевое общение чрезвычайно распространено в современном обществе. Оно обеспечивает взаимодействие в таких ситуациях, как «руководитель – подчиненный», «ученик – учитель», «покупатель – продавец», «врач – пациент» и др. Именно ролевые ожидания участников общения определяют, как воспринимается партнер, как оценивается его поведение, как оценивается индивидом собственное поведение, какой он есть в качестве исполнителя роли.

В ситуации ролевого общения человек не свободен в выборе стратегии своего поведения, она лишена определенной спонтанности своих реакций, действий, чувств, а иногда и внутреннего реагирования. И хотя каждый человек вносит индивидуальность и неповторимость в свои *социальные роли* (одинаковых врачей, лекторов, учителей нет и не может быть), образы, действия, представления задаются личности извне, социальной позицией: «В настоящее время я руководитель, значит...», «Я – врач, соответственно...».

**Формальное (ролевое) общение** позволяет человеку реализовать себя как члена общества, в определенной группе, выразителя интересов определенного социального слоя, создателя различных социальных отношений. Будучи участником официального общения, человек приобретает ряд важных ценностей – чувство принадлежности к сообществу, социальной защищенности и т. д.

**Деловое (ролевое) общение** неоднородно по своей природе. Например, ролевое общение в сфере экономики отличается от общения в правоохрани-

тельных органах и др. Если человек не соблюдает правила ведения служебных переговоров, это свидетельствует о серьезных проблемах в профессиональной подготовке специалистов той или иной отрасли.

Неумение отличить в официальной беседе основное, лаконично и грамотно изложить свои мысли может обернуться значительными потерями рабочего времени. Разновидностью делового общения является представительное общение, которое предполагает взаимодействие людей как представителей тех или иных государств, социальных групп или институтов.

Особенность такого вида общения заключается в том, что оно осуществляется обычно в форме переговоров. При таких условиях отношения симпатий – антипатий сведены к минимуму, по сравнению с умением людей представлять свою общность, организовывать и планировать совместные действия.

По **другой классификации разновидностями делового общения** являются *познавательное* (его цель – расширение информационного фонда партнера, передача необходимой для профессиональной деятельности информации и т. п.); *убедительное* (вызывает у деловых партнеров определенные чувства, формирует ценностные ориентации и установки, убеждает в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия и др.); *экспрессивное* (формирует у партнера психоэмоциональный настрой, побуждающий к необходимым социальным действиям); *суггестивное* (имеет цель повлиять на делового партнера чтобы изменить мотивацию, ценностные ориентации, поведение и т. д.) и *ритуальное* (закрепляет и поддерживает конвенциональные отношения в деловом мире, обеспечивает регуляцию социальной психики в больших и малых группах, сохраняет ритуальные традиции учреждения, фирмы; ценность индивидуальности в ритуальном общении минимизирована, участники равны в своем праве удовлетворить те важные социальные нужды, ради которых они вступили в ритуал) виды общения.

По **типу связей**, которые устанавливаются между участниками взаимодействия, различают два вида общения: монологическое и диалогическое.

**Монологический вид общения** характеризуется односторонним направлением информации, т. е. один из участников взаимодействия излагает свои мысли, идеи, чувства, не испытывая при этом необходимости в получении обратной связи от партнера. Такая ситуация может привести к позиционному неравноправию партнеров по общению: один участник является лицом влиятельным, которое наделено активностью, осознаваемыми целями и правом их реализовать, а другой рассматривается первым как лицо пассивное, то, которое, хотя и имеет цели, но не столь значимые, чем его собственные. При таких условиях мы имеем дело с «субъект-объектным» общением. Выделяют **две разновидности монологического общения**: императивное и манипулятивное.

Под **императивным общением** обычно понимают авторитарную, директивную форму воздействия на партнера с целью принуждения к определенным действиям или решениям, а также осуществление контроля над его поведением, установками. Как правило, императивное общение используется для установления контроля над внешним поведением партнера, ведь внутренний мир участника общения является прежде собственностью лица и повлиять на него с целью изменения чрезвычайно сложно.

Конечная формула императива является четкой и не завуалированной: «Делай так, как я прикажу!». При этом средствами воздействия являются приказы, требования, поощрения, команды, запреты, запугивания и т. д. Сказанное не означает, что императивное общение имеет только негативную нагрузку и окраску.

Есть немало социальных деятельностей и ситуаций, в которых использование императива вполне оправдано и с позиций цели, и с этической стороны взаимодействия. Например, императивный вид общения является распространенным в военных уставных отношениях, особенно в экстремальных условиях.

Относительно учебно-воспитательной практики, то здесь возможности применения императивного вида общения также ограничены. Хотя с помощью приказов, команд, запретов («не кричи», «не бегай» и др.) можно достичь



внешнего исполнения ребенком определенных требований взрослых, однако нормы и ценности, передаваемые таким образом, не становятся ее внутренними личностными убеждениями и, следовательно, остаются внешними проявлениями поведения в соответствующий промежуток времени.

**Манипулятивный вид общения**, будучи распространенным видом монологического общения, предполагает воздействие на партнера по взаимодействию с целью достижения своих скрытых намерений и целей. Как и императив, манипуляция имеет цель достичь контроля над поведением и мыслями другого человека. Однако основная разница состоит в том, что в условиях манипулятивного общения партнер не информирует своего собеседника об истинных целях, их разговоры скрываются или завуалируются, или подменяются другими. Поэтому манипуляцию можно еще определить как скрытое управление людьми и их поведением. Скрытыми является как сам факт воздействия, так и его цель. При этом у партнера должна сохраниться иллюзия самостоятельности в принятии решения или совершении поступка.

**Диалогический вид общения** помогает человеку открыть реальность, которая отличается от собственной: реальность другого человека, его чувств, представлений, мнений, – в общем, реальность окружающего мира таким, каким его видит партнер по взаимодействию.

По традиции отечественной психологии диалог рассматривают в нескольких плоскостях.

**Диалог – это:**

1) первичная, родовая форма человеческого общения, которая определяет полноценность психического развития личности;

2) ведущая детерминанта этого развития, обеспечивающая функционирование механизма интериоризации, когда внешнее первичное взаимодействие переходит «вовнутрь» человека, определяя тем самым ее индивидуальное психологическое своеобразие;

3) принципы и методы изучения человека, которые реализуются путем реконструкции содержания внутренних смысловых полей субъектов диалогического взаимодействия;

4) коммуникативный процесс, происходящий по своим законам и по своей внутренней динамике;

5) определенное психофизическое состояние, разворачивающееся в межличностном пространстве между людьми, которые общаются; это состояние является родственным к инфантильным переживаниям, состояния эмоционального комфорта во время физического контакта матери и ребенка;

6) высокий уровень организации отношений и общения между людьми, который наиболее органично близок к первичной природе человеческой психики, а потому является оптимальным для нормального психического функционирования и личностного развития людей, реализации их потребностей, стремлений и намерений;

7) эффективный метод педагогических, идеологических, интимных, психокоррекционных и других воздействий; творческий процесс совместного поиска истины, красоты и гармонии.

Всего в учении о диалоге отношения, сложившиеся между конкретными людьми, часто делятся на *диалогические, антидиалогические и индифферентные*. При этом диалогические отношения являются субъект-субъектными, индифферентные и антидиалогические – субъект-объектными.

**Диалогические отношения** возникают тогда, когда один участник общения воспринимает целостный образ другого как желаемого партнера взаимодействия на основе признания его принадлежности к определенному сообществу, к которой он относит и себя самого.

Диалогические отношения условно делятся на несколько подвидов:

- интимно-межличностные, где взаимодействие между партнерами направлено на развитие самого процесса выявления и поддержания межличностных отношений (дружбы, любви);

- отношения кооперации, при которых наличие диалогического общения и деятельности направлено на достижение единой цели;
- агонистические отношения, характеризующиеся соревнованием в достижении общей цели, но каждый приближается к этой цели отдельно, при этом каждая сторона, двигаясь к достижению цели своим путем, строго придерживается определенных правил;
- антагонистические отношения, возникающие при наличии принципиально непримиримых противоречий между партнерами, они пытаются устранить эти противоречия разными способами, ставя перед собой разные цели, но при обязательном соблюдении общих правил гуманного поведения.

Случается, что одна из сторон нередко нарушает правила гуманного диалогического взаимодействия. В таком случае диалогические отношения превращаются в антидиалогические, антигуманные, т. е. такие, при которых один или оба партнера взаимодействия воспринимают друг друга как объект, вещь, принципиально отрицая наличие любой общности между ними.

## 1.4. Модели общения

### 1. Познавательная модель

- а) цель – передать информацию и расширить информационный фонд друг друга;
- б) условия – учет познавательных возможностей партнеров по общению, их интеллектуальных способностей и установок на общение;
- в) формы коммуникативных процессов воздействия:
  - отчет о деятельности;
  - сообщение о результатах деятельности;
  - лекция о принципах понимания или путях решения проблемы;
  - реферат по результатам изученных первоисточников информации;
  - информационно-аналитическое выступление;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- концентрация внимания на предмете информирования;
- рационализация изложения материала;
- логически безупречная аргументация;
- доказательность всех выдвигаемых положений;
- подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.

## **2. Убеждающая модель**

а) цель – вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки;

б) условия – опора на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру;

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

- торжественная речь,
- поздравление,
- напутствие,
- комплимент;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- опора на эмоциональный настрой партнера;
- учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому;
- эмоциональное отношение к предмету общения.

## **3. Экспрессивная модель**

а) цель – передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия (чаще всего массового);

б) условия – опора на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния

эмоций на волю, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия и опора на механизм социально-психологического выражения;

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

– рассказ о собственных переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения;

– мотивированный призыв;

– анализ возможных последствий;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

– краткость изложения,

– ситуативная обусловленность,

– яркость жестикулирования,

– демонстративный характер поз,

– интонирование голосом,

– аффектация и акцептация,

– фасцинации при помощи художественного подкрепления.

#### **4. Суггестивная модель**

а) цель – оказать внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентаций и установок личности;

б) условия – некритичность отношения одного партнера к другому, слабый уровень контрсуггестии, внушаемость партнера, взявшего коммуникативную роль воспринимающего;

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

– внушение через мотивационную сферу сознания,

– внушение через идентификацию,

– внушение через ссылки на авторитет,

– внушение через предупреждение;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

– опора на суггестивные потенциалы партнера по переговорам,

- постоянное разъяснение внушаемых установок,
- формирование аттракции как необходимого компонента в суггестивном общении,
- интонационная стимуляция внушаемой информации,
- дистанционное управление эмоциональным напряжением и т. д.

### **5. Ритуальная модель**

а) цель – закрепить и поддерживать нормы отношений, обеспечить психорегуляцию социальной психики в больших и малых группах;

б) условия – художественно оформленная среда, канонизация действий и концентрация внимания на алгоритме их исполнения, церемониальный характер взаимодействия и его ориентация на бинарное воздействие (на воспринимающих и исполняющих ритуал одновременно);

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

- ритуальные акты,
- церемонии,
- обряды,
- обрядовые комплексы;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения,
- предварительное заключение конвенции о порядке ритуала,
- концентрация внимания на самоценности ритуальных действий,
- театрализация коммуникативного поведения.

## **1.5. Стили общения**

Все люди различаются по стилю общения – устойчивым характеристикам общения в различных ситуациях. Стили общения существенно определяют по-

ведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия.

Характер содержания взаимодействия, как уже было отмечено, зависит прежде всего от речевых средств общения, которые образуют в коммуникации существенную логико-смысловую линию. Ведущей характеристикой современного стиля общения является краткость и простота построения фразы, речевой конструкции, использование бытовой или профессиональной разговорной лексики, своеобразных речевых клише, шаблонов и штампов.

В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

**Официально-деловой стиль общения.** Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры).

В официально-деловом стиле различают три подстиля:

- законодательный,
- дипломатический,
- административно-канцелярский.

Каждый из перечисленных подстилей имеет свою специфику, коммуникативные формы, речевые клише. Так, меморандум, нота, коммюнике используются в дипломатической коммуникации; расписка, справка, докладная записка, доверенность, приказ, распоряжение, заявление, характеристика, выписка из

протокола – в административно-канцелярском стиле; закон, статья, параграф, нормативный акт, предписание, повестка, указ, кодекс и пр. – в законодательном стиле.

Деловой стиль общения требует *предельной точности речи*, которая достигается прежде всего использованием терминов, как широко распространенных, так и узкоспециальных. Термины чаще всего обозначают:

– наименование документов: постановление, уведомление, зарос, договор, контракт, акт и ДР.;

– наименование лиц по профессии, состоянию, выполняемой функции, социальному положению: педагог, судья, менеджер по продажам, брокер, президент компании, следователь, психолог, коммерческий директор, маркетолог, бухгалтер и пр.;

– процессуальные моменты, например: осуществить экспертизу, провести допрос, выемку, аттестацию, сделать оценку или выполнить какие-то профессиональные действия (информировать, подготовить отчет, написать справку и т. п.).

Деловой стиль требует *объективности информации*. В документах недопустимо выражение субъективного мнения лица, составляющего текст, употребление эмоционально окрашенной лексики, вульгаризмов. Этот стиль характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств (КИЯ – коротко и ясно). Согласно данным психологических исследований, половина взрослых людей не в состоянии улавливать смысл произносимых фраз, если фраза содержит более 13 слов. Кроме того, если фраза длится без паузы более 6 секунд, нить понимания обрывается. Фраза, насчитывающая свыше 30 слов, на слух вообще не воспринимается.

Официальная сфера общения, повторяющиеся стандартные ситуации, четко ограниченный тематический круг деловой речи определяют ее стандартизованность, которая проявляется не только в выборе языковых средств, но и в формах документов. В них обязательны общепринятые формы изложения и



определенное расположение структурно-композиционных частей: вводная часть, описательная часть, регулятивная и резюмирующая части.

В деловой речи широко используются речевые клише и речевые шаблоны, например: для выражения признания – приносим наши извинения за...; выражения просьбы – мы очень рассчитываем на вашу помощь в...; выражения одобрения и согласия – я полностью согласен с вашим мнением...; завершения разговора – я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

Деловой стиль является самым распространенным в повседневной практике формального общения. Чем больше работники следуют этому стилю, тем больше в организации порядка, взаимопонимания и организационной культуры.

**Научный стиль общения.** Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающие их закономерности. Научный стиль характерен для научных трактатов, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях.

Основной формой мышления в науке является понятие, поэтому содержание научного взаимодействия участников такого общения требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей.

При научном стиле отдельные композиционные части текста обычно выстроены в логической последовательности. Для этого применяются разнообразные приемы, например перечисления: во-первых, во-вторых, в-третьих; или «вначале было это, затем то...»; или «если это так, то из этого следует...» Для связок внутри текста используются и такие речевые конструкции: однако; между тем; в то время как; тем не менее; поэтому; сообразно с...; следовательно; к тому же; обратимся к...; рассмотрим; необходимо остановиться на...; итак; таким образом; в заключение скажем; все сказанное позволяет сделать вывод; как видим; подводя итог; следует сказать.

Научный стиль общения более эффективен в профессиональной среде ученых и педагогов, при участии в научно-исследовательских или научно-практических конференциях и симпозиумах, где людей объединяет определенный уровень компетентности и есть потребность обменяться научными достижениями. В то же время использование научного стиля, например при ведении урока или чтении учебной лекции, как показывает практика, не дает необходимого положительного результата, более того, плохо воспринимается слушателями. Заметим также, что научный стиль допускает возможность чтения письменных материалов (озвучивания), однако восприятие такого текста на слух затруднено. Для повышения эффективности восприятия научного сообщения в последние годы распространенными стали стендовые доклады и иллюстрирование выступления с помощью мультимедиа.

**Публицистический стиль речи.** Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное – речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио; или письменное – статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу. Публицистический стиль (от лат. *publicus* – общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах.

Основными характеристиками публицистического стиля общения являются следующее:

- информативность сообщения, его документально-фактологическая точность, собирательность, официальность используемых материалов;
- реальные жизненные явления и факты (проверенные, документальные источники);
- новизна фактов, в их основе реальные ситуации, события, вести с мест, рассказы очевидцев;

– книжно-абстрактные средства (например, слова, такие как: деятельность, обсуждение, исследование, понимание, доминирует, соотносить, процесс, понятие, система, востребованный, свидетельствует, предполагается, проводится, означает, требует, сказывается и пр.);

– приемы адресации, т. е. слова выступающего должны быть направлены к какому-то конкретному лицу (или группе). Это, в свою очередь, предполагает обратную связь – вопросы и ответы («Я обращаюсь к вам, студенты!», «Вы, сидящие в этом зале», «Ребята!»);

– доступность информации для аудитории;

– экспрессивность, повышенная эмоциональность, артистизм. Употребляемые в тексте речи факты, как правило, выступающим оцениваются, комментируются, интерпретируются; широко используются высказывания известных лиц, анекдоты и исторические казусы (от лат. *casus* – сложный, запутанный случай), а также пословицы, афоризмы, художественные образы, повторение слов, метафоры, сравнения, цитаты, иллюстрации;

– лаконичность речи. Для уменьшения текста используется так называемая дистилляция (от лат. *disillitio* – перегонка, разделение) – тщательное редактирование и сокращение, отбор всего лишнего, предельная стилистическая шлифовка мыслей;

– юмор, остроты, ирония. В публичном выступлении они, в принципе, допустимы, в то же время безжалостная насмешка, злой сарказм, некорректные высказывания в адрес конкретных лиц не всегда уместны, а порой даже действуют разрушительно (например, такое высказывание Бернарда Шоу в адрес докладчика, как: «Я бы очень хотел воспринимать вас всерьез, но это было бы тяжким оскорблением для вашего интеллекта»).

В публичном выступлении необходимо соблюдать осторожность при использовании информации, которую можно отнести к клевете и диффамации (от лат. *difffamare* – разглашать, порочить, лишать доброго имени), в виде ненависти, осмеяния, отчуждения, презрения, а также при компрометации дела, про-

фессии того или иного лица, занимаемой им должности (от фр. compromettre – вредить кому-либо, подрывать репутацию, доброе имя). Кроме того, не рекомендуется высказываться негативно о возрастных, половых, территориальных, расовых, сексуальных и других принадлежностях или предпочтениях людей, сидящих в аудитории;

– говорение непосредственно перед аудиторией, озвучивание текста и контакт глаз, при этом обычно используются разнообразные невербальные средства коммуникации: мимика, жесты, позы, интонации голоса, смена ритма речи, паузы, восклицания, улыбка и пр.

Таким образом, все три стиля востребованы и практически используются в профессиональной коммуникации для достижения тех или иных целей.

**Разговорно-бытовой стиль.** В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и в профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в таком общении не предусмотрено.

Поскольку разговорная речь способствует самовыражению, проявлению индивидуальных особенностей личности, поэтому она эмоционально окрашена. Большую роль здесь играют невербальные средства коммуникации и экспрессивные сигналы тела. Кроме того, в неформальном общении широко используется обиходно-бытовая лексика: просторечия, слова субъективной оценки, экспрессивно-эмоционально окрашенные высказывания, а также сокращения (Питер, читалка, общага), сленг («э-блин», «я тащусь»), разговорно-бытовая фразеология («гол как сокол», («бежит как угорелый», «как снег на голову», «упрям как осел», «где тебя черти носили» и т. п.), глагольные междометия (шмяк, скок, шмыг), разнообразные частицы (этот-то, дай-ка, ну, вот, ведь и т. п.). Широко практикуются вопросительные, побудительные и восклицательные

предложения. Такой стиль речи, несомненно, может быть использован лишь в определенных ситуациях. Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.

## 1.6. Уровни общения

Во всем многообразии диалогов, их вариаций выделяют шесть уровней общения.

**Примитивный.** Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Пьяный без стеснения исповедуется незнакомому ему человеку в автобусе. Собеседник предпочитает больше говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих. Подобное также можно наблюдать, когда приходится иметь дело с бюрократической системой или с невежливым продавцом. Заметьте, что словарный запас у таких людей обычно довольно скуден; темп речи непомерно быстр, потому как единственная цель – подавить вас, сбить с толку; а отношение к общению с вами, как к разговору со стулом, на котором вы сейчас сидите, т. е. никакое. Ваше обращение к такому собеседнику должно быть направлено на то, чтобы умирить его пыл, при этом не повышайте тон, говорите размеренно. Если вы проявите учтивость, но при этом будете тверды и где-то даже жесткими в своем обращении, сложно будет ответить на это агрессией. Хотели бы подчеркнуть, что юмор с вашей стороны будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества хоть и какого-никакого, но вашего собеседника.

**Манипулятивный.** Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей, подобный уровень общения – неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер по прода-

жам). Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать новую шубу). Часто манипуляция характеризуется имитацией заинтересованности, учтивости. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения.

**Деловой.** Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения – поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию. Обращаем ваше внимание на то, что деловитость – это еще и сознательное, серьезное восприятие собеседника, поэтому этот уровень общения в какой-то мере применим не только в деловых предпринимательских отношениях.

**Игровой.** Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин – также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры. Этот уровень общения напрямую связан с чувством юмора, он очень важен для любых неформальных отношений. Например, семейные отношения вряд ли будут достаточно гармоничными и постоянно обновляющимися без взаимной игры и юмора.

**Духовный.** Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями. Исповедь священнику, искренний рассказ о себе непременно потребует особенно глубокого ду-

ховного уровня общения. Особой чертой духовного уровня общения является неспешный темп речи, причиной которого выступает особое доверительное отношение к собеседнику, к общению с ним.

**Уровень масок.** Каждый может насчитать у себя много масок. Собеседник поневоле надевает маску приветливости, серьезности, вежливости, т. к. иногда просто психологически невозможно вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние. Также следует учесть контакты не только вербальные – ничуть не реже мы сталкиваемся с кем-то просто взглядом, молча жмем кому-то руку, на это тоже уходит энергия, и мы защищаемся при помощи масок. Заметьте, что когда вы говорите не совсем искренний комплимент, вы надеваете маску, чтобы не получить травму от собственной неискренности. Такое понятие, как ложь, непосредственно связано с системой масок. В уровень масок входит также и понятия «Формального уровня», «Уровня поддержания контакта», «Уровня стандартной беседы» (по Бюдженталю). Формальный уровень характеризуется поддержанием о себе определенного впечатления и сохранением определенной дистанции. Уровень поддержания контакта – общение людей в более непринужденной манере, общение на уровне фактов и мнений. Уровень стандартной беседы представляет собой повседневный диалог между близкими и знакомыми людьми.

## Глава 2

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ОБЩЕНИЯ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

### 2.1. Подходы к пониманию общения

В отечественной психологии существует несколько подходов к пониманию общения. Предпочтительным представляется исходить из принципа неразрывного единства общения и деятельности, а не сводить общение к одной из его сторон – либо к обмену информацией, либо к взаимодействию, к влиянию одной общающейся стороны на другую, либо к процессу межличностной перцепции.

Ныне общение представляет собой широко разветвленную область психологии, изучаемую на теоретическом, эмпирическом и прикладном уровнях. Исследованию подлежат психологическая структура и механизмы общения; взаимосвязь общения с психическими процессами, свойствами и состояниями человека; процессы интерперсонального восприятия; особенности ситуативного общения. Научную базу получают различные виды общения: общение в конфликтных ситуациях, управленческое общение, фактическое общение и др.

Общение выполняет множество функций. Так, лишь *по критерию цели общения различают следующие функции:*

- контактную (установление контакта с собеседником);
- информационную (обмен сообщениями, мнениями, намерениями и др.);
- побудительную (стимулирование действий собеседника);
- координационную (согласование действий партнеров при их совместной деятельности);
- понимания (взаимное восприятие собеседниками друг друга);
- эмотивную (обмен эмоциями между собеседниками);
- установления отношений;
- влияния (воздействие на поведение и состояние собеседника).



Анализ этих функций с позиций деятельностного подхода позволяет выделить в общении три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

**Коммуникативная сторона общения** отражает обмен информацией между собеседниками с учетом отношений между ними и их индивидуально-личностных характеристик. Обмен информацией в процессе общения – процесс активный, учитывающий субъективную значимость информации для обоих собеседников, возможность влияния ее на поведение и состояние партнера.

Средствами коммуникативного процесса выступают вербальные и невербальные знаковые системы. Элементами вербальной знаковой системы являются язык и речь.

Речь включает мимику, жесты, позы; паралингвистику и экстралингвистику (тон, громкость, тембр, диапазон звуков, паузы, смех, покашливание и др.); проксемику (пространственно-временные параметры общения); визуалистику (характеристики контакта глаз собеседников).

**Интерактивная сторона общения** отражает межличностное взаимодействие людей в процессе их совместной деятельности. Оно направлено на управление поведением партнера через систему психологических приемов влияния с учетом социальных норм и общественных ценностей, характерных для данного сообщества.

**Перцептивная сторона общения** отражает процесс формирования образа собеседника, восприятие его как личности, что без такого взаимного познания немислима успешная совместная деятельность. Психологический образ собеседника формируется на основе его поступков поведения харизмы, внешних характеристик, взглядов, целей. Механизмы перцептивного общения основаны на возможности осознания себя через другого человека и выражаются в явлениях идентификации и рефлексии.

**Идентификация** – способ понимания собеседника через попытку поставить себя на его место.

*Рефлексия* – явления осознания человеком того, каким он представляется собеседником или слушающей его аудиторией. В процессе двустороннего общения рефлексия порождает шесть образов, отображающих личностные, эмоциональные и когнитивные особенности каждого из собеседников:

- образ «Я», каким он видит себя;
- образ «Я», каков он есть на самом деле;
- образ «Я», каким он представляется собеседнику.

Другими словами, в общении как бы участвуют одновременно шесть собеседников. Если подобные представления касаются их совместной деятельности, то речь идет об особой форме рефлексии, а именно о предметно-рефлексивных отношениях.

## **2.2. Первые отечественные разработки по проблеме общения в 20-годы XX века**

М. М. Бахтин считал, что главным условием возникновения диалогических отношений является наличие коммуникативной интенции, установки на сообщение, «на слово». Сами предметные значения (идея, мысль, суждение) могут находиться с другими предметными значениями в логическом отношении. Однако диалогических отношений между ними нет. И только тогда, когда это предметное значение наделяется «голосом», выражается вовне в качестве осмысленной позиции личности по отношению к другим – «облекается в слово», тогда возникают диалогические отношения. Возникает коммуникативная ситуация. Для М. М. Бахтина коммуникативная ситуация – это системообразующий фактор, условие, делающее возможным возникновение диалогических отношений.

М. М. Бахтин выделяет основные элементы коммуникативной ситуации. Основным элементом является «слово», а условием возникновения диалогиче-

ских отношений – «облечение суждения в слово». Именно слово содержит тот импульс, который вызывает специфическую диалогическую реакцию.

«Слово» в понимании М. М. Бахтина – это высказывание, выражение авторской позиции по какому-либо вопросу. Стать автором – это значит высказать не только саму предметную мысль, но и свое отношение к ней. Это единство мысли и отношения к ней является той неделимой единицей, между которыми возможно взаимодействие.

Диалогические отношения, с точки зрения М. М. Бахтина, возникают между личностными содержаниями общающихся субъектов, которые проявляются в их отношениях к какому-либо объекту. Таким образом, всю ситуацию можно обрисовать так: два субъекта обмениваются информацией оценочного характера по поводу некоторого объекта, значимого для них обоих, и на основе этой информации вступают в отношения уже друг к другу.

Сама по себе информация не является полноценным высказыванием. Если же это суждение сопровождается информацией об отношении к нему говорящего, то оно тем самым приобретает смысл и выполняет коммуникативную функцию. Выражение своего отношения к объекту означает определение своей позиции в системе социально-значимых отношений по отношению к другим людям, а следовательно, предполагает коммуникативную установку. Вне коммуникативной ситуации выражение своего отношения к какому-либо объекту смысла не имеет. Целостное высказывание всегда ориентировано на собеседника.

В диалоге М. М. Бахтина информация о позиции автора высказывания обладает большей побудительной силой, чем информация о самом предмете диалога. Реально же в диалоге все зависит от контекста: если он обслуживает совместное решение задачи, основное значение для выработки решения имеет объективная информация; если же партнерам необходимо выявить личные предпочтения, утверждение своей позиции, отношения к предмету, то первостепенное значение в такой ситуации имеют модальные стимулы. В связи с

этим возникает необходимость раскрыть значение модальной информации в общей структуре коммуникативного события.

В структуре коммуникативного процесса выделяют следующие элементы:

- 1) коммуникатор – субъект, передающий информацию;
- 2) коммуникант – субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее;
- 3) коммуникативное поле – ситуация в целом, о которой может быть передана информация;
- 4) собственно информация о коммуникативном поле;
- 5) каналы коммуникации – средства передачи информации.

По содержанию информации выделяют три большие группы:

- когнитивная информация, которая связана с фактическим значением несущих ее языковых структур;
- индексальная информация, сообщающая о психологическом складе коммуникатора – его личности, свойствах, склонностях и эмоциональном состоянии и помогающая обрисовать его отношение к себе и к другим и определить роль, которую он сам себе отводит как участник интеракции;
- регулятивная информация о ходе интеракции, служит целям начала, продолжения и окончания самой интеракции.

Когнитивный тип информации обычно находится под сознательным контролем говорящего и образует главную часть процесса вербального планирования, тогда как два других типа, индексальный и регулятивный, остаются фактически неосознанными, по крайней мере говорящим. Слушающий же, напротив, отдает себе отчет во всех трех видах информации и находится в зависимости от двух последних в своем вступлении в роль коммуниканта и в приписывании значения тому, что он слышит. Информация о личностных предпочтениях, субъективном отношении к объекту коммуникации имеет решающее значение для полной интерпретации высказывания говорящего.

Каждому субъекту для выработки плана и стратегии поведения необходимо постоянно получать информацию не только об изменениях в состоянии объекта действия. Но и обо всех участниках коммуникативного процесса, о том, как меняется их отношение в коммуникативном поле, каковы их мотивы, планы и т. п. Именно эти сведения являются содержанием модальной информации. Модальная информация присутствует как неотъемлемый компонент любого общения. Предвидение поведения другого человека дает возможность приспособления к нему, выработки дальнейшей стратегии в достижении согласия по основным моментам деятельности. Модальная информация имеет принципиальное значение в организации кооперативной деятельности, а модальные стимулы, вследствие своей важности для успешной совместной деятельности, обладают большой побудительной силой. Для субъекта важным часто бывает не то, о чем идет речь, а то, как об этом говорят, как к этому относятся. Поэтому реакция направлена в этих случаях не на содержание, а на отношение.

В диалоге, который исследует М. М. Бахтин, модальный стимул с неизбежностью вызывает ответную реакцию. Поэтому обмен модальными стимулами напоминает, по выражению М. М. Бахтина, «перпетум мобиле». Именно поэтому модальный диалог «принципиально нескончаем». Каждый модальный стимул вызывает ответную реакцию, которая влечет за собой следующую реакцию и т. д.

Модальный диалог является мощным средством личностного познания; выражение «диалогическое постижение личности» можно содержательно интерпретировать как способ раскрытия личностного содержания собеседника путем постоянного инициирования его модальными стимулами.

Коммуникативный процесс реально осуществляется как последовательность коммуникативных актов, каждый из которых выполняет определенную функцию в коммуникативном обмене и лингвистически оформляется в виде высказывания. Функция запроса информации осуществляется вопросительным высказыванием. Передача информации исполняется повествовательным выска-

зыванием, причем в зависимости от отношения коммуникатора к передаваемой информации высказывание может быть в форме утверждения, убеждения, предположения. Коммуникативное действие может выполнять функцию побуждения к действию, регуляции потока информации, выражения намерения и т. д.

Таким образом, каждая реплика диалога характеризуется с функциональной стороны: какую функцию она выполняет в коммуникативном процессе. Эта характеристика высказывания воплощается в смысле высказывания, который не является простой суммой лексических значений слов, входящих в его состав. Как говорил М. М. Бахтин, «диалогические отношения внелингвистичны». В каждом случае смысл высказывания определяется широким контекстом, в котором только функция высказывания может быть определена однозначно, и прежде всего отношением к речи партнера. М. М. Бахтин отмечал, что семантика слова в корне меняется направленностью на чужое слово.

### **2.3. Трехкомпонентная структура общения в психологии отношений личности В. Н. Мясищева**

С точки зрения Мясищева, личность по самой своей сути изначально выступает как образование «диалогическое», как продукт индивидуального опыта общения и взаимоотношений с другими людьми.

По мнению Мясищева, отношения к разным сторонам действительности у человека не бывают одинаковыми, не одинаковы они и к различным людям, и это обстоятельство не может не сказываться на характере практикуемых человеком способов обращения с людьми.

В своем стремлении постичь направления и механизмы влияния общения на психику Мясищев не ограничился выяснением его роли в становлении характера человека и образующих его ядро отношений.

При возникновении отклонений во внутренней субъективной основе общения, каковой являются отношения у человека, появляется более или менее

устойчивое состояние внутреннего направления, которое у разных людей, хотя и неодинаково, но тем не менее обязательно влияет на их восприятие и память, на мышление и внимание и на их аффективно-волевую сферу.

Из этого, в свою очередь, напрашивается вывод о том, что скорректировать, оптимизировать эти процессы, как и в целом все личностные составляющие, можно посредством организованного общения или терапевтического взаимодействия врача и больного.

Рассматривая вопрос о психологической природе невротических расстройств, Мясищев указывал, что в основе невроза лежит переживание, «представляющее по своей природе социальный конфликт человека с окружающей его действительностью, конфликт, нарушающий его социальные связи, изолирующий его». При этом Мясищев определял конфликт как переживание личностью столкновения несовместимых между собой, но наиболее значимых для данной конкретной личности «отношений». Вместе с тем Мясищев подчеркивал, что корни невротического конфликта надо искать не в самих переживаниях, а в условиях формирования отношений личности, т. е. в индивидуальном опыте общения с наиболее значимыми людьми.

Психологический конфликт ведет к развитию длительного внутреннего эмоционального напряжения, связанного с противоречивым характером отношений личности к породившей этот конфликт ситуации, которая не обязательно присутствует актуально во времени, а чаще всего существует латентно и не осознается личностью, продолжая, однако, оказывать свое психотравмирующее действие. На уровне межличностного взаимодействия это, как правило, проявляется в известном феномене «порочного круга» общения, провоцирующего, с одной стороны, постоянные межличностные конфликты, а с другой, – блокирующего возможности самостоятельной коррекции этих конфликтных отношений со стороны самих участвующих в общении субъектов.

Психологический механизм данного «порочного круга» хорошо объясняется в контексте выдвинутого Мясищевым положения о трехкомпонентной структуре общения.

Таким образом, В. Н. Мясищев рассматривал трехкомпонентную структуру общения как единство отражения (познание людьми друг друга), общения (эмоциональный отклик друг на друга) и обращения (поступки, поведение при контактах с другим человеком).

#### **2.4. Онтопсихологический подход к общению Б. Г. Ананьева**

Онтопсихология является многосторонним исследованием бытия человека как индивида и личности, субъекта и индивидуальности в онтогенезе.

Формулируя комплекс теоретических, научно-исследовательских и прикладных задач, которые решаются в процессе построения онтопсихологии как науки, Б. Г. Ананьев объединил их в четыре блока проблем:

1) установление существа развития индивидуальных и личностных характеристик с позиций биосоциальных отношений в разные периоды онтогенеза и жизненного пути человека;

2) прослеживание взаимосвязей индивидуальных и личностных свойств на разных этапах индивидуального развития человека;

3) выявление связей как индивидуальных, так и личностных феноменов человека с его субъектно-деятельностной характеристикой;

4) исследование становления индивидуальности как процесса интеграции основных характеристик человека как индивида, личности и субъекта деятельности, отличающегося по своим многим параметрам неповторимым своеобразием.

В исследованиях, которые Б. Г. Ананьев осуществлял для выявления индивидуальной организации и ее онтогенеза, было доказано, что сравнительно-возрастное изучение индивидуальных характеристик представляет собой один из



важнейших аспектов познания естественных форм психики, которые не теряют относительной самостоятельности по мере усложнения психической деятельности, продолжая выполнять функцию ее потенциала на протяжении всей жизни человека.

Другое важное направление в этом цикле исследований – прослеживание взаимоотношений и степени взаимосвязи индивидуальных свойств в разные периоды жизни человека. В сложной структуре индивидуальной организации, включающей в себя элементы разного рода, под руководством Б. Г. Ананьева изучались как одноуровневые, так и разноуровневые связи. Было показано, что наличие разноуровневой структуры индивида за счет расслоения, стратификации его элементов влечет за собой исследование процессов дифференциации и интеграции в данной системе человека. Следствием социализации оказывается также дальнейшее расслоение вторичных индивидуальных свойств. На основе естественных форм психики образуется социализированный уровень психофизиологических функций. Наряду с естественными структурами возникают интеркорреляции в результате социализации. Роль приобретаемых связей на уровне индивида все больше увеличивается в процессе индивидуального развития человека. Как природные, так и приобретенные корреляционные связи характеризуются все возрастающей специализацией, динамичностью и чрезвычайной пластичностью под воздействием социальных факторов, существенным образом воздействующих на процессы перестройки корреляционных отношений.

В исследованиях, проведенных под руководством Б. Г. Ананьева, было показано, что целый ряд психологических особенностей человека оказывается связанным с особенностями протекания процессов на вегетативном и биохимическом уровнях. И это не случайно, поскольку психическая деятельность обеспечивается работой всех систем человеческого организма, начиная с биохимических процессов и кончая процессами, протекающими на высшем кортикальном уровне. Причем в условиях повышенной интеллектуальной и эмоциональной нагрузки между психологическими характеристиками человека и особен-

ностями вегетативных и биохимических уровней обнаруживаются те связи и зависимости, которые не улавливаются в фоновых исследованиях.

Еще одно существенное направление, связанное с изучением индивидуальной организации в онтопсихологии, состоит в выявлении ее роли в качестве основы формирования личности, субъекта деятельности и индивидуальности. Комплекс проблем, касающихся взаимосвязей индивида и других подструктур человека, включает рассмотрение не только генетических, но и структурных отношений на различных этапах жизненного пути, что дает возможность ближе подойти к пониманию психического развития как целостного феномена.

К следующему циклу исследований по онтопсихологии относится изучение личности и ее жизненного пути. В отличие от индивидуальной организации, личностные особенности представляют собой психологические эффекты социального развития человека. Психологическим результатом активного включения человека в различные системы социальных отношений и типы общностей является развитие человека как личности с ее многомерными и многоуровневыми подструктурами, разнообразными свойствами.

Значимость социально-психологических характеристик личности, подчеркивал Ананьев, определяется их регулирующей функцией. Человек принимает то или иное решение именно на основе учета своих субъективных отношений к разным сторонам окружающей действительности. В сферу их включается также отношение к себе как субъекту социальных отношений и как личности в целом. Степень зрелости личности, по Ананьеву, выражается в способности принимать собственные решения и сознательно осуществлять выбор в сложных ситуациях.

В контексте онтопсихологической науки один из основных вопросов – изучение процесса становления целостности личности как многоуровневой системы, процесса превращения ее из объекта социальных воздействий в субъект индивидуального и общественного развития на протяжении всего жизненного пути человека.

Следующий раздел онтопсихологии посвящен взаимосвязям индивида и личности, складывающимся на протяжении жизни. Комплекс проблем, касающихся отношений этих основных подструктур человека, включает рассмотрение не только генетических, но и структурных связей и факторов, определяющих их характеристики в различные периоды жизненного цикла. Это дает возможность ближе подойти к пониманию психического развития как целостного феномена, имеющего разноуровневую, иерархическую структуру.

Проблема соотношения индивида и личности осложняется тем обстоятельством, что обе эти структуры человека взаимодействуют различным образом с субъектом деятельности, общения и познания. Компоненты и свойства индивидуальной организации служат предпосылками для развития общих и специальных способностей, входящих в структуру субъекта. И, кроме того, трудовая деятельность, процесс общения и познания являются мощными факторами социализации, индивидуальной организации, что выражается в количественных (уровневых) и качественных (структурных) изменениях различных ее сторон, а также в виде разного способа новообразований.

Личность тесно связана и с субъектом познания, общения и трудовой деятельности. Личностные влияния на субъект деятельности осуществляются прежде всего через мотивационную сферу и ее социальный компонент, а также через установки, ценности, особенности характера, способствующие или, наоборот, препятствующие выполнению той или иной деятельности.

Раскрывая содержание понятия субъекта, Ананьев связывает его с деятельностью, ее предметом, орудиями, операциями, планируемым результатом. Субъект, подчеркивает он, не сводится только к исключительно специфическим субъектным явлениям. Структура субъекта интегрирует свойства индивида и личности, определяющие готовность и способность к выполнению деятельности и достижению в ней определенного уровня продуктивности. Поэтому структура субъекта – это структура потенциалов человека, начиная с его жизнеспособности и трудоспособности и кончая талантом.

Основываясь на результатах многочисленных экспериментов, Б. Г. Ананьев показывает, что одно из центральных мест среди потенциалов субъекта занимает интеллект – многоуровневая и многокомпонентная организация познавательных сил, в которую входят психофизиологические функции, психические процессы, состояния и свойства. Интеллект, как показали эти же тщательно выполненные эксперименты, заземлен в жизнедеятельность, а его продуктивность зависит не только от степени овладения операциями и от характера мотивации, но, как это подчеркивалось в другой связи, и от энергетического обеспечения организмом процессов переработки информации и принятия решения, что выражается в так называемой цене интеллектуального напряжения.

Итак, и характеристики индивида, и особенности личности, и свойства субъекта, и сложный характер взаимосвязи между ними Ананьев постоянно и последовательно соотносил с сущностными чертами деятельности человека. Роль общения, познания, игры, учебы, труда, спорта и т. д., по его мнению, выступает в том, что в них формируются именно те качества личности и те свойства субъекта, которые необходимы для их успешного осуществления. Таким образом, рассматривая проблему соотношения индивида и личности в индивидуальном развитии, необходимо учитывать то, в какие виды деятельности включается человек, какие связи с субъектом опосредуют это соотношение на разных этапах жизни.

Включаясь в различные виды деятельности, как первичные (общение, познание), так и производные (игра, учение, труд), человек реализует свой природный и накопленный в процессе жизни потенциал. Это приводит к формированию индивидуальности, которая может быть отнесена к высшему типу новообразований. В индивидуальности происходит не только объединение и установление тесных связей основных структур человека как индивида, субъекта деятельности и личности, но и их однонаправленное развитие, где социальные задачи и установки личности реализуются посредством активной творческой деятельности с использованием всех ресурсов индивидуальной организации. По-

этому наиболее активное влияние личностных особенностей на ее природную основу осуществляется лишь в структуре индивидуальности, которая является итогом жизненного пути человека.

## **2.5. Анализ общения в контексте культурно-исторического подхода**

### **Л. С. Выготского**

В этом подходе Л. С. Выготский предлагает рассматривать социальную среду не как один из факторов, а как главный источник развития личности. В развитии ребенка, замечает он, существуют две переплетенные линии. Первая следует путем естественного созревания, вторая состоит в овладении культурой, способами поведения и мышления. По теории Выготского, развитие мышления и других психических функций происходит в первую очередь не через их саморазвитие, а через использование ребенком «психологических орудий», путем овладения системой знаков-символов, таких как язык, письмо, система счета.

Развитие мышления, восприятия, памяти и других психических функций происходит через этап (форму) внешней деятельности, где культурные средства имеют вполне предметный вид и психические функции действуют всецело внешне, интрапсихически. Только по мере отработки процесса деятельность психических функций сворачивается, *интериоризируется*, вращивается, переходит из внешнего плана во внутренний, становится интерпсихической.

В процессе своей отработки и сворачивания вовнутрь психические функции приобретают автоматизированность, осознанность и произвольность. Если возникает затруднение в мышлении и других психических процессах, всегда возможна *экстериоризация* – вынесение психической функции вовне и уточнение ее работы во внешне-предметной деятельности. Замысел во внутреннем плане всегда может быть отработан действиями во внешнем плане.

Как правило, на этом первом этапе внешней деятельности все, что делает ребенок, он делает в сотрудничестве, *вместе с взрослыми*. Именно сотрудничество с другими людьми является главным источником развития личности ребенка, а важнейшей чертой сознания *является диалогичность*.

Л. С. Выготский вводит понятие «зона ближайшего развития» – это то пространство действий, которые ребенок пока не может выполнить сам, но может осуществить вместе с взрослыми и благодаря им. По взглядам Выготского, только то обучение является хорошим, которое упреждает развитие.

Для Выготского личность есть понятие социальное, то, что в нем привнесено культурой. Личность «не врожденна, но возникает в результате культурного развития» и «в этом смысле коррелятом личности будет отношение примитивных и высших реакций».

Другой аспект теории Л. С. Выготского – представление о развитии не как о равно-постепенном, а как о стадийном, ступенчатом процессе, где периоды ровного накопления новых возможностей сменяются *этапами кризиса*. Кризис для Выготского – это бурный, иногда драматический этап слома (или переосмысления) старого багажа и формирование нового способа жизни. Кризисы бывают болезненными, но они, по взглядам Выготского, неизбежны. С другой стороны, явное неблагополучие ребенка во время кризиса вовсе не закономерность, а лишь следствие неграмотного поведения родителей и других взрослых, воспитывающих ребенка.

И еще один важнейший момент, где Л. С. Выготский оказался первооткрывателем, это тезис об активности ребенка. О чем идет речь? Обычно ребенок рассматривался как некоторый объект, подвергающийся активности взрослого – воздействию внушений, положительных или отрицательных подкреплений. И даже если в трудах Б. Скиннера оперантное обусловливание вроде бы говорит об активности того, чье поведение так или иначе подкрепляется, Скиннер никогда не рассматривал ребенка как того, кто сам активно влияет на взрослого, нередко *управляя им в большей степени, чем взрослый управляет ребенком*.

## 2.6. Общение как особый вид деятельности

Общение занимает исключительно важное место в жизни каждого человека и играет настолько значимую роль в современном обществе, что представляется правомерным рассматривать его как важнейшую категорию, имеющую методологическую значимость для развития современной науки, образования, культуры. Наиболее интересными в научном отношении являются концептуально различные дефиниции и трактовки категории общения, представленные в работах И. А. Зимней и А. А. Леонтьева.

А. А. Леонтьев в 1970-х гг. разработал теоретическую концепцию общения как развитие его теории речевой деятельности. Понятие общения выступает для него как системообразующее понятие, одна из ключевых категорий не только современной психологии, но и других наук о человеке. Оно обозначает «систему целенаправленных и мотивированных процессов, обеспечивающих взаимодействие людей в коллективной деятельности, реализующих общественные и личностные, психологические отношения и использующих специфические средства, прежде всего язык». Рассмотрена классификация видов общения по четырем основаниям: ориентация (предметно-ориентированное, социально-ориентированное и личностно-ориентированное общение), психологическая динамика, семиотическая специализация и степень опосредованности.

Большое внимание в концепции А. А. Леонтьева уделено соотношению категорий общения и деятельности. Важно подчеркнуть, что его понимание общения как деятельности противостоит не идеям о специфике общения как особого процесса, не сводимого к деятельности (Г. С. Батищев, Б. Ф. Ломов и др.), а распространенным моделям взаимодействия между людьми как чисто интериндивидуального процесса обмена информацией, что является лишь одним из частных аспектов общения.

Он рассматривает общение в более широком контексте, не сводящемся к межличностному взаимодействию изолированных индивидов, а вытекающему

из социальной природы человека. «Общение есть не только и не столько взаимоотношение людей в обществе, сколько (прежде всего!) взаимодействие людей как членов общества». По мнению А. А. Леонтьева, трудности в понимании общения как деятельности существуют лишь при том условии, что под субъектом общения понимается только отдельный индивид. «Социальная природа» деятельности индивида не носит универсально-абстрактного характера: она коренится в исторически конкретной форме общества. Сказанное в той же мере относится к общению, которое – независимо от того, будем ли мы в конкретно-психологическом анализе считать его деятельностью или не будем, – есть способ, условие и одновременно процесс актуализации общественных отношений и так же, как деятельность, имеет конкретно социальную обусловленность. Общение исторически развивается... как следствие и продукт исторического развития общества, хотя на определенном этапе этого развития оно приобретает относительную самостоятельность – психологическую (т. е. становится самостоятельной деятельностью), семиотическую (обретает собственные средства) и социальную». В другом месте он говорит о взаимоотношениях личности и общества через посредство речи. «Социальная среда не просто формирует личность благодаря деятельности и в процессе деятельности, но сама предметность как конституирующее свойство деятельности имеет социальную природу. Социальное не «дано» через деятельность, проблема не стоит как проблема «социальности и деятельности»: это в действительности вопрос о социальной сущности самих объектов деятельности и о социальности человеческого сознания, отражающего эти объекты в процессе деятельности и благодаря ей».

А. А. Леонтьев подчеркивал, что общение является одним из видов деятельности; это не означает, что общение во всех случаях выступает как самостоятельная деятельность; важно, что оно может быть таковой, хотя может выступать и как компонент, составная часть (и одновременно условие) другой, некоммуникативной деятельности.



На разных этапах разворачивания деятельности общения реализация коммуникативных намерений и решение коммуникативных задач опирается на системы процессов ориентировки, важное место среди которых занимают невербальные компоненты общения. Деятельностный статус общения «не означает, что акт общения всегда выступает как высшая структурная единица деятельности (также называемая у А. Н. Леонтьева «деятельностью»). Общение может входить в иную деятельность, например в качестве действия. При этом его деятельностная природа не меняется, изменение касается лишь места его в структуре деятельности». Иными словами, общение может выступать как самостоятельная деятельность, но может и входить в иную деятельность в статусе ее структурных компонентов.

## **2.7. Социологический, психологический и социально-психологический подходы в изучении деятельности общения**

Существование множества различных определений понятия «общения» связано с различными взглядами ученых на эту проблему.

А. А. Леонтьев понимает общение не как индивидуальный, а как социальный феномен, субъект которого «следует рассматривать не изолированно». Точка зрения А. А. Леонтьева на «общение как вид деятельности» поддерживают и другие авторы, например В. Н. Панферов.

Исходя из этого обилия взглядов на проблему общения, ее нужно рассматривать с социологической и психологической сторон.

При *психологическом подходе* общение определяется как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности. Психологи отмечают наличие главной потребности у личности – в общении как важного фактора самоформирования личности.

Общение характеризуется содержанием, функциями и средствами.

Содержание общения может быть различным:

- передача информации,
- восприятие друг друга,
- взаимооценка партнерами друг друга,
- взаимовлияние партнеров,
- взаимодействие партнеров,
- управление деятельностью и т. д.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения.

Имеется несколько классификаций функций общения. В. Н. Панферов выделяет шесть видов:

- коммуникативная (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия),
- информационная (обмен информацией между людьми),
- когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии),
- эмотивная (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью),
- конативная (управление и коррекция взаимных позиций),
- креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними).

Общение страдает, если нарушена или отсутствует хотя бы одна из перечисленных функций, поэтому при анализе реальных процессов общения полезно вначале проводить диагностику представленности этих функций, а затем принимать меры для их коррекции.

Многое для понимания психологии личности и межличностного общения дают труды С. Л. Рубинштейна (1889–1960), исследовавшего роль деятельности и общения людей в функционировании их психики. В его работах мышление общественного человека предстает как процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной дея-

тельности во внутренний, идеальный план (интериоризация). Во всем этом проявляется творческое осмысление человеком внешнего мира и своего отношения к нему. Труды С. Л. Рубинштейна способствуют научному пониманию влияния внешней природной и социальной среды на развитие сознания, сочетания в нем элементов отражения и творчества и его роли в практической деятельности людей.

Научному осмыслению поведения людей и их межличностного общения способствует учение об установках Д. Н. Узнадзе (1886/87–1950), исследования которого долгие годы осуществлялись в рамках советской психологической науки. Узнадзе характеризует установку как направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. «Установки, – указывал он, – присущи как сознательным, так и бессознательным действиям субъекта, характеризуют его деятельность в целом». Для возникновения установки «достаточно двух элементарных условий»: какой-нибудь актуальной потребности у субъекта и ситуации ее удовлетворения. При наличии обоих этих условий в субъекте возникает установка к определенной активности. «То или иное состояние сознания, то или иное из его содержаний вырастает лишь на основе этой установки».

Рассматривая формирование установок у человека как его «готовности к определенной активности», Д. Н. Узнадзе отмечает, что они появляются под воздействием не только действительности, но и слова, речи, вербальных средств общения между людьми. Все это обуславливает возникновение соответствующих установок, которые объективируются в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры, в их общении между собой.

Глубокая разработка проблем взаимосвязи общественных отношений людей и их межличностных отношений, места общения в системе указанных отношений, анализ структуры общения, его коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон содержится в работе Л. И. Анцыферовой.

## 2.8. Стадии развития мотивов общения в процессе онтогенеза

Изучение потребностей – одна из труднейших проблем психологии, потому что увидеть их непосредственно нельзя, и судить об их наличии у человека, об уровне их развития и особенностях содержания приходится на основании косвенных данных. Большинство психологов утверждают, что у человека существует особая потребность в общении. Но природу этой потребности они либо не определяют, либо формулируют тавтологически, как «стремление к общению», «желание быть вместе». При этом остается невыясненным, почему люди стремятся друг к другу и зачем им нужно быть вместе.

### *Как же и когда появляется потребность в общении у детей?*

Сразу после рождения ребенок никак не общается с взрослым: он не отвечает на обращения старших и, конечно, сам к ним не адресуется. А после 2 месяцев младенцы вступают во взаимодействие с взрослыми, которое можно считать общением; они развивают особую активность, объектом которой является взрослый, и стремятся привлечь внимание взрослого, чтобы самим стать объектом такой же активности с его стороны. Но как точнее определить, есть ли уже у младенца коммуникативная потребность, а если нет – то на каком этапе становления она находится?

Существуют 4 критерия, одновременное наличие которых служит свидетельством того, что у ребенка уже есть потребность в общении.

*Первым критерием* служит внимание и интерес ребенка к взрослому. В этом критерии обнаруживается направленность ребенка на познание взрослого и тот факт, что взрослый стал объектом особой активности детей. *Вторым критерием* мы считаем эмоциональные проявления ребенка в адрес взрослого; в них обнаруживается оценка взрослого ребенком, наличие у ребенка отношения к взрослому, которое неразрывно связано со знанием о нем. *Третий критерий* состоит в инициативных действиях ребенка, направленных на то, чтобы привлечь интерес взрослого, проявить себя перед старшим партнером; в этом

поведении обнаруживается стремление ребенка познакомить взрослого с собой и самому как бы еще раз увидеть свои возможности через реакцию другого человека. Наконец, *четвертым критерием* служит для нас чувствительность ребенка к отношению взрослого, в которой обнаруживается восприятие детьми той оценки, что дает им взрослый, и их самооценки.

Проявления детей, соответствующие 4 критериям, возникают в поведении детей не сразу, а один за другим в указанной последовательности. Взятые в совокупности, они, по нашему мнению, дают возможность, во-первых, ответить на вопрос, есть ли у данного ребенка потребность в общении с взрослыми, и, во-вторых, охарактеризовать уровень сформированности этой потребности. Применение указанных критериев позволяет сделать вывод о том, что у детей в первые месяцы жизни происходит постепенное оформление потребности в общении, разделяющееся на 4 этапа по мере появления 4 критериев и завершающееся к 2-му месяцу.

Откуда берется у ребенка потребность в общении, если при рождении она отсутствует и сама собой не возникает? Полагается, что она может быть построена только на основе других потребностей, которые начинают функционировать ранее. По-видимому, первоначально некоторые элементы будущей деятельности общения выполняются в составе иных видов активности, побуждаемых другими потребностями. Ведь любая деятельность всегда многограннее, чем предусматривается предварительной задачей. И лишь потом постепенно эти элементы выделяются, объединяются и составляют новый вид деятельности. При этом деятельность общения и потребность в общении конституируются почти одновременно, и исходным пунктом в обоих случаях служит выделение взрослого в качестве объекта особой активности ребенка.

Такое поведение взрослого в ходе практического взаимодействия с младенцем создает дополнительную необходимость и возможность для выделения его ребенком как объекта, но оно позволяет ему со временем воспринять взрослого также и как субъекта, а постепенно с его помощью открыть новые – субъ-

ектные – качества и в самом себе. Специфика коммуникативной потребности состоит, как говорилось выше, в устремленности ребенка на понимание и оценку себя и других людей – тех, с которыми он общается. Возникшая у ребенка с открытия фундаментального свойства – субъектности, «личности» взрослого и самого себя, потребность в общении и дальше постоянно побуждает детей к выявлению все новых и новых качеств у себя и у окружающих людей, их возможностей и способностей, важных для успеха совместной деятельности.

### ***Основные мотивы общения***

Как известно, термин «мотив» толкуется разными психологами весьма неодинаково. В той концепции деятельности, которую мы взяли за основу при интерпретации общения, понятие мотива тесно связано с понятием потребности. А. Н. Леонтьев пишет об этом так: «В самом потребностном состоянии субъекта предмет, который способен удовлетворить потребность, жестко не записан. До своего первого удовлетворения потребность «не знает» своего предмета, он еще должен быть обнаружен. Только в результате такого обнаружения потребность приобретает свою предметность, а воспринимаемый (представляемый, мыслимый) предмет – свою побудительную и направляющую деятельность функцию, т. е. становится мотивом». Таким образом, мотив деятельности совпадает с ее предметом. Следовательно, для каждого участника взаимодействия мотивом общения служит другой человек, его партнер по общению. В случае коммуникации с взрослым мотивом общения, побуждающим ребенка обратиться к взрослому, совершив инициативный акт общения, или ответить ему, совершив реактивное действие, является сам взрослый человек. При коммуникациях со сверстником мотивом общения является другой ребенок.

В разные периоды детства ребенок способен увидеть в своем партнере лишь часть его действительных качеств. Взрослея, ребенок постигает других людей в их все более существенных и глубоких свойствах. Параллельно изменяется и то в партнере, что мотивирует социальные акты детей на различных

ступенях дошкольного детства. Так возникают разные категории мотивов общения, и происходит развитие каждой из них.

Очень важно учитывать тот факт, что в процессе общения активны все участники взаимодействия. Следовательно, если между ребенком и взрослым разворачивается общение, то не только взрослый оказывается мотивом социального поведения ребенка: ребенок тоже обязательно становится объектом – а значит, и мотивом – деятельности общения у взрослого человека. Эти два мотива принадлежат разным людям: один – ребенку, а другой – его партнеру, но они функционируют в едином взаимодействии этих людей. Изучая мотивы общения детей с взрослыми и сверстниками, мы столкнулись с переплетением их встречных мотивов настолько тесным, что в большинстве случаев разделить их можно только путем сложного анализа. Мы постоянно вынуждены говорить не только о том, что привлекает ребенка в партнере, но и о том, что он получает от него, становясь мотивом (объектом) активной коммуникативной деятельности последнего.

### ***Основные группы мотивов общения детей с окружающими людьми***

Мотивы, побуждающие ребенка вступать в общение с взрослыми, связаны с тремя его главными потребностями: это 1) потребность во впечатлениях, 2) потребность в активной деятельности и 3) потребность в признании и поддержке. Общение с взрослым составляет лишь часть более широкого взаимодействия ребенка и взрослого, в основе которого лежат указанные нужды детей.

О существовании у детей острой потребности во впечатлениях свидетельствуют работы многих исследователей.

После появления на свет ребенок обнаруживает тягу к новым впечатлениям, жадно ловя лучи света, напряженно прислушиваясь к разным звукам, замирая от прикосновения к своему телу. При этом, чем сложнее и необычнее объект, тем больше он привлекает внимание, тем дольше к нему интерес ребенка. Таким образом, потребность в новых впечатлениях рождает у детей стремление вступить в контакт с взрослыми. Так возникает первая группа мо-

тивов общения, которые мы называем *познавательными*, или мотивами общения детей с взрослыми на познавательные темы. Согласно предлагаемой концепции, этим мотивом является сам взрослый в одном своем определенном качестве: как источник сведений и как организатор новых впечатлений ребенка.

Потребность в активной деятельности присуща детям столь же очевидно, как и потребность во впечатлениях. Всякий, кто наблюдал ребенка, поражается его неумной активностью. Непоседливость детей, переход их в течение дня от одной деятельности к другой говорят об остроте испытываемого ими голода активности. Вялость ребенка, его пассивность служат безошибочным признаком его болезненного состояния или дефектов развития. Возможно, потребность детей в активной деятельности представляет собой частный случай того явления, которое обозначают как «нужду органа в функционировании». Но для целей анализа достаточно, что такая потребность присуща детям.

На протяжении первых 7 лет активность, проявляемая детьми, достигает высокого уровня развития и по своей форме, и по содержанию. Но для достижения максимальной эффективности детям всегда требуется участие и помощь взрослого. Это приводит к тому, что в деятельности детей появляется взаимодействие с взрослым, а среди разных видов взаимодействия постоянное место устойчиво занимает тот его вид, который мы называем общением. Так, потребность детей в активной деятельности становится источником побуждений для обращения к взрослому и порождает особую группу мотивов общения, называемая *деловыми*. Согласно развиваемым представлениям, деловым мотивом общения является взрослый в своем особом качестве – как партнер по совместной практической деятельности, помощник и образец правильных действий.

Потребность детей в признании и поддержке подчеркивается многими исследователями. При ближайшем рассмотрении оказывается, что потребность детей в признании и поддержке – это их стремление к общению, потому что только в результате этой деятельности они могут получить от окружающих оценку своей личности и реализовать стремление к общности с другими людьми.



ми. Характерной особенностью описываемого рода общения следует признать его сосредоточенность на личности людей – на личности самого ребенка, который ищет поддержки; на личности взрослого, который выступает как носитель правил нравственного поведения, и других людей, познание которых служит в конечном счете делу самопознания детей и познания ими социального мира. Поэтому мы и назвали мотивы третьей группы *личностными*. В отличие от познавательных и деловых мотивов общения, которые играют служебную роль и опосредствуют более далекие, конечные мотивы, рождающиеся из потребностей во впечатлениях и в активной деятельности, личностные мотивы получают в деятельности общения свое конечное удовлетворение. В качестве этого последнего мотива перед ребенком предстает взрослый человек как особая личность, как член общества, представитель определенной его группы.

#### ***Ведущие мотивы общения***

Познавательные, деловые и личностные мотивы появляются в период становления коммуникативной деятельности практически одновременно. В реальной жизненной практике ребенка все три группы мотивов сосуществуют и тесно переплетаются между собой. Но в разные периоды детства их относительная роль изменяется: то одни, то другие из них занимают положение ведущих. Выдвижение на передний план определенной группы мотивов связано с изменением содержания общения, а последнее отражает особенности общей жизнедеятельности ребенка: характер его ведущей деятельности, степень самостоятельности.

В первом полугодии жизни ведущим мотивом общения детей с взрослыми является личностный мотив. Он олицетворяется в персоне взрослого как ласкового доброжелателя, который в то же время служит центральным объектом познания и деятельности детей.

Начиная со второго полугодия жизни и позднее, вплоть до 2,5 лет, ведущим становится деловой мотив общения. Он воплощается в лице взрослого как искусного партнера по игре, образца для подражания и эксперта по оценке уме-

ний и знаний ребенка. В раннем возрасте дети продолжают ценить внимание взрослого, радуются его похвалам, но на первое место у них выдвигается стремление к совместной деятельности. «Пустая», ни с чем не связанная ласка обычно раздражает малыша, заставляет его увертываться от поглаживающей руки, а похвала за успешное действие вызывает и особую радость ребенка, и даже опережающий ее поиск отношения взрослого.

В дошкольном возрасте в становлении мотивов общения наблюдаются три периода: сначала ведущее место занимают деловые мотивы общения, затем познавательные и, наконец, как у младенцев, личностные.

## **2.9. Онтогенетическое исследование общения**

Изучение онтогенеза общения представлено в работах М. И. Лисиной, Л. И. Божович, А. В. Мудрика.

В дошкольном возрасте последовательно сменяют друг друга четыре формы общения ребенка с взрослыми: ситуативно-личностное, ситуативно-деловое, внеситуативно-познавательное, внеситуативно-личностное.

В исследованиях М. И. Лисиной неоднократно указывалось на то, что первыми в онтогенезе возникают экспрессивно-мимические средства общения: улыбка, смех, экспрессивные вокализации, мимические движения. Это выразительные средства общения. Их функция состоит в том, что они служат индикаторами отношения одного человека к другому.

Предметно-действенные средства общения возникают в онтогенезе позднее. Это не выразительные, а изобразительные средства. К ним относятся позы, повороты, указательные жесты, притягивание и передача предметов, манипулирование предметами, действия предметами и т. д. Изобразительные средства выражают готовность партнера к общению и в своеобразной форме показывают, к какому именно взаимодействию он приглашает.

**Ситуативно-личностное общение** (непосредственно – эмоциональное общение). Первая появляющаяся в онтогенезе форма общения ребенка с взрослыми. Начинает складываться на 2-м месяце жизни по мере развития комплекса оживления. Эта форма общения удовлетворяет потребность ребенка во внимании и доброжелательности взрослого; побуждается личностными мотивами; реализуется при помощи экспрессивно-мимических средств; содержание ситуативно-личностного общения – обмен положительными эмоциями между ребенком и взрослым. В первом полугодии жизни является ведущей деятельностью, оказывая мощное влияние на развитие всех сторон психики ребенка.

**Ситуативно-деловое общение** с взрослыми появляется в онтогенезе второй и существует от 6 месяцев до 3 лет.

Общение с взрослыми вплетается в новую ведущую деятельность (предметно-манипулятивную), помогая ей и обслуживая ее. На центральное место среди других мотивов общения выдвигается деловой мотив, т. к. главные поводы для контактов ребенка с взрослыми связаны с их общим делом – практическим сотрудничеством. Ведущее положение при ситуативно-деловой форме общения занимают коммуникативные операции предметно-действенного вида (локомоторные и предметные движения; позы, используемые для целей общения).

Ситуативно-деловое общение имеет важнейшее значение в жизни детей раннего возраста. В это время дети переходят от неспецифических примитивных манипуляций с предметами к все более специфическим, а затем и культурно фиксированным действиям с ними. В этом переходе общение играет решающую роль.

**Внеситуативно-познавательное общение** возникает в середине дошкольного возраста и характерно для детей 4–5 лет.

Как и вторая форма общения (ситуативно-деловая), она опосредована и вплетена в совместную познавательную деятельность («теоретическое» сотрудничество). Ведущим мотивом становится познавательный мотив. Для ситуатив-

но-познавательной формы общения характерно стремление ребенка к уважению взрослого.

Познавательное общение тесно переплетается с игрой детей, которая является ведущим видом деятельности на протяжении всего дошкольного детства.

**Внеситуативно-личностное общение** является высшей формой общения (по М. И. Лисиной) и возникает в возрасте 6–7 лет. Это общение направлено на познание социального мира, не включается ни в какую другую деятельность. Оно протекает в форме самостоятельных эпизодов. Основными мотивами являются личностные, которые побуждают ребенка к коммуникации. Взрослый привлекает ребенка как самостоятельная личность. Основным компонентом общения – потребность во взаимопонимании и сопереживании взрослого. Среди разнообразных средств внеситуативно-личностного общения основное место занимают речевые.

#### ***Роль общения в психическом развитии человека***

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Общение – важнейший фактор формирования личности, один из главных видов деятельности человека, устремленный на познание и оценку самого себя через других людей. Как полагал Л. С. Выготский, развитие психики человека происходит лишь в совместной деятельности.

Начиная с самых ранних этапов онтогенеза, общение приобретает личностный характер и предполагает возможность тесного взаимодействия ребенка с взрослым. Общение играет особую роль в психическом развитии ребенка, *развитие психики ребенка* – это процесс, происходящий путем усвоения детьми

общественно-исторического опыта человечества с помощью реального общения с взрослыми.

Большинство научных исследований и психолого-педагогических рекомендаций по формированию навыков общения при нарушении интеллектуального развития посвящено детскому возрасту. Закономерно и понятно, т. к. чем в более раннем возрасте начинается коррекционно-развивающая работа с «особым» ребенком, тем более эффективны результаты его социальной реабилитации.

В общении сначала через прямое подражание (викарное научение), а затем через словесные инструкции (вербальное научение) приобретает основной жизненный опыт ребенка. Люди, с которыми он общается, являются для ребенка носителями этого опыта, и никаким другим путем, кроме общения с ними, этот опыт не может быть приобретен. Интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей и средств являются важнейшими факторами, определяющими собственное развитие детей.

Общение служит развитию различных сторон психологии и поведения человека. Так, деловое общение формирует и развивает его способности, служит средством приобретения знаний и навыков.

Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации. Разнообразное по содержанию, целям и средствам общение также выполняет специфическую функцию в психическом развитии индивида.

Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2–3 лет). Кроме того, само по себе невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития. Вер-

бальное общение связано с усвоением речи, а она, как известно, лежит в основе всего развития человека.

### ***Особенности общения детей раннего возраста***

В младенческом возрасте ярко выражена потребность в общении с родителями, особенно с матерью. Поэтому дефицит такого общения в течение 5–6 месяцев приводит к необратимым негативным сдвигам в психике ребенка, нарушает эмоциональное, умственное и физическое развитие, приводит к неврозам.

Как отмечает М. И. Лисина, содержание потребности в общении (а точнее было бы – мотива общения) на разных этапах онтогенеза может быть разным. У детей 2–6 месяцев от рождения проявляется потребность в доброжелательном внимании, у детей от 6 месяцев до 3 лет – в сотрудничестве. Для детей до 6 месяцев взрослый является источником ласки и внимания, а само общение имеет для ребенка личностный смысл. Для детей ясельного возраста взрослый – это партнер по игре, образец для подражания, оценщик знаний и умений ребенка; общение с ним имеет деловой смысл.

К концу первого года жизни у детей появляется довольно устойчивое стремление к общению со сверстниками: они любят бывать среди других детей, хотя еще не играют с ними. Со второго года общение со сверстниками расширяется. Однако об устойчивости выбора партнера для общения у маленьких детей говорить не приходится.

### ***Особенности общения дошкольников***

У 4-летних детей общение со сверстниками становится одной из ведущих потребностей. Однако не исчезает и потребность в общении с взрослыми. Для ребенка от 3 до 5 лет взрослый – это объект уважительного отношения, и общение с ним имеет познавательный смысл. Для детей 5–7 лет взрослый – это старший друг, от которого дети ждут взаимопонимания и взаимопереживаний. Таким образом, с возрастом содержание потребности в общении (а точнее было

бы сказать – содержание мотива общения) становится богаче, разнообразнее. При этом меняется и значение взрослого как объекта общения.

Выявлены этапы, которые проходит в своем развитии общение дошкольников (М. И. Лисина). Эти этапы связаны с использованием детьми различных форм общения.

#### **Эмоционально-практическая форма общения (2–4-й годы жизни).**

В младшем дошкольном возрасте ребенок ждет от сверстника соучастия в своих забавах и жаждет самовыражения. В сверстнике он воспринимает лишь отношение к себе, а его самого (его желания, действия, настроение), как правило, не замечает. Это общение ситуативно и целиком зависит от конкретной обстановки и от практических действий партнера. Основные средства общения – локомоции или экспрессивно-мимические движения. После 3 лет общение детей все больше опосредствуется речью, однако она пока крайне ситуативна и используется только при наличии зрительного контакта и выразительных движений.

**Ситуативно-деловая форма общения (4–6-й годы жизни).** После 4 лет сверстник становится для ребенка более привлекательным, чем взрослый. В это время сюжетно-ролевая игра становится коллективной – дети предпочитают играть вместе, а не в одиночку. Главным содержанием общения детей этого возраста становится деловое сотрудничество. Начинает отчетливо проявляться потребность в признании и уважении со стороны сверстника. Ребенок стремится привлечь внимание других, чутко ловит в их взглядах и мимике признаки отношения к себе, показывает обиду в ответ на невнимание или упреки партнеров. В 4–5-летнем возрасте дети часто демонстрируют взрослым свои преимущества перед товарищами, пытаются скрыть от сверстников свои промахи и неудачи. Это означает, что в этом возрасте появляются конкурентные, соревновательные отношения.

**Внеситуативно-деловая форма общения (6–7-й годы жизни).** У детей этого возраста около половины речевых обращений к сверстнику имеет внеситуативный характер. Дети рассказывают друг другу о том, где они были, что

видели, делятся своими планами, дают оценки качествам и поступкам других. Однако такое общение происходит на фоне совместного дела (общей игры или продуктивной деятельности). При этом подготовка к игре, ее планирование и обсуждение ее правил занимают значительно большее место, чем на предыдущем этапе. В общении детей этого возраста сохраняется конкурентное начало. Но это не мешает видеть у партнера его внеситуативные проявления – желания, предпочтения, настроение.

### ***Особенности общения младших школьников***

В младших классах ведущим становится общение со сверстниками и формируется устойчивый круг ближайшего общения. Потребность в эмоциональной поддержке сверстников бывает столь велика, что дети не всегда задумываются о принципиальных основах этих отношений. Отсюда случаи «ложного товарищества», «круговой поруки».

Общение оказывает влияние на развитие психики ребенка в детском возрасте главным образом через реальный процесс взаимодействия с взрослым. Младший школьный возраст (М. ш. в.) – особый среди детских возрастов. Его изучение всегда было связано не только с выявлением психологических характеристик детей, но в большей степени с изучением условий их обучения. Это социальное своеобразие М. ш. в. делает почти неразрешимой задачу дифференциации возрастнo- и психолого-педагогических подходов. Наиболее последовательно эта позиция была реализована в исследованиях по формированию учебной деятельности (Д. Б. Эльконин, В. В. Давыдов и др.), но и в других исследованиях она, как правило, обнаруживала себя.

Анализ и обобщение исследований Л. И. Божовича позволяют представить воздействие учителя на учащихся в виде некоторой идеальной модели. При общей атмосфере безусловного принятия, эмпатии и доброжелательности, создаваемой учителем, в М. ш. в. на первом месте оказывается регламентация поведения школьников. Воздействие учителя осуществляется путем его включения в сферу жизнедеятельности школьника, фактором включения на этом



этапе является монологический авторитет учителя. Учитель выступает для ученика младших классов как образец в новой для него позиции школьника. На данном этапе диалогическое по содержанию общение учитель осуществляет преимущественно в форме прямых (указание, повеление, запрещение) и косвенных (совет) субъективных требований, а также системы объективных требований. Механизмом осуществления данных воздействий является внушение с элементами разъяснения, убеждения, просьбы. При этом учитель дифференцирует учеников по степени внушаемости. Отмечено, что дети с более высоким уровнем познавательной активности являются менее внушаемыми. Ученики младших классов являются активными участниками взаимодействия «учитель-ученик», они идентифицируют себя с учителем как с исполнителем роли и подражают ему. Процесс взаимодействия, в котором возникают новые формы деятельности, новые отношения и переживания, назван процессом приобщения. Учитель как бы приобщает ученика к новому предмету его деятельности и сознания, передавая ребенку не только средства овладения своим поведением, но и мотивы новой деятельности и творческого развития, обеспечивая поступательное движение ребенка по ступеням образовательной системы. Роль учителя начальной школы в развитии личности ребенка, его обучении и воспитании путем приобщения к культурным ценностям настолько велика, что в лучших системах образования мира преподаватели начальной школы обучаются в национальных университетах.

### ***Особенности общения в подростковом возрасте***

Общение со сверстниками достигает максимума в 11–13 лет. При этом желание помочь товарищу – довольно распространенное основание общения. При выборе партнера общения подростками учитываются качества партнера общения: «волевой», «честный», «смелый» и т. п.; указываются также его деловые качества: хорошо играет в футбол, хорошо играет на гитаре и т. п.

У шестиклассников появляются мотивы выбора, связанные с потребностью внутреннего (духовного) общения: «вместе мечтать», «вместе строить

разные планы в жизни». Возможно поэтому с возрастом, как показал А. В. Мудрик (1981), устойчивость в выборе партнера общения повышается, в частности у школьников – до 7-го класса.

В подростковом возрасте часто затрудняется общение взрослых и детей, потому что ребенок убежден, что его все равно не поймут. Для более успешного общения взрослого с детьми необходима некоторая трансформация позиции взрослого в сторону позиции ребенка. Иногда преодолеть психологический барьер удается с помощью рассказа родителя или учителя о своем собственном поведении в детстве в аналогичных ситуациях, дав оценку своим поступкам с позиции ребенка и с позиции взрослого. Если подросток занимает в общении с взрослым пренебрежительную позицию, тот должен проявить большой такт, терпение, внимание к интересам и склонностям ребенка. У некоторых подростков стремление к общению с взрослыми не исчезает, причем в 7–8-м классе этот мотив приобретает новое качество: у четверти школьников появляется *потребность в доверительном общении с взрослыми* (А. В. Мудрик, 1981).

Подростковый возраст характеризуется чередованием периодов «закрытости» и «открытости» в общении. «Закрытость» отмечается в 6-м и 8-м классах (хотя бывают сдвиги во времени наступления этого периода), а «открытость» – в 7-м и 9-м классах. «Закрытость» проявляется в стремлении подростка оградить свой внутренний мир, защититься от постороннего давления еще не сложившиеся представления о себе, свой образ Я. В этот период даже нейтральные вопросы могут вызвать у подростков неадекватную реакцию. Например, один мальчик в ответ на вопрос матери: «Ты обедал сегодня?» вдруг начал злиться: «Вечно ты лезешь мне в душу! Оставь меня в покое!»

В периоды «открытости» подросток, наоборот, нуждается в беседе о себе, о своих проблемах, переживаниях, о происходящих в нем переменах. Причем если у семиклассника удовлетворить эту потребность могут и сверстники, и взрослые, то девятиклассники остро нуждаются в общении именно с взрослыми (правда, только с теми, кому они доверяют), т. к. перед ними стоит задача жиз-

ненного самоопределения, выбора профессии, пути дальнейшего образования. Здесь учитель, пользующийся авторитетом у учащихся, может оказать им немалую помощь.

### ***Особенности общения в юношеском возрасте***

В юношеском возрасте происходит существенное обновление мотивов общения. Расширяется круг общения, а также его цели. Разрушается внутригрупповое общение со сверстниками, усиливаются контакты с лицами противоположного пола, а также со взрослыми при возникновении сложных житейских ситуаций (И. С. Кон, 1989). Заметно усиливается потребность во взаимопонимании с другими людьми: у юношей – с 16 % в седьмом классе до 40 % в девятом, у девушек – соответственно с 25 до 50 %, что связано с формированием самосознания.

### ***Особенности общения в зрелом и пожилом возрасте***

В зрелом и пожилом возрасте сферы общения часто суживаются. Далее, в связи с выходом на пенсию исчезает деловое общение. Повзрослевшие дети часто покидают родителей, и поэтому у последних уменьшается интенсивность семейного общения, которое чаще всего осуществляется с помощью телефонных разговоров и по инициативе родителей, а не детей. Многие пожилые люди становятся вдовцами или чаще всего вдовами, вследствие чего лишаются постоянного семейного общения, переживая одиночество. В этом случае большую роль приобретает общение с приятелями или подругами, с соседями по подъезду или (в сельской местности) по улице.

## Глава 3

# ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ

### 3.1. Коммуникация

#### 3.1.1. Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс»

*Понятие коммуникации* (от лат. communication – сообщение, связь, путь сообщения) рассматривается на двух уровнях – обыденного и научного представления об этом явлении. На обыденном уровне под коммуникацией понимается способность к установлению контактов любого рода (например, «коммуникабельным» называют человека, который легко идет на контакт с людьми, находит с ними взаимопонимание). В некоторых научных определениях коммуникация не отделяется от общения и трактуется как взаимодействие индивидов или социальных групп, состоящее в непосредственном обмене навыками, умением, опытом, информацией, а также результатами деятельности.

Социологи и психологи рассматривают коммуникацию как процесс передачи информации, идей или эмоций от одного человека к другому главным образом посредством символов (отечественный исследователь Ю. Лотман, в частности, говорит о коммуникации как о переводе текста с моего «я» на язык твоего «ты»). В кибернетике под коммуникацией понимается обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать ее и преобразовывать.

*Коммуникационный процесс* – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Цель коммуникационного процесса – обеспечить понимание информации, которую можно называть сообщением. Знание роли и содержания каждого из этапов позволяет более эффективно управлять процессом в целом. Рассмотрим отдельные составляющие и этапы данного процесса.

### 3.1.2. Коммуникация и информация в общении

Формы представления информации в современном мире разнообразны. Рассмотрим, каким образом происходит обмен информацией среди людей.

Информация, получаемая посредством визуального наблюдения, чтения, является зрительной информацией. Зрительную информацию можно не только получить, но и передать с помощью мимики и жестов, а также посредством книг, газет, картин, чертежей и других изображений.

В общении людей присутствует также звуковая информация (устная речь, музыка и др.).

Особое внимание следует уделить письменности. Письменность – это знаковое (буквенное) представление устной речи, в котором звукам соответствуют буквы. С одной стороны, чтение книг, журналов и других источников, в которых информация представлена в письменном виде, относится к зрительной информации. С другой, письменность – это обозначение устной речи, которая относится к звуковой информации.

Таким образом, одну и ту же информацию можно прочесть, увидеть и услышать.

Понятия «коммуникация» и «общение» в жизни часто употребляют как синонимы, но это не вполне справедливо, между ними есть существенная разница. Бытовое – чаще общение, профессиональное – чаще коммуникация. Бесцельное и без правил – чаще общение, с осознанной целью и по скриптам (по заранее подготовленным текстам) – чаще коммуникация. В отличие от общения коммуникация предполагает наличие цели как минимум у одного из участников.

Во время общения необходимо учесть такой момент: речевые навыки по своей природе являются механическими, стереотипными. Коммуникативные умения имеют творческий характер: условия общения никогда не повторяются полностью. Вспомните древнегреческого философа Гераклита: «Никто дважды

не может войти в одну реку, через мгновение и он не тот, и река другая». Итак, каждый раз в соответствии с ситуацией общения человек подбирает необходимые языковые средства и речевые навыки. Поэтому приемы и формы обучения коммуникативных умений должны отличаться от приемов обучения языковым навыкам.

### 3.1.3. Общение в массовой коммуникации

**Массовая коммуникация** – процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т. п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение, компьютерная техника и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории.

Основные параметры, отличающие массовую коммуникацию от групповой, – количественные. В то же время вследствие значительного количественного превосходства (увеличение отдельных коммуникативных актов, каналов, участников и т. п.) создается новая качественная сущность, у коммуникации появляются новые возможности, возникает потребность в особых средствах (передача информации на расстояние, скорость, тиражирование и т. п.).

*Условия функционирования массовой коммуникации (по В. П. Конечной):*

- ✓ массовая аудитория (она анонимна, пространственно рассредоточена, но делится на группы по интересам и т. п.);
- ✓ социальная значимость информации;
- ✓ наличие технических средств, обеспечивающих регулярность, скорость, тиражированность информации, передачу ее на расстояние, хранение и многоканальность (в современную эпоху всеми отмечается преобладание визуального канала).

*Массовая коммуникация характеризуется следующими признаками:*

- ✓ опосредованность общения техническими средствами, обеспечивающими регулярность и тиражированность;

- ✓ массовость аудитории, общение больших социальных групп;
- ✓ ярко выраженная социальная ориентированность общения;
- ✓ организованный, институциональный характер общения;
- ✓ отсутствие непосредственной связи между коммуникатором и аудиторией в процессе общения;
- ✓ социальная значимость информации;
- ✓ многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность, нормативность массовой коммуникации;
- ✓ повышенная требовательность к соблюдению принятых норм общения;
- ✓ однонаправленность информации и фиксирование коммуникативных ролей;
- ✓ «коллективный» характер коммуникатора и его публичная индивидуальность;
- ✓ массовая, стихийная, анонимная, разрозненная аудитория;
- ✓ массовость, публичность, социальная актуальность и периодичность сообщений;
- ✓ преобладание двухступенчатого характера восприятия сообщения.

#### **3.1.4. Основные элементы коммуникации**

В процессе обмена информацией можно выделить 4 базовых элемента:

- ✓ Отправитель – лицо, собирающее и передающее информацию;
- ✓ Сообщение – информация, закодированная с помощью символов;
- ✓ Канал – средство передачи информации;
- ✓ Получатель – лицо, которому адресована информация и которое ее интерпретирует.

Отправитель и получатель при обмене информацией проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задача состоит в составлении сообщения, которое необходимо передать по каналам связи таким образом, чтобы обе стороны по-

няли и разделили исходную идею. Этот процесс далеко не легкий, т. к. каждый этап является одновременно точкой, в которой смысл может быть искажен или полностью утрачен.

### **3.1.5. Значение коммуникативных ролей**

Отправитель и получатель информации в системе коммуникации осуществляют общую базовую функцию и должны отвечать общим требованиям: иметь хотя бы минимальный уровень гуманитарных знаний; понимать общий символичный язык (код); иметь ключи для кодирования и дешифрации закодированной информации; иметь взаимное желание к установлению и поддержанию коммуникации. Кроме того, они должны обладать так называемыми фоновыми знаниями коммуникантов – знаниями окружающей действительности, социальных ценностей общества, культуры и т. п. Коммуникативной целью называется стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт. Например, объявить импичмент, подать на развод, взять на себя обязанности по послепродажному обслуживанию – это ключевые речевые составляющие коммуникативного поведения, реализующие ту или иную коммуникативную интенцию, т. е. намерение индивида-коммуниканта (или корпоративного коммуниканта, представляющегося как индивида) осуществить то или иное действие через коммуникативный акт или с его помощью. Коммуникативной ролью будем называть способ поведения в рамках коммуникативного акта, который считается подходящим для конкретной ситуации (группы ситуаций). Известно, что индивид в жизни выполняет массу разнообразных социальных ролей. Нормы или правила поведения в обществе задают принятые в той или иной среде модели поведения. Наивысшую степень регламентации коммуникативных конвенций речевого поведения мы наблюдаем в законодательных собраниях ряда стран (этапы прохождения законопроектов). Судебная или научная речь – еще один пример конвенций, различающийся в рамках национальных коммуника-



тивных структур. Коммуникатор, ставящий цель овладеть конкретной аудиторией, должен определить ее социальную ориентацию, знания и интересы. В зависимости от этого подбирается форма информации, ее объем и структура, а также средства ее передачи.

### **3.1.6. Коммуникативные барьеры**

Коммуникативные барьеры в общении возникают из-за внутреннего психологического препятствия и внешних явлений, стоящих на пути принятия или передачи информации между собеседниками.

Поскольку единой классификации коммуникативных барьеров не существует, мы рассмотрим два основных типа данного барьера:

***Внешние коммуникативные барьеры***, в появлении этих барьеров виноваты не только люди, но и какие-либо обстоятельства, физические условия, не зависящие от воли людей и не подвластные ведущим беседу людям. Причиной возникновения языкового барьера может быть не только сильный шум или неблагоприятные погодные условия, но и непонимание из-за того, что собеседники разговаривают на разных языках.

***Внутренние коммуникативные барьеры*** являются куда более сложной проблемой, бороться с которой нужно долго и усердно. Возникнуть внутренний барьер может из-за причин, мешающих объективно оценивать информацию, принимаемую от собеседника. Ими может послужить как банальное раздражение партнера на фоне его внешнего вида, так и личностная неприязнь к человеку как к личности.

Коммуникативные барьеры в деловом общении могут пагубно отразиться на вашей карьере, так что их необходимо преодолевать. На самом деле они присутствуют ровно до того момента, пока вы не решите от них избавиться и не задумаетесь над этим. Практикуйте преодоление барьеров в общении, оказы-

вайте больше внимания собеседнику и проявляйте неподдельный интерес, тогда для вас коммуникативные барьеры навсегда останутся в прошлом.

Обойтись в нашей жизни без барьеров межличностного общения практически невозможно, разве что общаться только с приятными нам людьми, а это, сами понимаете, удастся не всегда. Задача, стоящая перед каждым членом общества, – определить тип своего барьера непонимания в процессе общения и применить наиболее эффективный способ его устранения. Чтобы устранить барьеры в общении, всегда старайтесь быть уверены в себе, спокойны и терпимы к слабостям других людей, а также не допускайте назревание конфликтов!

### **3.1.7. Слушание в процессе коммуникации**

В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: «слушать» и «слышать». К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга. В научном плане мы можем говорить об эффективном и неэффективном слушании.

**Слушание неэффективно** в тех случаях, когда оно не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, считают его переживания смешными, незначительными. Слушание неэффективно и в тех случаях, когда не обеспечивает продвижения партнеров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не приводит к ее решению или правильной постановке, не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

**Эффективное слушание**, обеспечивающее правильное протекание названных выше процессов, – это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого. Различают два вида эффективного слушания, различающихся по ситуации их использования:

1. *Нерефлексивное слушание* – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями (применяется на этапах постановки проблемы, когда она только формулируется говорящим, а также в ситуации, когда цель разговора со стороны говорящего – «излияние души», эмоциональная разрядка). Внимательное молчание – это слушание с активным использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз, внимательного интереса. Используются также и речевые приемы наподобие повторения последних слов говорящего («Зеркало»), междометий («Угу поддакивания»).

2. *Рефлексивное слушание* – это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора (выяснение), перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), отражение чувств и резюмирование – изложение промежуточных и окончательных выводов по беседе (обычно используется в длительных разговорах).

### 3.2. Коммуникативная компетентность

**Коммуникативная компетентность** – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

Коммуникативная компетентность – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

**Коммуникативная компетентность складывается из способностей:**

✓ Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться.

✓ Социально и психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации.

✓ Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований.

**Наиболее значимые из этих правил состоят в следующем:**

✓ Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе.

✓ Правило «постоянной готовности к пониманию». Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.

✓ Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.

✓ Правило контроля над невербальными сигналами. Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходимо также контролировать над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» – мимикой, жестами, интонацией, позой.

✓ Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьезных ошибок.

✓ Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.

✓ Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

✓ Правило активного и конструктивного слушания – одно из основных условий эффективных коммуникаций.

✓ Правило обратной связи. Именно это правило в конечном счете обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса – взаимопонимания.

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетенции целесообразно рассмотреть *общение как системно-интегрирующий процесс*, который имеет следующие составляющие:

а) *коммуникативно-диагностическую* (диагностика социопсихологической ситуации и условий будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми, возможно, предстоит столкнуться личности в общении);

б) *коммуникативно-прогностическую* (оценка положительных и отрицательных сторон ситуации предстоящего общения);

в) *коммуникативно-программирующую* (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения);

г) *коммуникативно-организационную* (организация внимания партнеров по общению, стимулирование их коммуникативной активности, управление процессом общения и т. д.);

д) *коммуникативно-исполнительскую* (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее осмысленной индивидуальной программе общения).

Каждая из этих составляющих требует специального социотехнологического анализа, однако рамки изложения концепции дают возможность остановиться только на коммуникативно-исполнительской части. Ее мы рассмотрим как коммуникативно-исполнительское мастерство личности.

### **3.3. Коммуникативная личность**

#### **3.3.1. Понятие и типы коммуникативной личности**

В теории коммуникации для обозначения субъектов коммуникативного процесса используется понятие «коммуникативная личность». Под коммуникативной личностью мы будем понимать совокупность индивидуальных коммуникативных стратегий и тактик, когнитивных, семиотических, мотивационных предпочтений, сформировавшихся в процессах коммуникации как коммуникативная компетенция индивида. Личность – это системное качество человека, обусловленное его включенностью в систему социальных отношений и институтов, приобретенное индивидом в предметной деятельности и общении. Личность есть продукт развития индивида в обществе.

Личность в системе коммуникации рассматривается прежде всего с точки зрения ее роли в процессах формирования речи, механизмов экспрессивности, особенностей индивидуальной речи. Личность, имеющая способность создавать и воспринимать речевые тексты, называется отдельными авторами «языковой личностью».

Итак, **коммуникативная личность** – это личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают не только умение выбрать адекватную конкретной ситуации схему передачи

информации, но и правильно могут воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами. Существуют различные социально-психологические способы изучения коммуникативных характеристик личности.

Коммуникативная личность обладает коммуникационным потенциалом, включающим знания и опыт, коммуникативную компетенцию и коммуникативную потребность. Владение этим комплексом (потребности, знания и компетентность) позволяет коммуникативной личности уверенно ориентироваться в коммуникативной среде. В зависимости от степени использования своего коммуникативного потенциала личность может быть отнесена к тому или иному типу.

**Существует несколько типов коммуникантов:**

1. *Доминантный коммуникант* стремится завладеть инициативой, не любит, когда его перебивают, говорит резко, насмешливо, громко. При взаимодействии с таким коммуникантом бесполезно использовать его методы и способы общения, лучше занять стратегию «речевого изматывания» (вступать в речь через паузу, быстро формулировать свою позицию, вопросы, просьбы).

2. *Мобильный коммуникант* легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения, увлекается в процессе разговора настолько, что иногда следует возвращать его к теме разговора.

3. *Ригидный коммуникант* испытывает трудности при установлении контакта. Поэтому рекомендуется «разогреть» коммуниканта, вести с ним разговор о погоде, о последних политических, международных событиях. После этого коммуникант будет четко и логично излагать свою позицию.

4. *Интровертный коммуникант* не стремится овладеть инициативой в процессе общения, характеризуется застенчивостью и скромностью, ощущает скованность в неожиданной ситуации. При общении с такой личностью следует

постоянно осуществлять фатическую функцию, при вербальном и невербальном общении, не перебивать.

### **3.3.2. Параметры коммуникативной личности – мотивационный, когнитивный, функциональный**

**Коммуникативная личность** – это деятельный человек, обладающий коммуникативной компетенцией, умеющий формировать индивидуальные коммуникативные стратегии и тактики, обладающий когнитивными, семиотическими и мотивационными ориентирами. Коммуникативная личность – это содержание, центр и единство коммуникативных актов, направленных на другие коммуникативные личности. Коммуникативная личность неоднородна. Она может включать различные роли. Так, например, один человек может быть политиком, бизнесменом, спикером, отцом, мужем и т. д.

Определяющими для коммуникативной личности являются три параметра: мотивационный, когнитивный и функциональный.

**Мотивационный параметр** определяется коммуникационными потребностями и занимает центральное место в структуре коммуникативной личности. Если потребности нет, то нет и коммуникации или есть псевдокоммуникация как психологическая потребность в коммуникации, т. е. в данном случае имеет место не передача сообщения, информации, а присутствует видимость общения, игра в общение (например, «газетный интернет» – переписка через газетные объявления или американский small talk, осуществляемый не столько по содержанию, сколько по формальной схеме three a principle: answer-add-ask). На основе коммуникативной потребности формируется коммуникативная установка, которая определяется коммуникативной личностью в процессе коммуникативной деятельности (варьируются средства коммуникации и тактика).

**Когнитивный параметр** коммуникативной личности включает в себя множество характеристик, связанных с познавательным опытом индивида, ко-



торый формирует его внутренний мир; это знание коммуникативных кодов, умение осуществлять интроспекцию и ауторефлексию, т. е. самонаблюдение и самосознание, метакоммуникативные навыки, способность адекватной оценки когнитивного и коммуникативного горизонта партнера – коммуниканта, мифы и предрассудки, стереотипы и верования. Успешность коммуникации, воздействие на собеседника в значительной мере зависит от когнитивных характеристик коммуникантов.

**Функциональный параметр** включает коммуникативную компетентность – совокупность знаний, умений и навыков, социальных как по форме, так и по содержанию; умение владеть вербальными и невербальными средствами для осуществления коммуникации; умение варьировать коммуникативными средствами в процессе коммуникации в связи с изменением ситуации и условий общения; построение дискурса в соответствии с нормами кода и правилами этикета.

### **3.3.3. Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности**

Личность человека формируется в процессе взаимодействия с людьми. Если в начальный период жизни человек не волен выбирать для себя людей, которые составляют его непосредственное окружение, то в зрелом возрасте он уже сам в значительной степени может регулировать число и состав лиц, которые его окружают и с которыми он общается. Человек, таким образом, обеспечивает себе со стороны этого окружения определенный поток психологических воздействий.

Как известно, непосредственно окружение человека составляют люди, с которыми он вместе живет, играет, учится, отдыхает, работает. Всех их человек психически отражает, на каждого дает эмоциональный отклик, по отношению к каждому практикует определенный способ поведения. От личностных особен-

ностей этих людей в большей мере зависят характер психического отражения, эмоционального отношения и поведения общающегося с ними человека.

Многочисленные факты показывают, что в зависимости от того, как люди своим внешним и внутренним обликом, знаниями, умениями и действиями удовлетворяют потребности общающегося с ними человека, находятся частота и характер его общения с ними. Соответствие характеристик, которые несут в себе общающиеся с ним люди, особенности его потребностно-мотивационной сферы определяют субъективную значимость каждого из этих людей для человека.

Изменения в субъективной значимости других людей для личности, как правило, обуславливаются, с одной стороны, ее позицией по отношению к себе в системе потребностей, с другой, – отношением к ней со стороны лиц, составляющих ее круг общения. Эти значимые в разной степени для человека отношения других людей к нему влияют не столько на его ведущие потребности, сколько на подчиненные им тенденции защиты своего «я», проявляющиеся в поисках и в осуществлении способов поведения, утверждающих это «я».

Таким образом, коммуникация имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через коммуникации с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Проявление коммуникативной личности обусловлено совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение выбрать схему передачи информации в конкретной ситуации, адекватно воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами.

Оценка коммуникативной личности как социального феномена зависит от степени эффективности выполнения основных социально значимых функций.

Эффективность коммуникаций зависит от степени социальной значимости коммуникативной установки. Коммуникативные установки рассматриваются как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Возможности установления и поддержания контакта обусловлены взаимодействием различных (пространственных, временных, психологических, социальных) условий общения. Основой в межличностной коммуникации являются социальные и коммуникативные условия коммуникации, определяющие наличие или отсутствие контакта между коммуникантами, ценностные ориентации, предполагающие оценочное отношение к участникам коммуникации.

Способность к коммуникациям, возможность точно воспринимать внутренний мир другого с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков, возможность ощущения радости или боли другого, как он их ощущает, и верное восприятие их причины – это, безусловно, важнейшие характеристики успешной деятельности коммуникационной личности.

### **3.4. Компетентность**

#### **3.4.1. Профессиональное общение психолога, компоненты его коммуникативной компетентности**

Психологи, как и представители других профессий, в первую очередь работающих с людьми, имеют свои профессиональные особенности.

Психолог всегда имеет в виду субъективность любого мнения, за исключением случаев, подтвержденных статистикой и выводов из них, следующих с логической неопровержимостью. Одно из главных правил практического психолога – не переносить на собеседника свои проблемы, поэтому любое мнение о другом человеке подается с неопровержимыми вводными оборотами «мне кажется», «я думаю», «по-моему» и т. д.

Психолог с непереносимостью имеет более развитую рефлексию, чем представители других профессий, поэтому достаточно редко путает свое отношение и свои цели, отчего иногда может выглядеть циничным флегматиком.

Психолог очень хорошо знаком с тем, как часто люди ошибаются. Отсюда – психолог более критично относится к ощущению собственной правоты, полагая, что это всего лишь ощущение, и проявляет большее уважение к возможной правоте собеседника.

Один из инструментов психолога – работа с позициями восприятия. Поэтому психолог редко скажет другому то, что не хотел бы услышать сам. По той же причине он не станет говорить того, что можно развернуть в обратную сторону. В связи с этим он в беседе оценивает не только свою позицию, но и то, как ее воспринимают другие. Если человек этого не делает, он не совсем психолог.

Психолог избегает использования номинализации и старается быть аккуратным к логическим связкам – он знает, что это ведет к ошибкам. Психолог хорошо знает, что конфликт – крайнее средство решения вопросов, к тому же малоэффективное. Поэтому он провоцирует его только тогда, когда это очевидно необходимо. По этой же причине психолог никогда никого не обвиняет в плохих намерениях, даже если у него зародилась похожая мысль.

Психолог хорошо знает, что никто, за исключением тяжелых патологий, не желает зла, просто различаются понятия о добре. Поэтому психологи обычно ни о ком не отзываются резко негативно.

*Понятие «коммуникативная компетенция»* по происхождению означает некоторую систему требований к человеку, связанных с процессом общения: грамотная речь, знание ораторских приемов, умение проявить индивидуальный подход к собеседнику и т. д. Если речь идет о способностях отдельного человека, то говорят, что такой-то проявил коммуникативную компетентность. Существует, таким образом, распространенная точка зрения, что коммуникативная компетенция (как и любая иная компетенция) – это некоторая система

требований, а коммуникативная компетентность – степень соответствия человека этой системе требований. И в самом деле, значительно чаще можно услышать, что кто-то «проявил свою коммуникативную компетентность», а не «проявил коммуникативную компетенцию».

Е. А. Климовым были выделены основные особенности коммуникативной компетентности педагога-психолога:

- умение руководить, учить, воспитывать;
- умение слушать и выслушивать;
- широкий кругозор;
- речевая (коммуникативная) культура;
- душевная направленность ума, наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению, умение или способность мысленно представлять, смоделировать именно его внутренний мир, а не приписывать ему свой собственный или иной;
- проектировочный подход к человеку, основанный на уверенности, что человек всегда может стать лучше;
- эмпатийность;
- наблюдательность;
- умение разрешать нестандартные ситуации;
- высокая степень саморегуляции.

К профессиональным коммуникативным навыкам и умениям психолога относят умения активного слушания, построения обратной связи, описания поведения, умение привлекать людей к себе; умение держать клиента на расстоянии и избегать эмоционального сближения; эмпатия как навык; умение использовать стратегии, способствующие изменениям поведения клиента, умение концентрировать внимание на заданных объектах и явлениях, отражая их достаточно объективно, адекватно.

В числе важных коммуникативных качеств психолога называются следующие: склонность к общению с людьми, общительность, умение эффективно разрешать конфликты, свободное владение вербальными и невербальными

средствами общения, непринужденность, логическая и четкая речь, вежливость, тактичность, чувство юмора и др. Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются: знание языков общения, опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке; знания, общая эрудиция и научные методы обучения общению. Из этих источников формируется сложный комплекс коммуникативных знаний и навыков, составляющих коммуникативную компетентность личности.

### **3.4.2. Пути и способы развития компетентности в общении**

Эффективность развития коммуникативной компетенции в процессе обучения во многом зависит от правильно подобранных методов обучения, т. е. от способа воздействия педагога на учащегося для достижения поставленных целей обучения.

К методам обучения, которые целесообразно использовать для развития коммуникативной компетенции в образовательном процессе, относят традиционные методы, методы активного обучения, тренинги, методы дистанционного обучения.

*Традиционные методы обучения* полезны при передаче информации о психологии людей, о методах и приемах, используемых в общении. К традиционным методам относят лекции, семинары, просмотр учебных фильмов, самостоятельную работу с учебными текстами, письменные задания. Эти методы позволяют снизить затраты на обучение, дают возможность продемонстрировать образец монологической и диалогической речи, позволяют развивать устную и письменную речь, языковую культуру слушателей. Однако для развития коммуникативной компетенции традиционные методы наименее эффективны.

Большие возможности в развитии коммуникативной компетенции заложены в *методах активного обучения*. К таким методам относят семинар, дискуссии, диспуты, круглые столы, деловые и ролевые игры. Эти методы дают

возможность моделировать реальные коммуникативные ситуации, находить решение конкретной коммуникативной задачи и ощутить последствия принятых решений. Методы активного обучения весьма эффективны, поскольку позволяют ученикам отработать навыки межличностного общения в типичных ситуациях, получить обратную связь, скорректировать свое поведение и находить альтернативные способы решения коммуникативных проблем.

Повсеместно внедряемое *дистанционное обучение*, или, как его еще часто называют, электронное обучение, отличается высокой степенью структурированности изучаемого материала и пошаговой оценкой его усвоения. Дистанционное обучение особенно важно для учащихся с ограниченными возможностями, обучающихся на дому.

В зависимости от средств передачи информации при дистанционном обучении можно выделить:

- обучение через Интернет (веб-курсы) в асинхронном режиме без непосредственного участия преподавателя;
- обучение посредством виртуального класса через Интернет (веб-конференции), когда преподаватель и обучаемые одновременно находятся на одном и том же сайте в Интернете (синхронный режим).

Каждый из рассмотренных методов обучения имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при их применении. Для развития коммуникативной компетенции учащихся наиболее приемлемым и рациональным является интегрированный подход. Это комбинация методов обучения.

Каждый метод имеет свою область применения и ограничения. Если грамотно подбирать и комбинировать методы обучения, то можно более эффективно развивать коммуникативные умения. Традиционные методы и дистанционное обучение помогут обучающимся освоить необходимые знания и умения в области коммуникации. Активные методы и тренинги позволят овладеть навыками ситуативного общения, поработать над личными качествами, относящимися к коммуникативной компетенции.

### *Методы развития коммуникативной компетенции (на примере урока русского языка)*

Уровень коммуникативной культуры школьников повышает использование таких методов организации урока, как:

- ✓ решение коммуникативно-ситуативных задач, которые позволяют приблизить обучение к естественным условиям общения и повысить уровень культуры речевого общения, позволяют соблюдать нормы русского литературного языка, этические нормы и правила речевого поведения;

- ✓ участие в диалоге, дискуссиях, диспутах, выступлениях в роли докладчика, оппонента, выступающего при обсуждении вопроса, задающего вопрос или отвечающего на него;

- ✓ выполнение творческих работ на основе личных, читательских, жизненных, фантазийных и музыкальных впечатлений;

- ✓ использование разнообразных упражнений по интерпретации и созданию текстов (составление писем, объявлений, афиш, редактирование текста, различные виды перестройки текстов, создание текстов по опорным словам);

- ✓ создание лингвистических газет, проектов и мультимедийных презентаций.



## Глава 4

# ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЧЕЛОВЕКА ЧЕЛОВЕКОМ

### 4.1. Понятие социальной перцепции

Человек не может жить обособленно. На протяжении всей своей жизни мы вступаем в контакт с окружающими нас людьми, формируем межличностные взаимоотношения, целые группы людей образуют связи между собой и таким образом каждый из нас оказывается субъектом бесчисленных и многообразных отношений. То, как мы относимся к собеседнику, какие отношения с ним формируем, чаще всего зависит от того, как мы воспринимаем и оцениваем партнера по общению. Человек, вступая в контакт, оценивает каждого собеседника, как по внешнему виду, так и по поведению. В результате сделанной оценки формируется определенное отношение к собеседнику, и делаются отдельные выводы о его внутренних психологических свойствах. Данный механизм восприятия одним человеком другого является неременной составной частью общения и относится к социальной перцепции. Понятие социальная перцепция было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

**Социальная перцепция** – процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие, изучение, понимание и оценку людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп или социальных общностей. Процесс социальной перцепции является сложной и разветвленной системой формирования в сознании человека образов общественных объектов в результате таких методов постижения людьми друг друга, как восприятие, познание, понимание и изучение. Термин «восприятие» не является наиболее точным при определении формирования представления наблюдателя о своем собеседнике, т. к. это более специфический процесс. В социальной психологии иногда применяется такая формулировка, как «познание другого

человека» (А. А. Бодалев) в качестве более точного понятия для характеристики процесса восприятия человека человеком. Специфика познания человеком другого человека заключается в том, что субъект и объект восприятия воспринимают не только физические характеристики друг друга, но и поведенческие, а также в процессе взаимодействия происходит формирование суждений о намерениях, способностях, эмоциях и мыслях собеседника. Кроме того, создается представление о тех отношениях, которые связывают субъекта и объекта восприятия. Это придает еще более значительный смысл последовательности дополнительных факторов, которые не играют столь важной роли при восприятии физических объектов. Если субъект восприятия активно участвует в общении, то это означает намерение лица установить согласованные действия с партнером с учетом его желаний, намерений, ожиданий и прошлого опыта. Таким образом, социальная перцепция зависит от эмоций, намерений, мнений, установок, пристрастий и предубеждений.

Социальную перцепцию определяют как восприятие внешних признаков человека, сопоставление их с его личностными характеристиками, толкование и прогнозирование на этом основании его действий и поступков. Таким образом, в социальной перцепции непременно присутствует оценка другого человека, и выработка в зависимости от этой оценки и произведенного объектом впечатления определенного отношения в эмоциональном и поведенческом аспекте. Этот процесс познания одним человеком другого, оценивание его и формирование определенного отношения является неотъемлемой частью человеческого общения и может быть условно назван перцептивной стороной общения.

#### **4.2. Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе общения**

**Стереотипизация** – это восприятие и оценка социальных объектов на основе определенных представлений (стереотипов). Стереотипизация проявляется

ся в приписывании сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы без достаточного осознания возможных различий между ними.

**Стереотип** – это упрощенное, зачастую искаженное, характерное для сферы обыденного сознания представление о какой-либо социальной группе или отдельном человеке, принадлежащем к той или иной социальной общности. Стереотип возникает на основе ограниченного прошлого опыта в результате стремления строить выводы на базе недостаточной информации. Чаще всего стереотипы возникают относительно групповой принадлежности человека.

Стереотипизация является одной из важнейших характеристик межгруппового и межличностного восприятия и сопровождается проявлениями социальных установок, эффектов ореола, первичности и новизны. В межличностной перцепции стереотипизация выполняет две основные функции:

- 1) поддержание идентификации,
- 2) оправдание возможных негативных установок по отношению к другим группам.

Особенное распространение получили так называемые этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях тех или иных этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы. Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны, к определенному упрощению процесса познания другого человека, и тогда это упрощение ведет к замене образа человека штампом, например «все бухгалтеры – педанты», «все учителя – назидатели». С другой стороны, это ведет к предубеждениям, если суждение о социальном объекте строится на основе прошлого ограниченного опыта, который чаще всего может оказаться негативным.

**Эффект ореола (галлоэффект)** – это формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени на восприятие его поступков и личностных качеств. Эффект ореола проявляется либо в форме позитивной

оценочной пристрастности (положительный ореол), либо в негативной оценочной пристрастности (отрицательный ореол).

Так, если первое впечатление о человеке в целом благополучное, то в дальнейшем все его поведение, черты и поступки начинают переоцениваться в положительную сторону. В них выделяются и преувеличиваются в основном лишь положительные моменты, а отрицательные недооцениваются или не замечаются. Если же общее первое впечатление о человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным, то даже положительные его качества и поступки в последующем или не замечаются вовсе, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

**Каузальная атрибуция.** Люди, познавая друг друга, не ограничиваются получением сведений путем наблюдения. Они стремятся к выяснению причин поведения партнеров по общению и выяснению их личностных качеств. Но поскольку информация о человеке, полученная в результате наблюдения, чаще всего недостаточна для надежных выводов, наблюдатель начинает приписывать вероятностные причины поведения и характерологические черты личности партнера по общению. Эта причинная интерпретация поведения наблюдаемого индивида может существенно влиять и на самого наблюдателя.

Таким образом, *каузальная атрибуция* – это интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей. Слово «каузальный» означает «причинный». Атрибуция – это приписывание социальным объектам характеристик, не представленных в поле восприятия.

На основе исследования проблем, связанных с каузальной атрибуцией, исследователи сделали вывод о том, что атрибутивные процессы составляют основное содержание межличностного восприятия. Показательно, что одни люди склонны в большей мере в процессе межличностного восприятия фиксировать физические черты (в этом случае сфера «приписывания» существенно сокращается), другие воспринимают преимущественно психологические черты

характера окружающих. В последнем случае открывается широкий простор для приписывания.

Выявлена определенная зависимость «приписывания» от установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль приписывания, как отмечает Г. М. Андреева, при формировании первого впечатления о незнакомом человеке. Это было выявлено в экспериментах А. А. Бодалева. Так, двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный ученый. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет этого человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца в преступлении» и т. д. Соответственно во второй группе те же глубоко посаженные глаза говорили о глубокой мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т. д.

Подобные исследования должны дать ответ на вопрос о роли характеристик, которые дают партнерам по общению в процессе межличностного восприятия, и степени влияния установок на эти характеристики.

***Эффекты новизны и первичности.*** С эффектом ореола тесно связаны эффекты новизны и первичности. Эти эффекты (новизны и первичности) проявляются через значимость определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

Эффект новизны возникает тогда, когда по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, т. е. более новая информация о нем.

Эффект первичности же возникает, когда по отношению к незнакомому человеку более значимой оказывается первая информация.

Известны три наиболее типичных схемы формирования первого впечатления о человеке. Каждая схема запускается одним из трех факторов:

- фактором превосходства,
- фактором привлекательности партнера,
- фактором отношения к наблюдателю.

Схема социального восприятия на основе фактора превосходства и начинает работать в ситуации неравенства партнеров (точнее, когда наблюдатель ощущает превосходство партнера по какому-то важному для него параметру – уму, росту, материальному положению и т. д.). Человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им значительно выше и по остальным значимым параметрам. Иначе говоря, происходит его общая личностная переоценка. При этом, чем не увереннее чувствует себя наблюдатель в данный момент, тем меньше надо для запуска этой схемы.

***Схема социального восприятия на основе фактора привлекательности партнера.*** Ошибка привлекательности состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным параметрам (ум, доброта). Так, в экспериментах доказано, что более красивых по фотографиям людей оценивают и как более уверенных в себе, счастливых и искренних. Или если сотрудник проявил способности в одной области труда, то ему приписывают и другие положительные черты – трудолюбие и дисциплинированность, которыми он на самом деле может быть и не обладает.

***Схема социального восприятия на основе фактора отношения партнера к нам.*** Ошибка восприятия состоит в данном случае в том, что людей, которые к нам хорошо относятся, мы склонны оценивать выше и по прочим показателям. Люди симпатичные и приятные в общении часто кажутся нам умнее и интеллигентнее тех, кто этими чертами не обладает. На формирование первого впечатления о человеке влияет и тип личности. Замечено, что интроверты склонны сначала замечать ошибки партнеров по общению, экстраверты же обращают внимание на положительные качества человека.

В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит социальный стереотип. Стереотип может быть рассмотрен как инструмент «грубой настройки». «Стереотип ожидания» является реально действующим фактором в процессе восприятия человека человеком. Он проявляется в установках, в поведении человека. Стереотип порождает характерные высказывания в адрес партнеров по общению «Опять ты не выполнил», «Как всегда, ты...» и т. д.

Общение вырабатывает и положительные ожидания, однако исследования показывают, что на отрицательном полюсе данный стереотип работает эффективнее и последовательнее.

Причины, которые обычно толкают собеседников на замечания и возражения:

1. *Защитная реакция.* Она возникает, когда собеседник не понял нашей аргументации или просто хочет возразить. Зачастую это бывает естественным сопротивлением всему новому, в том числе потоку информации, требующему изменения мнения.

2. *«Спортивная позиция»* – собеседник в ходе беседы склонен к соперничеству и проверке наших способностей. Он хочет узнать, насколько мы опытные, с какими трудностями можем справиться;

3. *Наличие другого мнения или несогласие с чем-либо.* Замечания и доводы собеседника нужно воспринимать не как препятствия в ходе беседы, а как ориентиры для нашей аргументации и дополнительных объяснений.

### **4.3. Механизмы взаимопонимания в общении**

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Анализ осознания себя через другого человека производится с помощью двух понятий: идентификация и рефлексия.



**Идентификация** – это один из механизмов познания и понимания другого человека, заключающийся чаще всего в неосознанном уподоблении себя значимому другому. Здесь *значимый другой* – это человек, являющийся авторитетом для данного субъекта общения и деятельности. Обычно это происходит тогда, когда в реальных ситуациях взаимодействия индивид делает попытки поставить себя на место партнера по общению. При идентификации устанавливается определенная эмоциональная связь с объектом.

Следует различать понятия «идентификация» и «референтность». Если для первого понятия основой является процесс уподобления субъекта партнеру по общению, т. е. уподобление значимому другому, то для второго понятия («референтность») главным является зависимость субъекта от других людей, выступающая как избирательное отношение к ним. Объектом референтных отношений может выступать или группа, членом которой является субъект, или другая группа, с которой он себя соотносит, не будучи реальным ее участником. Функцию референтного объекта может выполнять и отдельный человек, в том числе не существующий реально (литературный герой, вымышленный идеал для подражания и т. п.). И в том, и в другом случае субъект заимствует для себя цели, ценности, идеи, нормы и правила поведения объекта референтности (группы, отдельного человека).

Понятие «идентификация» по своему содержанию близко к понятию «эмпатия».

**Эмпатия** – это постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания. Механизм эмпатии в определенной мере схож с механизмом идентификации. Эта схожесть состоит в умении поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако это не обязательно означает отождествление с этим другим человеком (как это происходит при идентификации). Просто при эмпатии принимается во внимание линия поведения партнера, субъект относится к нему с сочувствием, но межличностные отношения с ним строятся, исходя из стратегии своей линии поведения.



**Рефлексия** – это осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня. При взаимодействии взаимно оцениваются и изменяются определенные характеристики друг друга.

**Аттракция.** При восприятии людьми друг друга формируются определенные отношения с включением эмоциональных регуляторов – от неприятия того или иного человека до симпатии, дружбы, любви.

**Социальная аттракция** – это особый вид социальной установки на другого человека, в котором преобладают положительные эмоциональные компоненты. Выделяют три основных уровня аттракции: симпатия, дружба, любовь. Аттракция проявляется в эмоциональной привлекательности, влечении одного человека к другому.

Взаимопонимание партнеров по общению предполагает знание каждым из них психологии другого человека: его ценностных ориентаций, мотивов и целей деятельности, уровня притязаний и установок, черт характера и т. п. Люди обладают различной степенью способности к общению, к развитию межличностной чувствительности. Эти способности могут быть развиты и совершенствоваться в процессе проведения социально-психологических тренингов по межличностной чувствительности. В настоящее время в практике зарубежной психологии организуются так называемые Т-группы (Т – начальная буква слова «тренинг»), в которых проводятся тренировки межличностной чувствительности. Подобные тренировки стали проводиться и в нашей стране: организуются социально-психологические тренинги с применением сенситивной методики. Сенситивный метод относится к категории методов межличностной чувствительности. Основной целью сенситивного тренинга является развитие и совершенствование способности индивидов понимать друг друга.

**Репрезентативная система.** Что такое репрезентативная система? Каждый человек обладает определенной репрезентативной системой. Что же значит это трудно произносимое словосочетание? От природы у человека пять источ-

ников получения информации извне. Это уши (аудиальный источник), глаза (визуальный источник), кожа (тактильные ощущения, или кинестетические), вкусовые рецепторы, расположенные во рту, и обонятельный канал восприятия – нос. С самого рождения человек получает сведения об окружающей среде по этим каналам восприятия. Постепенно под воздействием воспитания и среды у каждого человека выделяется один-два ведущих канала. Чаще всего главными становятся аудиальный, визуальный и кинестетический канал. Конечно, это не говорит о том, что человек не воспринимает другие виды информации, просто первоначально обрабатывается та, которая получена из ведущего источника. В психологии каждого человека, в зависимости от его главной (репрезентативной) системы восприятия, так и называют: аудиал, визуал, кинестетик (или кинестет). Конечно, в чистом виде аудиалов, визуалов и кинестетиков нет, к основному источнику всегда примешивается второстепенный. Аудиально-кинестетическая, аудиально-вкусная, аудиально-обонятельная система, так же и с визуальной. Крайне редко встречается аудиально-визуальная система.

Охарактеризуем каждый вид.

**Аудиал** – прежде всего слышит, а потом видит и чувствует, такой человек может абсолютно не смотреть на собеседника, но очень хорошо воспринимать то, что ему говорят. Иногда может специально как бы отвернуться от говорящего, чтобы лучше расслышать. Обладая не очень хорошей памятью на лица, он безошибочно определяет людей по голосу. Если человек, который с тобой разговаривает, смотрит по сторонам или вообще стоит спиной, это не значит, что он тебя игнорирует, скорее всего, это явный аудиал. Как распознать: в речи аудиал употребляет слова «слышишь», «слушай». Поворачивает к собеседнику ухо, а не лицо. Легко произнесет: «Слушай, какая картина».

**Визуал** – человек, который видит. Он заметит каждую пылинку, крошку, незначительный оттенок цвета, при разговоре всегда старается смотреть собеседнику в глаза. Обладает прекрасной памятью на лица, а по голосу может и

перепутать. Как распознать: визуал чаще всего говорит «смотри», «видишь», «посмотрим». Легко может сказать: «Видишь, какая музыка».

**Кинестетик** – он слышит и видит, только когда ощущает. В разговоре может дотрагиваться до собеседника, а если нельзя, то будет что-то теревить в руках. Если он находится на значительном расстоянии от вас, то весьма вероятно, что разговор вообще не состоится, пока он вас не «почувствует кожей». Одежду кинестетики выбирают мягкую, приятную к коже, колючие шерстяные свитера исключены. Как распознать: слова «чувствую», «мягкий», «приятный». Легко произнесет: «Чувствуешь, какая мягкая музыка». Всегда старается сократить дистанцию в разговоре, потрогать или вас, или вашу сумочку, молнию, пуговку и т. д.

Конечно же, есть люди и с ведущей обонятельной и вкусовой системой. Но это большая редкость, чаще всего такая система второстепенная. У меня есть знакомая с кинестетичеки-обонятельной системой. Когда мы выбирали ей мобильный телефон, мало того, что она все перещупала, она еще их нюхала. В глазах продавца сквозило явное недоумение и удивление. Вот к чему приводит незнание о таких элементарных вещах, как репрезентативная система. В семейной жизни так же немаловажно суметь распознать, у кого какая система ведущая. Если ваш муж – аудиал, не удивляйтесь и не обижайтесь, если он разговаривает с вами, уставившись в телевизор, он воспринимает звук лучше, чем изображение. А если кто-то из близких кинестетик, почаще обнимайте его, поддерживайте тактильный контакт.

Сенсорные системы человека являются частью его нервной системы, способной воспринимать внешнюю для мозга информацию, передавать ее в мозг и анализировать. Получение информации от окружающей среды и собственного тела является обязательным и необходимым условием существования человека. Термин «сенсорные системы» (лат. *sensus* – чувство) сменил название «органы чувств», сохранившееся только для обозначения анатомически обособленных периферических отделов некоторых сенсорных систем (как, например, глаз или

ухо). В отечественной литературе в качестве синонима сенсорной системы применяется предложенное И. П. Павловым понятие «анализатор», указывающее на функцию сенсорной системы.

Все сенсорные системы состоят из периферических рецепторов, проводящих путей и переключательных ядер, первичных проекционных областей коры и вторичной сенсорной коры. Сенсорные системы организованы иерархически, т. е. включают несколько уровней последовательной переработки информации. Низший уровень такой переработки обеспечивают первичные сенсорные нейроны, которые расположены в специализированных органах чувств или в чувствительных ганглиях и предназначены для проведения возбуждения от периферических рецепторов в центральную нервную систему.

Сенсорные системы человека обеспечивают:

- 1) формирование ощущений и восприятие действующих стимулов,
- 2) контроль произвольных движений,
- 3) контроль деятельности внутренних органов,
- 4) необходимый для бодрствования человека уровень активности мозга.

Сенсорная система человека состоит из следующих подсистем:

- зрительная система,
- слуховая система,
- соматосенсорная система,
- вкусовая система,
- обонятельная система.

#### **4.4. Самораскрытие и самопредъявление личности в общении**

В современной западной социальной психологии вопросы, которые можно объединить под общим названием «личностная представленность человека в общении», исследуются как феномен самораскрытия (преимущественно в рамках гуманистической психологии) и как феномен самопредъявления (в основ-

ном в рамках интеракционизма). Под *самораскрытием* понимается сообщение другим (партнеру) личной информации о себе; под *самопредъявлением* (или управлением впечатлением) – различные стратегии и тактики, которые использует человек, чтобы произвести определенное впечатление на окружающих.

На основе анализа зарубежных исследований по личной представленности человека в общении самораскрытие и самопредъявление можно сопоставить по двум основаниям (критериям): через специфику содержания; специфику назначения (цели) передаваемой информации.

При таком сопоставлении выявляется следующее: с одной стороны, содержание самораскрытия ограничено только информацией о себе, и по данному основанию оно уже самопредъявление; однако назначения (цели) самораскрытия достаточно многообразны и по этому критерию оно шире самопредъявления.

С другой стороны, содержание самопредъявления не ограничено только информацией о себе, и по данному основанию оно шире самораскрытия; но назначением (целью) самопредъявления служит главным образом управление впечатлением, производимым на аудиторию, и по этому критерию оно уже самораскрытия.

Таким образом, представляется целесообразным рассматривать самораскрытие и самопредъявление как два самостоятельных, хотя и тесно взаимосвязанных феномена. Чаще всего эти два феномена соотносятся следующим образом: чем больше выражено самораскрытие, тем меньше самопредъявление. Следовательно, поверхностное, неглубокое самораскрытие чаще сопряжено с выраженным самопредъявлением и может описываться скорее как самопредъявление, а не самораскрытие.

Почти все авторы подчеркивают, что самораскрытие – это процесс, связанный с риском, за него приходится платить, и поэтому оно – не столь уж распространенное явление. Позитивные последствия самораскрытия могут превращаться при определенных условиях в негативные. Вероятно, поэтому в литературе существует своеобразный реестр преимуществ «закрытости»:

а) тайна важна для сохранения интегрированности личности, она позволяет поддерживать чувство идентичности;

б) у людей существует потребность не только в контактах с другими, но и потребность в уединении, фрустрация которой может вести к негативным последствиям; в уединении человек лучше постигает свое реальное «Я»;

в) слишком большая открытость рассматривается как отклонение от норм общества, не избирательность в выборе лиц, которым поверяется информация, также воспринимается отрицательно;

г) скрытность позволяет сохранить свободу, избежать нежелательной близости, излишнего контроля со стороны других;

д) иносказание, тайна имеют свои чары, открытость порой прозаична;

е) если в процессе самораскрытия выбалтываются тайны других, то тем самым им причиняется боль;

ж) самораскрытие часто делает человека уязвимым: может возникнуть страх оказаться в незащищенном положении, страх отказа, страх вызвать на себя агрессию, страх потерять контроль над собой и повести себя деструктивно и импульсивно, страх утери чувства собственной уникальности;

з) самораскрытие часто связано с негативными эмоциями, вызванными самосознанием;

и) чувство «мы» особенно в интимных отношениях отчасти базируется на сохранении тайны и др.

Понятие стратегии самопредъявления связано прежде всего с именами И. Джонса и Т. Питтмана. Они считают, что в основе самопредъявления лежит стремление расширить и поддержать влияние в межличностных отношениях, т. е. стремление к власти.

По этому признаку они выделяют **пять стратегий самопредъявления**, каждая из которых направлена на получение определенного вида власти.

1. *Стараться понравиться, или приобрести расположение (ingraditation)*. Такая стратегия обязывает окружающих быть любезными, доб-

рожелательными к субъекту, и таким образом достигается власть обаяния. Главная цель данной стратегии – произвести благоприятное впечатление на партнера, показаться ему симпатичным, очаровать его своим обаянием. Для этого могут использоваться самые разнообразные тактические приемы:

- выражение партнеру своей симпатии,
- создание видимости сходства с партнером,
- увеличение своей физической привлекательности,
- демонстрация скромности.

2. **Самореклама, или самореспектация, самопродвижение (*self-promotion*) человеком своей компетентности.** Использованием такой стратегии достигается власть эксперта. Реализация такой стратегии осуществляется с помощью следующих тактик:

- демонстрация компетентности;
- заявления о компетентности;
- использование атрибутов компетентности;
- заблаговременные оправдания, заявления о наличии серьезных препятствий.

3. **Запугивание (*intimidation*)** – демонстрация силы обязывает окружающих подчиниться, таким образом достигается власть страха.

Один известный российский политик постоянно демонстрирует образцы самопредъявления, явно основанного на запугивании, агрессии. Однако только очень наивный человек может полагать, что этот политик нуждается в уроках общения, что причина его агрессивных выпадов заключается в неумении общаться. Совершенно ясно, что в данном случае перед нами личность, владеющая техниками общения гораздо лучше, чем, возможно, многие тренеры, проводящие практикумы по общению. Эта кажущаяся неконструктивность в данном случае оказывается вполне осознанной стратегией самопредъявления. Все определяется целью, которую он перед собой поставил. В данных ситуациях преследуется цель не договориться, не решить проблему, а сфокусировать на



себе внимание окружающих, показать себя личностью, способной выделиться из круга уважаемых политиков, привлечь на свою сторону новых сторонников, разделяющих его взгляды. Его цель – самопрезентация. Этот человек прекрасно понимает, что заработать дополнительные очки он может именно агрессивным поведением и, может быть, унижением других, а его неконструктивное общение оказывается, как это ни парадоксально, конструктивным применительно к поставленным задачам.

Агрессивное самопредъявление очень часто выбирается в качестве стратегии поведения людьми, которые испытывают определенную тревогу за эффективность своей самоподачи. В качестве тактических приемов используются вербальные знаки (ругань, оскорбления), невербальные средства (каждому знакомо выражение «свирепый» взгляд, агрессивные жесты и др.).

4. **Пояснение примером (*exemplification*)** – демонстрация своего превосходства, убеждение партнера по общению в своем высоком социальном (ролевом) статусе и возможностях – такая стратегия способствует достижению власти наставника. Среди множества тактик, используемых для достижения данной цели, наиболее эффективными выглядят следующие:

- демонстрация артефактов статуса и власти;
- близкой по смыслу выглядит тактика расточительного потребления;
- одна из распространенных тактик называется «греться в лучах чужой славы»;
- наконец, еще одной распространенной тактикой является подчеркивание своего доминирующего положения через невербальное поведение. Поза, жесты, осанка таких людей свидетельствует об их высоком ролевом статусе.

5. **Мольба (*Supplication*)** – демонстрация слабости, дает власть сострадания. Такая стратегия отнюдь не всегда выбирается действительно слабыми людьми. Чаще всего к этой стратегии прибегают в тех случаях, когда открытое противостояние не даст желаемого эффекта ввиду явного преимущества оппо-



нента, а вот усыпить его бдительность, заставить его быть снисходительным – может принести намного большие дивиденды.

В качестве тактики здесь могут использоваться и подчеркивание физической немощи. Весомая часть людей прибегают к подчеркиванию своей незначительности.

#### **4.5. Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе общения.**

##### **Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики**

###### ***Восприятие комплиментов***

Следует отметить, что умение искренне говорить другому человеку комплименты подвластно далеко не каждому. Также не каждый человек может принимать достойно комплименты и чужую похвалу в целом. Хочется обратить внимание на то, что существует несколько основных причин, которые не позволяют нам получать удовольствие от комплиментов. Первая причина заключается в том, что мы искренне считаем, что совсем не заслужили похвалы. Также еще одной причиной может являться то, что нам совершенно безразлично мнение человека, который сказал нам комплимент. К тому же некоторые люди не любят находиться в центре внимания в связи со своими личностными качествами и характеристиками. Кроме того, существуют люди, которые считают, что любой комплимент обязательно должен к чему-то обязывать. Некоторые люди считают, что комплимент представляет собой не что иное, как завуалированную манипуляцию. Психологи утверждают, что совсем не стоит игнорировать комплименты, также не стоит чрезмерно ими гордиться и кичиться. К примеру, если вам сказали, что у вас красивые глаза – просто нужно поблагодарить сказавшего.

Необходимо научиться достойно принимать комплименты. Всегда следует стараться напоминать себе о том, что я имею полное право на получение комплиментов. Как правило, самой адекватной реакцией на комплимент является

благодарность за то, что вы его получили. Обычно это выражается в двух простых фразах: «Спасибо за комплимент» или «Спасибо, очень мило с вашей стороны». Если, на ваш взгляд, похвала преувеличена, то необходимо воспринимать ее как личную точку зрения того человека, кто сделал вам комплимент. Очень часто проблемы с восприимчивостью комплиментов связаны с низкой самооценкой того, кто их получает. Пока вы не начнете любить и ценить себя, вы не сможете поверить в искренность других людей.

### ***Критика***

Не важно, насколько хорошие отношения у вас с окружающими, все равно часто вы подвергаетесь критике. Умение воспринимать подобные критические замечания играет важную роль в отношениях.

Обыкновенно человек в ответ на любую критику занимает *оборонительную позицию*. Часто люди попытаются избежать критики, игнорируя критические замечания, отказываясь их обсуждать, сменив тему разговора или просто закончив беседу.

Тот, кто вас критикует, обычно рассчитывает на то, что его слова будут внимательно выслушаны, а мнение учтено. Если вы не хотите даже выслушать собеседника, то оставляете проблему неразрешенной и усугубляете ее выражением личного неприятия. Вместо восстановления мира подобная стратегия, как правило, ведет к обострению ситуации и росту напряженности.

Второй тип оборонительной реакции на критику – *полное отрицание*. Отрицание может оказаться таким же бесполезным и вредным, как и избегание критики.

Используя третий тип поведения, вы можете попытаться извинить свое поведение, разъясняя детали и подчеркивая его важность. *Извиняющаяся позиция* определенно ставит вас в приниженное положение. Ваш критик не получает подтверждения, что его чувства или доводы восприняты вами. Он раздражается, т. к. каждый его довод наталкивается на вашу оборонительную реакцию.

В результате даже мелкие в начале разговора разногласия нарастают, как снежный ком, и спокойно начатая беседа может превратиться в серьезную ссору.

Четвертый тип поведения – «*глаз за глаз*», когда собеседник на критику отвечает критикой. Ответная критика очень соблазнительная позиция. Ваш критик, который сам не является совершенством, критикует вас или ваше поведение и тем самым дает вам повод выплеснуть свое раздражение на него. Однако, принося временное удовлетворение, такая позиция наносит отношениям существенный вред. Она редко ведет к решению реальных проблем или к достижению компромиссов. Более того, в результате такого подхода может возникнуть серьезная ссора.

Как мы видим, ни одна из моделей оборонительного поведения не приносит пользы, в этом случае надо использовать технику конструктивной альтернативы. Используя эту тактику, вы сможете успокоить ваших критиков, показав им, что их мнение важно для вас, что вы воспринимаете их замечания, хотя и не всегда соглашаетесь с ними.

## Глава 5

### ОБЩЕНИЕ КАК ИНТЕРАКЦИЯ

#### 5.1. Интерактивная сторона общения

Общение является одним из предметов социально-психологического исследования. Общение – многоаспектный и многоплановый процесс формирования, обеспечения и реализации межличностного и межгруппового контакта, который обусловлен необходимостью организации осуществления и поддержания совместной деятельности людей.

**Интерактивная сторона общения** – условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Здесь общение выступает как межличностное взаимодействие, т. е. совокупность связей и взаимовлияния людей, складывающихся в их совместной деятельности. Наиболее распространенным является деление всех взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Кроме кооперации говорят также о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствие для нее.

Кооперация обозначает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Важным показателем

«тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается конкуренции, то здесь анализ чаще сконцентрирован в наиболее яркой ее форме – конфликте, столкновении целей, интересов, позиций, взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия).

Один и тот же человек выполняет различные роли. Множество ролевых позиций нередко порождает их столкновение – ролевые конфликты. Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. «Исполнение» роли подвержено социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а сколько-нибудь незначительное отклонение от образца осуждается.

Исходным условием успешности общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Но общение не всегда строится успешно и часто не лишено внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью. В этом случае возникает межличностный конфликт.

Интеракция также рассмотрена с точки зрения транзактного анализа американским психологом Э. Берном. С его точки зрения, в каждом человеке существует три «Я»: Дитя (зависимое, подчиняемое и безответственное существо); Родитель (независимый, неподчиняемый, берущий ответственность на себя) и Взрослый (умеющий считаться с ситуацией, понимать интересы других и распределять ответственность между собой и ими).

Выступая в позиции Дитя, человек выглядит подчиняемым и неуверенным в себе, в позиции Родителя – самоуверенно-агрессивным, в позиции Взрослого – корректным и сдержанным. Во взаимодействии людей эти позиции согласованы лишь тогда, когда один из партнеров готов принять позицию, определенную для него другим партнером. Наиболее успешным и эффективным

ным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого.

Суть теории Э. Берна сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, акт их взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берн называет «поглаживанием». При согласовании позиций, о чем бы ни говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека. Если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции, это вызывает гнев и может стать причиной конфликта.

С психологической точки зрения содержание конфликта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров. Для всего диалога решающее значение может иметь то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению. То, какую позицию мы займем в контакте, сразу же определяет и круг психологический ролей, которые нам предстоит исполнить.

### ***Место взаимодействия в структуре общения***

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. При анализе взаимодействия вычлениают структуру взаимодействия, позиции участников, стиль действий, особенности ситуации.

Социальное взаимодействие происходит тогда, когда люди достаточно постоянно и устойчиво влияют на поведение друг друга. В результате этих постоянных взаимодействий обычно происходит изменение социальных отношений, в которых находятся люди.

### ***Структура взаимодействия: теория Т. Парсонса***

Попытка зафиксировать общий категориальный аппарат для описания структуры социального действия. Деятельность строится из единичных актов (единичных действий). Элементы:

1. Деятель.
2. «Другой» (объект, на которого направлено действие).
3. Ценности и нормы (которые принимает каждый участник).
4. Ситуация (в которой совершается действие).

### ***Структура взаимодействия: по Л. Фримену***

Л. Фримен рассматривал теорию социального взаимодействия как центральную в социологии, т. к. с самого рождения человек является частью определенных взаимодействий в обществе.

## **5.2. Способы взаимодействия людей в процессе общения**

Под взаимодействием понимается такая система действий, при которой действия одного человека или группы лиц обуславливают определенные действия других, а действия последних, в свою очередь, определяют действия первых. Отмечается, что взаимодействие может иметь место и при выполнении относительно независимых индивидуальных деятельностей, однако при этом оно не включается в структуру этой деятельности и не вносит в нее принципиальных изменений. Очевидно, что такой тип взаимодействия соответствует модели «совместно-индивидуальной деятельности» по Л. И. Уманскому.

***Групповая интеграция*** – процесс превращения группы в единое целое на основе взаимного приспособления членов группы друг к другу.

***Групповая дифференциация*** – разделение группы на участников, занимающих различное положение в системе межличностных отношений.

Профессор психологии Лев Ильич Уманский (1921–1983) посвятил себя изучению психологии организаторской деятельности. Профессор предложил типологию совместной деятельности.

Под *типом совместной деятельности или формой организации совместной деятельности* принято понимать способ взаимодействия между участниками группового решения задач или проблем. Согласно классификации Л. И. Уманского, к числу базовых можно отнести три типа совместной деятельности: совместно-взаимодействующую, совместно-последовательную и совместно-индивидуальную.

1. ***Совместно-взаимодействующий тип деятельности*** характеризуется обязательностью участия каждого в решении общей задачи. При этом интенсивность труда исполнителей, как правило, примерно одинакова, особенности их деятельности определяются руководителем и, как правило, мало изменчивы. Эффективность группы в равной степени зависит от вклада каждого из ее участников. Иллюстрацией такого варианта организации совместной деятельности может послужить совместное перемещение тяжестей.

2. ***Совместно-последовательный тип деятельности*** отличается от совместно-взаимодействующего временным распределением, а также порядком участия каждого в работе. Последовательность предполагает, что вначале в работу включается один участник, затем – второй, третий и т. д. Особенность деятельности каждого участника задается спецификой целей совместного преобразования исходного сырья в конечный продукт.

Типичный пример совместно-последовательного типа взаимодействия – конвейер, когда продукт деятельности одного из участников процесса, переходя к другому, становится для последнего предметом труда.

Так, например, при изготовлении досок вначале кто-то спиливает дерево, потом кто-то перевозит его на фабрику, затем кто-то отделяет ствол от ветвей, потом кто-то измеряет ствол и рассчитывает, сколько и какого размера досок может получить и какова должна быть схема распилки, и лишь потом ствол поступает на распиливание.

3. ***Совместно-индивидуальный тип деятельности*** отличается тем, что взаимодействие между участниками труда минимизируется. Каждый из испол-



нителей выполняет свой объем работы, специфика деятельности задается индивидуальными особенностями и профессиональной позицией каждого. Каждый из участников процесса представляет результат труда в оговоренном виде и в определенное место. Личное непосредственное взаимодействие может практически отсутствовать и осуществляться в непрямых формах (например, через телефон, компьютерные сети и т. д.). Объединяет разных исполнителей лишь предмет труда, который каждый из участников обрабатывает специфическим образом. Примеры этого типа деятельности – индивидуальная переноска тяжестей или независимый анализ различных аспектов одного и того же явления разными специалистами.

В последнее время специалистами выделяется особый тип совместной деятельности – *совместно-творческий*. Подобный тип организации коллективной деятельности зародился в сферах науки и искусства, где участники научного или творческого проекта создавали нечто совершенно новое, зачастую уникальное, что нельзя было создать по имеющимся правилам и технологиям. В этих коллективах создается особый тип деятельности – сотворчество, когда каждый участник процесса является равноправным создателем нового. Законы творчества требуют учета каждого, даже самого «сумасшедшего» видения, потому что в котле общего обсуждения из самой абсурдной идеи может появиться открытие. Этот тип характеризуется особой активностью каждого из участников процесса взаимодействия, а именно: активностью в плане повышения собственной профессиональной компетентности за счет участия в коллективной деятельности. С одной стороны, особенности совместно-творческого типа деятельности дают возможность каждому участнику пробовать разные способы деятельности, обогащаться способами работы, присущими другим специалистам и сферам труда, а с другой стороны, – синергетический (взаимообогащающий) эффект дает мощный импульс развитию самой группы, выполняющей деятельность. Однако в деятельности такого типа «следы» индивидуальных вкладов участников принципиально не вычленимы.

Члены такого коллектива получают возможность работать в совершенно разных профессиональных позициях и выполнять различные коллективные роли в зависимости от стоящей перед группой задачи. Поэтому данные группы обычно обладают высокой гибкостью, изменчивостью и состава, и внутренней структуры, в зависимости от поставленных задач и условий их выполнения. Так работают творческие коллективы, в которых каждому дается полная возможность собственного самовыражения, и тем не менее достигается цель группы в целом – создание нового, культурно ценного произведения или продукта.

Для людей в ситуации совместно-взаимодействующей деятельности характерны высокая ориентация на коллективные цели, приверженность авторитету лидера, ориентация на групповую нравственность (нормы и ценности), а также традиционные способы поведения. Для участника организации с подобным типом технологии характерна высокая приверженность к группе, и самым тяжким наказанием будет изгнание из группы себе подобных.

Для сотрудников организации с совместно-последовательным типом деятельности характерны высокая технологическая дисциплинированность, следование нормам и правилам, сформулированным в инструкциях, положениях и других нормативных документах. Такого рода технологии характерны для сложного промышленного производства, обрабатывающей промышленности.

Для участников процесса совместно-индивидуальной деятельности характерны высокая инициативность, пассионарность, ориентация на результат и индивидуальные достижения. Такие специалисты во главу угла ставят свои собственные цели и ценности, склонны самостоятельно разрабатывать способы достижения цели и способны эффективно действовать в ситуации внутриорганизационной конкурентности. Такого рода технологии характерны для современных наукоемких производств, сложных технологий, которые требуют очень высокой подготовки. У трудовых коллективов, работающих в подобной технологии, могут возникать проблемы организации общей деятельности между различными специалистами, хорошо знающими собственное дело, но мало ориен-

тированными на понимание особенности работы коллег, концентрирующимся скорее на проблемах собственной деятельности, чем на проблемах организации в целом.

Участникам совместно-творческой деятельности свойственна, как отмечалось, особая ориентация – ориентация на профессиональное развитие. Она в корне отличается от стремлений участников совместно-индивидуальной деятельности, в данном случае речь идет не столько об углублении в рамках одной проблемы, специальности, сколько о работе в пограничных областях человеческой деятельности. Профессионал, в отличие от специалиста, способен и даже стремится выходить за рамки своей специальности и работать, пользуясь инструментами других специалистов, что позволяет ему не только находить новое, но и углублять свое понимание проблем.

Таким образом, участники совместно-творческого типа деятельности обладают ярко выраженной ориентацией на сотрудничество со специалистами разных областей, гибкостью смены позиций, ориентацией на индивидуальное развитие. Для коллективов, работающих в таком типе деятельности, основной ценностью становятся достижение нового знания, создание условий для индивидуального развития, уважение прав каждого участника. В отличие от совместно-взаимодействующего типа деятельности, в организациях совместно-творческого типа невозможно решать проблемы большинством голосов и вводить диктатуру большинства. Проблемы должны решаться консенсусом, и итоговое решение в обязательном порядке должно оставлять возможность реализации законных интересов меньшинства, их права никогда не могут быть нарушены.

### **5.3. Стратегия и стили взаимодействия**

Под стратегией взаимодействия понимают общую схему действий участников коммуникативного процесса, общий план достижения цели, к которой стремятся собеседники. Взаимодействие – это процесс непосредственного или

опосредованного воздействия людей друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

**Ведущие стратегии** поведения во взаимодействии:

1. *Сотрудничество* направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей без ущемления интересов другого (реализуются мотивы кооперации либо конкуренции).

2. *Соперничество* (противодействие) предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).

3. *Компромисс* реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.

4. *Уступчивость (приспособление)* предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм).

5. *Избегание* представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий, в каждой ситуации человек по-разному «подает» себя. А если самоподача не адекватна, это затрудняет общение.

**Стили взаимодействий** подразделяются на следующие виды: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

**Ритуальный стиль.** Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек. Ритуальным, например, может быть стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» отвечать: «Прекрасно», как бы дела ни обстояли в действительности. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», не стесняясь отвешивать негативные характеристики собственному существованию. Человек, привыкший к другому ритуалу, будет озадачен, получив подобный ответ.

**Манипулятивный стиль.** Если цель императивного общения никак не завуалирована, то при использовании манипулятивного стиля влияние на себе-

седника осуществляется скрытно. Цель остается той же: добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору качеств. Поэтому человек, выбравший в качестве основного стиля общения манипулятивный, со временем начинает воспринимать фрагментарно и себя самого, переходя на стереотипные формы поведения. При этом использование манипулятивных навыков в одной сфере (например, в деловой) обычно заканчивается переносом этих навыков на все остальные сферы жизни человека.

*Гуманистический стиль.* К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание. Гуманистический стиль общения лишен императива и позволяет достичь глубокого взаимопонимания.

## **5.4. Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии**

### **5.4.1. Характеристика понятия эмоции**

**Эмоции** – это элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей. Эмоции – это субъективные психологические состояния, отражающие в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного, отношение человека к миру и людям, к процессу и результату его практической деятельности. Эмоции чрезвычайно важны в межличностном общении. Эмоции выполняют регулирующую функцию во взаимоотношениях людей благодаря тому, что предстают как сложная форма поведения, готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. В повседневной жизни выражение эмоционального состояния либо облег-

чает, либо осложняет межличностное общение. Эмоции способны не только активизировать, но и угнетать и даже разрушать личность.

В психологии выделяют ряд **основных эмоциональных состояний**

1. *Радость*. Это эмоциональное состояние, имеющее яркую положительную окраску. Оно связано с возможностью вполне удовлетворить актуальную текущую потребность в условиях, когда вероятность этого до данного момента была невелика или, по крайней мере, неопределенна. Радость относится к стеническим эмоциям.

2. *Страдание*. Отрицательное эмоциональное состояние, являющееся антиподом радости. Страдание возникает при невозможности удовлетворения актуальной потребности или при получении информации об этом, при условии, что до настоящего момента удовлетворение этой потребности представлялось достаточно вероятным. Форму страдания часто принимает эмоциональный стресс. Страдание является астенической эмоцией.

3. *Гнев*. Отрицательное эмоциональное состояние. Чаще всего протекает в виде аффекта. Вызывается, как правило, возникновением непредвиденного серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности. В отличие от страдания гнев имеет стенический характер – он позволяет мобилизовать все силы на преодоление препятствия.

4. *Страх*. Отрицательное эмоциональное состояние. Оно возникает при реальной, предполагаемой или воображаемой угрозе жизни, здоровью, благополучию субъекта. В отличие от эмоции страдания, вызываемой реальным отсутствием возможности удовлетворения потребности, переживание страха связано лишь с вероятностным прогнозом возможного ущерба. Носит астенический характер.

5. *Интерес*. Положительное эмоциональное состояние, способствующее познавательной деятельности: развитию навыков и умений, приобретению знаний. Интерес мотивирует обучение. Это стеническая эмоция.

6. *Удивление*. Эта эмоция нейтральна по знаку. Она является реакцией на внезапно возникшую ситуацию или объект в случае отсутствия информации о характере данного объекта или ситуации.

7. *Отвращение*. Отрицательное эмоциональное состояние. Возникает в случае контакта с объектами, вызывающими резко негативное отношение субъекта на любом из уровней – физическом, нравственном, эстетическом, духовном.

8. *Презрение*. Отрицательное эмоциональное состояние. Возникает в межличностных отношениях, т. е. объектом презрения могут быть только другой человек или группа людей. Данное эмоциональное состояние является следствием неприемлемых для субъекта взглядов, установок, форм поведения объекта, расцениваемых субъектом как недостойные, низменные, не соответствующие его представлениям о нравственных нормах и эстетических критериях.

9. *Стыд*. Отрицательное эмоциональное состояние. Возникает при осознании субъектом собственного несоответствия ситуации, ожиданиям окружающих, а также несоответствия своих помыслов, поступков, форм поведения своим же нравственным и эстетическим нормам.

#### **5.4.2. Эмоциональные состояния**

Все люди в той или иной мере заложники собственных эмоций. Некоторым удается с легкостью не дать вылиться гневу на окружающих, а кто-то за доли секунды превращается в эмоциональную взрывчатку.

**Эмоциональные состояния** – это психические состояния, которые возникают в процессе жизнедеятельности субъекта и определяют не только уровень информационно-энергетического обмена, но и направленность поведения. Эмоции управляют человеком намного сильнее, чем это кажется на первый взгляд. Даже отсутствие эмоций – это эмоция, точнее целое эмоциональное состояние, которое характеризуется большим количеством особенностей в поведении человека.



По влиянию на жизнедеятельность человека эмоции можно разделить на две группы: 1) *стенические* – повышающие жизнедеятельность организма и 2) *астенические* – понижающие их.

Эмоциональное состояние, в котором преобладают стенические или астенические эмоции, могут проявляться у человека в любом виде его деятельности и стать его характерологической чертой. От эмоционального состояния человека зависит его жизнь, его здоровье, его семья, работа, все его окружение, а изменение эмоционального состояния человека приводит к коренным изменениям в его жизни.

В повседневной жизни люди расслаиваются по близким эмоциональным состояниям в группы. Разные группы плохо понимают друг друга, хуже происходит общение, внутри же группы дела обстоят несколько лучше. Как правило, цельная, сформировавшаяся группа принадлежит к одному эмоциональному состоянию.

Каждый человек уникален и придерживается своего личного мнения о жизни, но его точка зрения обусловлена не рассуждениями или образованием, а его эмоциональным состоянием.

Есть набор неизменных реакций, соответствующих каждому эмоциональному состоянию. У всех людей эмоции изменяются в строго определенном порядке. Эта закономерность применима для всех без исключения людей, одна и та же и неизменна по виду для всех.

Обычно человек хорошо знает свое эмоциональное состояние и производит перенос на других людей и на всю жизнь. Чем выше эмоциональное состояние человека, тем легче ему достичь своих целей в жизни. Такой человек рационален, разумен, поэтому он более счастлив, более жив, более уверен. Чем ниже его эмоциональное состояние, тем больше поведение человека находится под управлением его сиюминутных реакций, несмотря на его образование или интеллект.



В психологической литературе распространено также деление эмоциональных состояний, которые испытывает человек, на собственно эмоции, чувства и аффекты.

*Эмоции и чувства* – личностные образования, социально и психологически характеризующие человека; связаны с кратковременной и оперативной памятью.

*Аффект* – это кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате фрустрации или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей. Аффект не предшествует поведению, а формирует на одном из конечных его этапов. В отличие от эмоций и чувств, аффекты протекают бурно, быстро, сопровождаются резко выраженными органическими изменениями и двигательными реакциями. Аффекты способны оставлять сильные и устойчивые следы в долговременной памяти. Эмоциональная напряженность, накапливаемая в результате возникновения афетогенных ситуаций, может суммироваться и рано или поздно, если ей вовремя не дать выхода, привести к сильной и бурной эмоциональной разрядке, которая, снимая напряжение, часто влечет за собой ощущение усталости, подавленности, депрессии.

Одним из наиболее распространенных в наши дни видов аффектов является стресс – состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации. Стресс представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку. Стрессы представляют собой главные «факторы риска» при проявлении и обострении сердечно-сосудистых заболеваний и заболеваний желудочно-кишечного тракта.

*Страсть* – еще один вид сложных, качественно своеобразных и встречающихся только у человека эмоциональных состояний. Страсть представляет собой сплав эмоций, мотивов и чувств, сконцентрированных вокруг определенного вида деятельности или предмета. Страсть – большая сила, поэтому так важно, на что она направляется. Увлечение страсти может исходить из неосознанных телесных влечений, и оно может быть проникнуто величайшей сознательностью и идейностью. Страсть означает, по существу, порыв, увлечение, ориентацию всех устремлений и сил личности в едином направлении, сосредоточение их на единой цели. Именно потому, что страсть собирает, поглощает и бросает все силы на что-то одно, она может быть пагубной и даже роковой, но именно поэтому же она может быть и великой. Ничто великое на свете еще никогда не совершалось без великой страсти.

Говоря о различных видах эмоциональных образований и состояний, нужно выделить *настроение*. Под настроением понимают общее эмоциональное состояние личности, выражающееся в «строе» всех ее проявлений. Две основные черты характеризуют настроение в отличие от других эмоциональных образований. Эмоции, чувства связаны с каким-нибудь объектом и направлены на него: мы радуемся чему-то, огорчаемся чем-то, тревожимся из-за чего-то; но когда у человека радостное настроение, он не просто рад чему-то, а ему радостно – иногда, особенно в молодости, так, что все на свете представляется радостным и прекрасным. Настроение не предметно, а личностно – это, во-первых, и, во-вторых, оно не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию, а разлитое общее состояние.

Настроение теснейшим образом связано с тем, как складываются для личности жизненно важные отношения с окружающими и с ходом собственной деятельности. Проявляясь в «строе» этой деятельности, вплетенной в действительные взаимоотношения с окружающими, настроение в ней же и формируется. При этом существенным для настроения, конечно, является не сам по себе объективный ход событий независимо от отношения к нему личности, а также и то,

как человек расценивает происходящее и относится к нему. Поэтому настроение человека существенно зависит от его индивидуальных характерологических особенностей, в частности от того, как он относится к трудностям – склонен ли он их переоценивать и падать духом, легко демобилизуясь, либо перед лицом трудностей он, не предаваясь беспечности, умеет сохранить уверенность в том, что с ними справится.

Таким образом, каждый из описанных видов эмоций внутри себя имеет подвиды, которые, в свою очередь, могут оцениваться по разным параметрам – интенсивности, продолжительности, глубине, осознанности, происхождению, условиям возникновения и исчезновения, воздействию на организм, динамике развития, направленности (на себя, на других, на мир, на прошлое, настоящее или будущее), по способу их выражения во внешнем поведении (экспрессии) и по нейрофизиологической основе.

Для человека главное значение эмоций заключается в том, что, благодаря эмоциям, мы лучше понимаем окружающих, можем, не пользуясь речью, судить о состоянии друг друга и лучше настраиваться на совместную деятельность и общение.

Жизнь без эмоций так же невозможна, как и без ощущений.

### **5.4.3. Социальные эмоции и их виды**

**Социальные эмоции** – это эмоции и чувства, возникающие при удовлетворении социальных потребностей. Они включают чувства, вызванные непреднамеренным и не желаемым социальным положением, расхождением между тем, как нам хочется выглядеть, и тем, как мы действительно выглядим, дискредитацией основной установки на характер отношения (смущение, застенчивость, социальная тревога) и т. д.

Как и в случае с любыми другими видами эмоций (биологическими или психологическими), социальные эмоции могут быть позитивными (иногда их

называют объединяющими, или конъюнктивными) и негативными (иногда их называют разделяющими, или дизъюнктивными).

*Позитивные чувства* обычно возникают тогда, когда люди преследуют общие цели, достижение которых приносит каждому определенное удовлетворение. Участники общения в таких ситуациях взаимозависимы: инициатива и активность одного зависит от вклада, внесенного другими. Соответственно, каждая сторона рассматривает другую в качестве желаемого объекта. Возлюбленным или товарищем дорожат, о таком человеке заботятся, его защищают, поддерживают, одаривают, иногда способствуют развитию его способностей.

Положительные чувства варьируются по интенсивности от слабого предпочтения до глубокой преданности. При переживании положительных чувств партнеру, как правило, приписываются только самые желательные намерения. Тот факт, что желание воспринимающего может не соответствовать объективным качествам объекта любви, легко обнаружить, понаблюдав за поведением влюбленного человека: он приписывает своему партнеру самые возвышенные мотивы, во всем его оправдывает, упорно не замечает недостатков и наделяет его именно теми качествами, которыми привык восхищаться.

*Негативные чувства* обычно возникают в тех случаях, когда успех одного человека влечет за собой какую-то неудачу для другого. Возникает ситуация соперничества, следствием которой, как правило, оказывается конфликт: противник рассматривается как опасный объект, его необходимо вывести из строя или уничтожить. Дизъюнктивные чувства поддерживаются с помощью контрастных концепций. В поведении противоположной стороны замечается только то, что считается отвратительным. Поскольку почти каждый поступок человека может получить несколько толкований, то, как правило, реальное поведение оппонента не имеет значения. Если тот держится мужественно, его называют фанатиком, если перед лицом внушительной оппозиции он отступает, его называют трусом. Поскольку врага расценивают как нечто низшее, по отношению к нему оправдывают использование принципа «цель оправдывает сред-

ства». Противники приписывают друг другу нереалистические мотивы и затем эмоционально реагируют на образы, которые сами сконструировали. Этим объясняется тот факт, что соперники и враги редко понимают друг друга.

#### **5.4.4. Формы реализации организующей функции эмоций**

Обычно выделяют следующие формы, в которых реализуется организующая функция эмоций:

- 1) выразительные движения, или реакции;
- 2) эмоциональные действия;
- 3) высказывания об испытываемых эмоциональных состояниях.

Выразительные реакции – следствие эмоционального возбуждения (т. е. они носят, как правило, реактивный характер), это внешнее проявление эмоций. Каждая эмоция сопровождается физическими изменениями в мимике, теле, голосе, во внешности в целом. Тем самым наши чувства дают знать о том, как люди, идеи и среда воздействуют на нас.

Эмоциональные действия совершаются для того, чтобы выразить или редуцировать эмоциональное состояние. Так, в случае если человек, потрясенный известием о смерти своего родственника, начинает рыдать и без сил падает в кресло, его поведение есть форма выразительной эмоциональной реакции; когда же данный человек надевает траурную одежду, говорит о том, как он опечален, участвует в погребальной церемонии, рыдает и причитает, он выполняет специфические эмоциональные действия, т. е. действия, вызванные эмоцией и направленные на то, чтобы эту эмоцию выразить и «разрядить».

Эмоциональные действия могут представлять сложноорганизованную деятельность. Скажем, для того чтобы выразить свой гнев, человек пишет публицистическую статью или сатирический памфлет. Индейцы, чтобы выразить свои чувства (любовь, гнев и т. д.), разрисовывают лицо разными красками. Эмоциональные действия вызываются не только пережитыми эмоциями, но и

совсем другими причинами, к примеру, желанием заслужить одобрение или страхом вызвать чье-то недовольство. Примером, когда эмоциональное действие предпринимается для достижения определенного эмоционального эффекта, может служить рассказ сержанта американской разведки во Вьетнаме, который так описывал свои переживания: «Сначала бьешь, чтобы прийти в ярость, потом бьешь, потому что уже разъярен» (Рейковский, 1979, с. 153).

Эмоциональные высказывания выполняют функцию посредника между индивидом и его эмоцией. Зрелая эмоция доступна опосредованной регуляции, рефлексии, основным средством которой является речь. В процессе социализации человек из объекта природной спонтанной эмоции, когда он неотделим от нее (к примеру, только что родившийся ребенок), превращается в субъект эмоции, выделяя себя в качестве такового в том числе и потому, что может сказать о том, что он чувствует. Этот процесс лежит в базе формирования орудий управления эмоциями и чувствами.

Таким образом, эмоции и чувства выполняют регулирующую функцию во взаимодействии между людьми благодаря тому, что предстают как сложная форма поведения, как готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. Так, ненавидеть кого-то – значит быть готовым действовать по отношению к нему агрессивно или защищаться от него. Ревновать кого-то – значит относиться с недоверием к словам и поступкам своего партнера, касающихся близких отношений, возможно, следить за ним или провоцировать его на ссору и т. д.

Именно по наблюдаемым действиям и реакциям можно определить, какие чувства переживает человек. Как можно утверждать, что ваша подруга влюблена, в случае если она отрицает это? Только наблюдая за ее реакциями: она краснеет в присутствии данного человека, защищает в разговорах с другими оценки и суждения, которых придерживается данный человек, при любом удобном случае старается оказаться там, где возможна встреча с ним, и т. д.

## 5.5. Феномен личного влияния

### 5.5.1. Способы и виды влияния

*Аффилиация* – мотивация к установлению доверительности, стремление человека быть в обществе других людей.

*Власть* – это способность действующего лица производить свою волю вопреки сопротивлению других людей; потенциал влияния.

*«Значимый» другой* – человек, с которым существует эмоциональная близость, обеспечивающий удовлетворение потребности в защите, поддержке, подражании, авторитете, дружбе и доверии.

*Харизматический лидер* – обаятельный человек, способный внушать благоговение подчиненным; он способен собрать группу людей, которые разделяют эту точку зрения, посредством взаимоотношений с командой развивается вместе с ее членами.

*Личное влияние* – способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим развивающим образом, изменяя при этом не только его поведение, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.

#### *Виды влияния в психологии*

Психология влияния на женщин, как и на мужчин, имеет много общего, т. к. в случае манипулирования воздействуют на личность, поэтому нужно четко для себя знать, как именно это попытаются сделать.

Итак, к основным видам психологии влияния на людей относятся следующие действия:

- убеждение,
- самопрезентация,
- внушение,
- просьба,



- принуждение,
- критика.

**Самопрезентация** – это откровенный «показ» своей компетентности и квалификации для того, чтобы получить преимущества в определенных ситуациях отбора. Этот способ имеет широкое распространение в психологии политического влияния.

**Просьба.** Ясная, вежливая формулировка может «обезоружить» любого агрессивного человека. Чаще всего этим пользуются девушки, добиваясь определенной цели. Иногда, правда, вежливость бывает наигранной, поэтому следует понимать, какой именно результат добиваются от вас.

**Психическое принуждение** – насильственный метод воздействия на людей, оно представляет собой информационное воздействие на сознание человека, которое, как правило, представляет собой угрозу применения физического насилия к самому принуждаемому лицу или его близким. Непреодолимый характер принуждения означает, что воля лица была полностью подавлена, что лицо, совершая какие-либо внушаемые ему действия, не имело другого выбора. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

**Внушение** – способ влияния, который основывается на не критичном восприятии человеком поступающей информации. В отличие от убеждения, внушение предполагает усвоение объектом внушения сообщения без требования доказательств его истинности. Будучи принятым без должного критического осмысления, внушенное человеку поведение может не согласовываться с его убеждениями, привычками, наклонностями. В то время как убеждение, являясь воздействием в значительной степени интеллектуальным, апеллирует в основном к знаниям и опыту слушающего.

Внушение, носящее эмоционально-волевой характер, основывается на вере (или на доверии – разница здесь лишь в степени не критичности восприятия слов и поступков значимого другого). В обыденной жизни внушение происхо-



дит повседневно в процессе общения между людьми. Характеризуется оно тем, что один человек, не обосновывая выдвигаемые им положения, добивается реального, а не формального принятия их другим человеком. Степень внушаемости индивида определяется уровнем развития его личности, его самосознания и самооценки, силой воли, а также особенностями межличностных отношений в группе, и в частности отношением к субъекту внушения.

*Убеждение* – способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, соотносящихся по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис. Успешное убеждение ведет к принятию и последующему включению новых сведений в сложившуюся систему взглядов, к определенной трансформации мировоззрения, а значит и мотивационной основы поведения.

Убеждение эффективно в том случае, когда содержание и взаимное расположение аргументов соответствуют основным принципам ораторского искусства: учтены места наиболее ярких примеров, соотношение аргументов «за» и «против», эмоциональный фон ассоциаций, возникающих при произнесении ключевых слов, и т. п. Успешность убеждения зависит от интеллектуального уровня объекта убеждения. Люди с гибким мышлением легче усваивают чужие аргументы, интегрируя их в систему своих знаний. Наиболее легко также поддаются убеждению индивиды, имеющие заниженную самооценку и преимущественно ориентированные на адаптацию к социальной среде, а не на индивидуализацию в ней. Труднее всего поддаются убеждению те, кто враждебен по отношению к другим и стремится прежде всего доминировать над окружающими.

В отличие от внушения убеждение основано на осмысленном принятии человеком каких-либо сведений или идей, на их анализе и оценке. При этом заключение может быть сделано как самостоятельно, так и вслед за убеждающим. Как правило, убеждение требует больших затрат времени и использования разнообразных сведений, тогда как внушение может происходить практически мгновенно.

**Критика.** Люди очень чувствительны к малейшим намекам на критику. Происходит это потому, что вообще негативная информация для людей оказывается более значимой, чем позитивная, т. к., будучи менее обычной, она привлекает к себе больше внимания.

### 5.5.2. Психологические техники и приемы влияния

Психологический механизм приема **«имя собственное»** как возникновение ощущения приятного (в подсознании), возникающего, когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя. Когда к человеку обращаются и при этом произносят его имя, то таким образом вольно или невольно показывают внимание к данной личности, а это – утверждение данной личности. От этого возникает чувство удовлетворения, связанное с положительными эмоциями и, как следствие, – притяжение к источнику положительных эмоций и достижение расположенности (формирование аттракции).

Прием **«зеркало отношений»** или **«зеркало души»** базируется на использовании жизненного опыта, свидетельствующего о том, что доброе и приятное лицо человека, легкая улыбка обладают способностью «притягивать» к себе, формировать аттракцию. Действительно, человек чаще по-доброму и приятно улыбается людям, к которым относится с искренней симпатией.

Психологический прием **«золотые слова»** (комплименты) основан на использовании психологического феномена внушения. Так, если человек много раз услышал, что у него «золотые» руки, «удивительная способность видеть прекрасное там, где его другие не видят», «общаясь с вами, можно многому у вас научиться» и т. п., он поверит в это. В эффекте внушения происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании какой-то своей черты. Фактически потребность при этом может быть не полностью удовлетворена, но реальным будет ощущение ее удовлетворения, возникновение на этой почве положительных эмоций. Обращаясь к учащимся с «золотыми сло-

вами», необходимо, чтобы комплимент был комплиментом, а не превращался в банальность.

### 5.5.3. Основные приемы убеждения собеседника

Существуют такие **основные приемы убеждения** – опровержение, доказательство, разъяснение, информирование, но это всего лишь вершина убеждающего воздействия на человека, которая дает о конкретной процедуре лишь общее представление. В жизненной практике нам приходится сталкиваться с необходимостью придавать значение обстановочному фоновому состоянию, в котором происходит убеждение.

Следовательно, убеждающему воздействию свойственно усваиваться на определенном психологическом фоне. Тут мы выделяем «концертное настроение», идентификацию, эмоциональную напряженность и релаксацию. Для любого конкретного фона назначается соответствующий прием убеждения.

**Прием руководства.** Данный прием имеет место, когда между руководителем и собеседником положительные отношения. Специфика руководства состоит в том, что выраженное в повелительной форме слово определяет исполнительское поведение человека. Наставления в словесной форме могут быть такими: запрещения, распоряжения, указания. В отличие от приказов и команд, которые рассчитаны на срабатывание уже существующего навыка, наставление создает единую установку деятельности. Как и все словесное воздействие, содержание наставления является так же достаточно важным. Поэтому, прежде чем применить такой **прием убеждения**, как наставление, нужно внимательно продумать материал, который в него включается. Следует учесть, что не только со смыслом здесь связана эффективность. При словесном наставлении необходима соответствующая форма произношения и стиль речи. А это – жесты, мимика, интонация, эмоциональность. Все должно соответствовать императивному и лаконичному построению предложения.

**Прием косвенного одобрения.** Предусмотрено на эмоциональное восприятие речи того, кто говорит. Суть этого приема состоит не в том, чтобы прямо сказать человеку «В этом деле ваши успехи неопровержимы». Это похоже на лесть. Но некоторым лицам лесть очень нравится, однако, как правило, для человеческого характера она оказывает губительное действие. Поэтому, если человеку необходимо высказать одобрение, это лучше сделать косвенно: «Обычно, такое усердие дает положительные результаты!» Подобный прием убеждения, высказанный в достаточно эмоциональной окраске, вызовет у собеседника чувство собственного достоинства. Вполне вероятно, что такой вид одобрения для человека с эгоистическими наклонностями будет абсолютно неубедительным, и он по-своему ее воспримет.

**Метод Сократа.** Этот прием убеждения известен с древности. Его суть состоит в том, чтобы собеседник на поставленный вопрос не мог ответить «нет». Сократ – древнегреческий философ, всегда старался, чтоб его собеседник ни в коем случае не сказал «нет». Но если вдруг это произошло, переломить его в обратную сторону достаточно сложно. Именно поэтому Сократ вел так беседу, что собеседнику ответить было легче «да». Философу всегда удавалось доказать свою точку зрения, при этом со стороны оппонентов не было ни явных негодований, ни мельчайших отрицательных реакций.

**Приказы и команды.** Они от людей требуют правильного и быстрого исполнения. При выполнении приказов и команд не рассуждают. Имеются такие разновидности приказов и команд: побудительные и запретительные. Первые – «Выполняйте», «Принесите», «Идите» предназначены на открытие поведенческих механизмов людей. Вторые – «Замолчите», «Прекратите нервничать», «Перестаньте...» направлены на немедленную остановку нежелательных признаков поведения. Они произносятся спокойным, твердым или с эмоционально окрашенным оттенком голосом. Такие приказы и команды обязаны восприниматься без критического отношения.

**Обманутое ожидание.** В данном приеме убеждения предпосылкой является создание напряженной обстановки ожидания. У собеседника предшествующие события должны создать строго определенный ход мыслей. Но в случае если в этой направленности обнаруживается несостоятельность, то собеседник растерян и поэтому предлагаемую ему идею воспринимает без возражений. Такие ситуации в жизни встречаются довольно часто.

**«Взрыв».** Данный психологический прием убеждения известен как быстрая перестройка личности под воздействием сильных эмоциональных переживаний. Для применения «Взрыва» необходима соответствующая обстановка, в которой появляются чувства, которые своей необычностью и неожиданностью способны поразить человека. В такой обстановке происходит столкновение нервных процессов. Внезапный раздражитель (информация, зрелище и т. д.) вызывает у человека смятение. В корне меняются взгляды на мир в целом, на отдельных людей, события, различные вещи. Прием «Взрыва» применяется в трудовых коллективах по отношению к лицам с криминальным и аморальным поведением, к пьяницам, к злостным нарушителям дисциплины. Тут при определенных обстоятельствах уместны такие разновидности: «списание» прошлых прегрешений, искреннее содействие со стороны администрации в ситуации стресса и горя, яростное неодобрение всего коллектива по отношению к поведению провинившегося. Формализм и неискренность здесь совершенно не имеют места.

**Категорическое требование.** Этот метод убеждения заключается в силе приказа. Эффективность он имеет только в том случае, если руководитель пользуется среди подчиненных неоспоримым авторитетом или обладает большой властью. В остальных случаях данный прием может быть вредным и бесполезным.

**Совет.** Наибольшую эффективность этот прием убеждения имеет в том случае, если собеседник полностью доверяет руководителю. Чтобы следовать совету, для человека большую значимость приобретает то, в какой форме был

изложен совет. Следует помнить, что советы даются голосом, в котором присутствуют нотки участливости и теплоты. Совет же необходимо просить только искренне, иначе просьба может обернуться против того, кто просит.

**«Плацебо».** Используется в медицине достаточно давно как прием внушения. Его суть состоит в том, что когда врач прописывает больному какое-либо индифферентное лекарство, утверждает, что именно это средство даст необходимый эффект. Пациент верит, что прописанное лекарство окажет благоприятное воздействие, и в итоге положительный психологический настрой приводит к положительным результатам. Стоит заметить, что данный прием убеждения очень действенный, но пользоваться им нужно с предосторожностями. Запомните, что эффект «плацебо» эффективен до первой неудачи. Когда человек поймет, что те действия, которые он так скрупулезно и ритуально выполнял, не имеют под собой настоящей почвы, то их больше не убедишь приемом «плацебо».

**Порицание.** Прием имеет убеждающую силу только в том случае, когда собеседник сопоставляет себя с другим человеком. В других условиях порицание воспринимается как нравоучительное назидание, которое выслушать можно, но не обязательно следовать ему. Поскольку человек достаточно активно отстаивает свое «Я», для него данный прием убеждения – это покушение на его личную самостоятельность.

**Намек.** Это психологический прием непрямого убеждения путем аналогии, иронии или шутки. Порой формой намека может выступать и совет. Суть намека заключается в том, что направлен не к логичному рассуждению, не к сознанию, а к эмоциям. Поскольку намек может оскорбить личность собеседника, то им лучше пользоваться в условиях «концертного настроения».

**Комплимент.** Этот эффективный прием убеждения часто смешивают с лестью. Но это приятно не каждому человеку, хотя собеседник может от лести и не отмахиваться, однако все же многих людей лесть обижает. А вот комплимент не может никого обидеть, а совсем наоборот, комплимент любого челове-

ка возвышает. Основные приемы убеждения в нынешней жизни полезны, главное знать, где и какой применять, чтобы не обидеть собеседника.

## **5.6. Теория аргументации**

### **5.6.1. Аргументация как способ воздействия**

Логическая культура, являющаяся важной составной частью общей культуры человека, включает многие компоненты. Но наиболее важным из них, соединяющим, как в оптическом фокусе, все другие компоненты, является умение рассуждать аргументированно.

**Аргументация** – это приведение доводов, или аргументов, с намерением вызвать или усилить поддержку другой стороны (аудитории) к выдвинутому положению. «Аргументацией» называют также совокупность таких доводов.

**Цель аргументации** – принятие аудиторией выдвигаемых положений. Промежуточными целями аргументации могут быть истина и добро, но конечной ее целью всегда является убеждение аудитории в справедливости предлагаемого ее вниманию положения и, возможно, действия, предполагаемого им. Это означает, что оппозиции «истина – ложь» и «добро – зло» не являются центральными ни в аргументации, ни, соответственно, в ее теории. Аргументы могут приводиться не только в поддержку тезисов, представляющихся истинными, но и в поддержку заведомо ложных или неопределенных тезисов. Аргументированием отстаиваться могут не только добро и справедливость, но и то, что кажется или впоследствии окажется злом. Теория аргументации, исходящая не из отвлеченных философских идей, а из реальной практики и представлений о реальной аудитории, должна, не отбрасывая понятий истины и добра, ставить в центр своего внимания понятия «убеждение» и «принятие».

В аргументации различают тезис – утверждение (или система утверждений), которое аргументирующая сторона считает нужным внушить аудитории,



и довод, или аргумент, – одно или несколько связанных между собою утверждений, предназначенных для поддержки тезиса.

Теория аргументации исследует многообразные способы убеждения аудитории с помощью речевого воздействия. Влиять на убеждения слушателей или зрителей можно не только с помощью речи и словесно выраженных доводов, но и многими другими способами: жестом, мимикой, наглядными образами и т. п. Даже молчание в определенных случаях оказывается достаточно веским аргументом. Эти способы воздействия изучаются психологией, теорией искусства, но не затрагиваются теорией аргументации. На убеждения можно далее воздействовать насилием, гипнозом, внушением, подсознательной стимуляцией, лекарственными средствами, наркотиками и т. п. Этими методами воздействия занимается психология, но они явно выходят за рамки даже широко трактуемой теории аргументации.

Аргументация представляет собой речевое действие, включающее систему утверждений, предназначенных для оправдания или опровержения какого-то мнения. Она обращена в первую очередь к разуму человека, который способен, рассудив, принять или опровергнуть это мнение. Аргументация, таким образом, характеризуется следующими чертами: *она всегда выражена в языке*, имеет форму произнесенных или написанных утверждений, теория аргументации исследует взаимосвязи этих утверждений, а не те мысли, идеи и мотивы, которые стоят за ними; является *целенаправленной деятельностью*, задача которой – усиление или ослабление чьих-то убеждений; это *социальная* деятельность, поскольку она направлена на другого человека или других людей, предполагает диалог и активную реакцию другой стороны на приводимые доводы; аргументация предполагает *разумность* тех, кто ее воспринимает, их способность рационально взвешивать аргументы, принимать их или оспаривать.

Теория аргументации, начавшая складываться еще в античности, прошла долгую историю, богатую взлетами и падениями. Сейчас можно говорить о становлении *новой теории аргументации*, складывающейся на стыке логики,



лингвистики, психологии, философии, герменевтики, риторики, эристики и др. Актуальной является задача построения общей теории аргументации, отвечающей на такие вопросы, как природа аргументации и ее границы; способы аргументации; своеобразие аргументации в разных областях познания и деятельности, начиная с естественных и гуманитарных наук и кончая философией, идеологией и пропагандой; изменение стиля аргументации от одной эпохи к другой в связи с изменением культуры эпохи и характерного для нее стиля мышления и др.

Центральными понятиями общей теории аргументации являются: убеждение, принятие (утверждения или концепции), аудитория, способ аргументации, позиция участника аргументации, диссонанс и консонанс позиций, истина и ценность в аргументации, аргументация и доказательство и др.

Общие контуры новой теории аргументации наметились в два-три последних десятилетия. Она восстанавливает то позитивное, что было в античной риторике и иногда называется на этом основании «новой риторикой». Стало очевидным, что теория аргументации не сводится к логической теории доказательства, которая опирается на понятие истины и для которой понятия убеждения и аудитории совершенно инородны. Теория аргументации не сводима также к методологии науки или теории познания. Аргументация – это определенная человеческая деятельность, протекающая в конкретном социальном контексте и имеющая своей конечной целью не знание само по себе, а убеждение в приемлемости каких-то положений. В числе последних могут быть не только описания реальности, но и оценки, нормы, советы, декларации, клятвы, обещания и т. п. Теория аргументации не сводится и к *эристике* – теории спора, ибо спор – это только одна из многих возможных ситуаций аргументации.

В формировании главных идей новой теории аргументации важную роль сыграли работы Х. Перельмана, Г. Джонстона, Ф. ван Еемерена, Р. Гроотендорста и др. Однако и в настоящее время теория аргументации лишена единой парадигмы или немногих, конкурирующих между собой парадигм и представляет

собой едва ли обозримое поле различных мнений на предмет этой теории, ее основные проблемы и перспективы развития.

В теории аргументации аргументация рассматривается с трех разных позиций, дополняющих друг друга: с точки зрения мышления, с точки зрения *человека* и *общества*, и, наконец, с точки зрения *истории*. Каждый из этих аспектов рассмотрения имеет свои специфические особенности и распадается на ряд подразделений.

Анализ аргументации как человеческой деятельности, имеющей социальный характер, предполагает *исследование аудиторий*, в которых она разворачивается. Самая узкая аудитория включает только того, кто выдвигает определенное положение или мнение, и того, чьи убеждения он стремится укрепить или изменить. Узкой аудиторией могут быть, например, два спорящих человека или ученый, выдвигающий новую концепцию, и научное сообщество, призванное ее оценить. Более широкой аудиторией в этих случаях будут все те, кто присутствует при споре, или все те, кто вовлечен в обсуждение новой научной концепции, включая и неспециалистов, завербованных на какую-то сторону благодаря пропаганде. Изучение социального измерения аргументации предполагает также анализ зависимости манеры аргументации от общих характеристик того конкретного целостного общества или сообщества, в рамках которого она протекает. Характерным примером могут служить особенности аргументации в так называемых коллективистических (закрытых) обществах (тоталитарное общество, средневековое феодальное общество и др.) или коллективистических сообществах («нормальная наука», армия, церковь, тоталитарная политическая партия и др.). Изучение исторического измерения аргументации включает три временных среза:

1. Учет того исторически конкретного времени, в котором имеет место аргументация и которое оставляет на ней свой мимолетный след.

2. Исследование стиля мышления исторической эпохи и тех особенностей ее культуры, которые налагают свой неизгладимый отпечаток на всякую аргу-

ментацию, относящуюся к данной эпохе. Такое исследование позволяет выделить пять принципиально разных, сменявших друг друга типов, или стилей, аргументации: архаическую (или первобытную) аргументацию, античную аргументацию, средневековую (или схоластическую) аргументацию, «классическую» аргументацию Нового времени и современную аргументацию.

3. Анализ тех изменений, которые претерпевают аргументация на протяжении всей человеческой истории. Именно в этом контексте становится возможным сопоставление стилей аргументации разных исторических эпох и постановка вопросов о сравнимости (или несравнимости) этих стилей, возможном превосходстве одних из них над другими и, наконец, о реальности исторического прогресса в сфере аргументации.

Теория аргументации трактует аргументацию не только как особую технику убеждения и обоснования выдвигаемых положений, но и как практическое искусство, предполагающее умение выбрать из множества возможных приемов аргументации ту их совокупность и ту их конфигурацию, которые эффективны в данной аудитории и обусловлены особенностями обсуждаемой проблемы.

### **5.6.2. Правила аргументации**

Недопущению ошибок в аргументации способствует соблюдение специальных правил. В соответствии с элементами аргументации, эти правила делятся на три группы:

- 1) по отношению к тезису,
- 2) по отношению к аргументам,
- 3) по отношению к демонстрации.

Правила по отношению к тезису:

1. *Явная формулировка тезиса* (в виде высказывания, системы высказываний). Для реализации данного правила необходимо:

1) исследовать спорное утверждение и выделить пункты согласия и разногласия;

2) договориться о тезисах аргументации оппонентов.

*2. Четкая и ясная формулировка тезиса.*

Следует выработать общее поле аргументации – договориться о том, как понимать основные термины, спорные и другие утверждения, какой теории придерживаться сторонам и т. д. При полемике и деловых дискуссиях общее поле аргументации вырабатывается не всегда, потому что не ставится цель достижения истины.

*3. Нельзя изменять тезис в процессе аргументации без специальных оговорок.*

С нарушением этого правила связана ошибка подмены тезиса, совершаемая в случае, когда в качестве тезиса выдвигается некоторое утверждение, а аргументируется другое, сходное с выдвинутым, и в конце делается вывод о том, что обосновано исходное утверждение.

Правила по отношению к аргументам:

*1. Явная и ясная формулировка аргументов.*

Для выполнения этого правила необходимо:

1) перечислить все аргументы; если в процессе аргументации от каких-то аргументов отказываются, изменяют их, приводят новые, это должно оговариваться;

2) выявить логическое содержание аргументов; уточнить кванторные слова, логические связки, модальные термины; уточнить оценочные характеристики аргументов (являются ли они истинными или правдоподобными утверждениями).

*2. Аргументы должны быть полностью или частично обоснованы.*

В доказательствах, опровержениях, подтверждениях аргументы должны быть истинными высказываниями. В объяснении и оправдании в качестве аргументов могут выступать гипотетические положения.

Несоблюдение этого правила ведет к ошибке, имеющей название ложный аргумент, когда в качестве истинного аргумента используется ложное утверждение. Данную ошибку совершают также при обосновании утверждения о фактах, окончательная оценка которых возможна лишь в будущем. Например, при обосновании правильности проводимых экономических реформ используют аргументы: «Через полгода реформы принесут значительный эффект», «Снижения уровня жизни населения не произойдет» и т. д.

*3. Аргументация не должна заключать в себе круг, когда тезис обосновывается некоторыми аргументами, а аргументы, в свою очередь, обосновываются этим же тезисом.*

Например, ученик утверждает, что число 166 является натуральным (тезис), и приводит аргументы: «Оно является членом натурального ряда, а всякий член натурального ряда есть натуральное число». На вопрос о том, откуда видно, что оно является членом натурального ряда, следует ответ: «Это ясно из того, что это число является натуральным!»

## **5.7. Суггестия и контрсуггестия**

### **5.7.1. Концепция контрсуггестии Б. Ф. Поршнева**

Идеальное общение подразумевает, что собеседник адекватно воспринимает полученную информацию и откликается в той манере, которой от него ожидают. Но нередко приходится сталкиваться с тем, что слова и побуждения неправильно понимаются собеседниками. Иногда создается впечатление, что партнер возводит какие-то преграды и переданная информация теряется или застревает в этих барьерах. Необходимо выяснить истоки и механизм действия этих помех.

Психологи доказали, что с самого начала речь была способом внушения, или суггестии. Передавая сообщение, его автор воздействует на партнера, стре-

мься что-то изменить в его представлениях. Но люди не всегда хотят этих изменений. Вызванные коммуникацией перемены могут потребовать решительной перекройки внутреннего мира человека, принудить к чуждым ему мыслям, несвойственным ему поступкам. Поэтому человек защищается, воздвигает преграды и барьеры.

Отечественный психолог Б. Ф. Поршнева предложил концепцию противодействия суггестивной атаке, которую он назвал «контрсуггестией». Хотя каждый говорящий внушает, но не всякое внушение принимается – существует встречная психологическая активность – противовнушение, или контрсуггестия, которая и является главной причиной тех барьеров, которые выстраиваются на путях коммуникаций.

В жизни каждого человека больше ситуаций, когда полученная информация несет не угрозу, а пользу, помогает укрепить жизненные позиции. Но будут и бесполезные, даже вредные коммуникации. Задача состоит в том, чтобы отличить вредную информацию от позитивной: остановить отрицательное воздействие и «впустить» полезные сведения.

**Избегание.** Контрсуггестия включает защиту от доверия к тому, кто внушает. Отказывая в доверии партнеру, человек ограждает себя от воздействия. Этот механизм защиты психологи назвали «избегание» – это защита от источника коммуникации.

Заранее определяя партнера по общению как опасного, человек присваивает ему различные ярлыки: «неавторитетный», ненужный, чужой, «не наш человек». Чтобы избежать общения, встречи или разговора, человек придумывает отговорки (иногда даже для себя), чтобы сорвать встречу, находит повод прервать разговор, не вникает в его слова, читает письма «по диагонали».

**Выбор референций.** Референции служат нам образцом для следования и идентификации «своих» и «чужих». Сопоставление делового партнера с референцией дает быстрый способ классифицировать людей на «подходящих» или «неподходящих» для деловых отношений.

Это пристрастная и весьма субъективная классификация: может быть, он не подходит мне по статусу, не нравится мне внешне или интуитивно я чувствую, что он другой. Референции отражают в большей степени вкусы и предпочтения, чем анализ предшествующего опыта выстраивания деловых отношений.

**Непонимание.** Если «избегание» и «выбор авторитета» – защита от источника коммуникации, то непонимание – защита от самого сообщения. Иногда получаемая информация исходит от источника, которому мы доверяем, но мы осознаем или чувствуем потенциальную опасность этой информации (она может вынудить нас что-то менять, к чему-то приспособливаться и т. п.). В этом случае механизмом защиты выступает «непонимание», и реципиент даже не осознает, что это его контрсуггестия.

Непонимание может быть фонетическим, когда говорят с акцентом, дефектом речи, использованием незнакомых жестов, слишком быстро. Фонетический барьер работает, как и все остальные, автоматически. Если важно получить сообщение, мы получим его – понимаем же мы речь маленьких детей и иностранцев, когда это затрагивает наши интересы.

Семантический уровень непонимания работает, если передаваемая информация чужда по смыслу (семантика – значение, смысл слова). Существование этого барьера определяется многозначностью слов любого языка. Оказывается, что «смысловые поля» слов у людей различны, можно говорить на разных языках, говоря на одном. Существуют, например, «семантические джунгли» в сфере менеджмента, когда ученые-англосаксы не могут понять друг друга из-за многозначности управленческой терминологии. Студенты жалуются иногда на академическую, заумную лексику профессуры, в то время как сами пользуются студенческим сленгом. Региональный, профессиональный, блатной жаргон непонятен для непосвященных.

Действие семантического уровня непонимания приводит к очень резкому снижению эффективности общения: люди иногда не просто не понимают сообщения, но и могут извратить его смысл. Например, партнер может быть не



понят, его предложениям может быть приписан второй план, неправильно истолкованы бывают и жесты собеседников. Иногда, впрочем, наши подозрения (скажем, в недоброжелательности или криминальном подтексте) оказываются оправданы – срабатывает механизм защиты.

Стилистический уровень непонимания связан с тем, что стиль коммуникации воспринимается как «чужой» или «враждебный». Подобные трудности ожидают и тогда, когда партнер не принимает логики и аргументов другого человека, это называется логическим барьером непонимания.

### **5.7.2. Внушение и контрвнушение**

Как объект социально-психологического исследования внушение стало рассматриваться сравнительно недавно. В. М. Бехтерев одним из первых предпринял попытку специального исследования данного явления применительно к общественной жизни, хотя описание данного феномена и определение его механизмов мы находим и у других авторов того времени (Н. К. Михайловский, Г. Тард, Г. Лебон и др.).

Поскольку внушение относится к числу почти столь же древних механизмов социально-психологического общения, как и заражение, постольку, естественно, особый интерес сейчас представляют именно те попытки изучения данного феномена, в которых реализуется стремление к историческому подходу. Такой подход позволяет лучше понять природу и генезис этих механизмов, берущих начало у истоков человеческой истории.

В свете сказанного интерес представляет попытка Б. Ф. Поршнева объяснить через призму механизмов внушения (суггестии) и контрвнушения (контрсуггестии) по-новому ряд важнейших страниц древнейшей истории человечества.

Так, если с суггестией, по мнению Б. Ф. Поршнева, связана зависимость человека от принудительной силы коллективных действий и представлений,



уходящая в глубокие недра социальной психологии, то с контрсуггестией связано рождение «внутреннего мира», психической независимости личности.

Взаимодействием механизмов суггестии и контрсуггестии объясняется и исторический процесс социальной (демографической и лингвистической) дифференциации человечества, который нашел выражение, с одной стороны, в быстром расселении *Homo sapiens* по материкам и архипелагам земного шара в течение первых 15–20 тыс. лет нашей истории и, во-вторых, в факте возникновения множественности языков из некогда единого праязыка.

И тот, и другой процессы, имевшие место на заре человеческой истории, могут быть рационально поняты, по мнению Б. Ф. Поршнева, как результаты контрсуггестии, т. е. сопротивления человека, находящегося под бременем межиндивидуального давления, внушающей силе слова в рамках первой исторической общности «мы».

«Людей, – пишет Б. Ф. Поршнева, – раскидало по планете нечто специфически человеческое. Невозможно этот факт свести к тому, что людям не хватало кормовой базы на прежних местах: ведь другие виды животных остались и питаются на своих древних ареалах нередко и до наших дней – корма хватает. Нельзя сказать, что люди расселялись из худших географических условий в лучшие, факты показывают, что имело место и противоположное. Им не стало тесно в хозяйственном смысле, ибо общая численность человечества в ту пору (в каменном веке) была невелика. Им, скорее, стало тесно в смысле проявления и развития бремени межиндивидуального давления».

Но если древнейшее расселение позволило человеку избежать бремени психологического давления, как бы прикрывшись от этого давления пространством, разделяющим людей, то многоязычие явилось дополнительным щитом – щитом непонимания чужого слова, который также прикрывал человека от силы влияния суггестии.

### 5.7.3. Внушение и заражение

Признавая правомерность, значимость и ценность предлагаемой Б. Ф. Поршневым гипотезы относительно генезиса исторического процесса с точки зрения концепции взаимодействия суггестии и контрсуггестии, нельзя вместе с тем не оставить за собой права полемики с ним по вопросу о природе и сущности самого феномена внушения в отличие от других, близких или сходных с ним социально-психологических механизмов психического воздействия на человека.

Само внушение (суггестия) рассматривается Б. Ф. Поршневым как разновидность или один из типов заражения наряду с подражанием. С этим нельзя целиком согласиться.

Конечно, между заражением и внушением есть много общего. Последнее состоит в том, что заражение и внушение являются способами групповой интеграции, способами сколачивания общности в одно целое путем создания общего психического состояния, перерастающего затем в совместную групповую и массовую деятельность.

Далее, есть основание говорить о большой степени взаимовлияния заражения и внушения друг на друга. Посредством внушения может осуществляться заражение группы или большой массы людей единым настроением.

Но если заражение единым социальным настроением оказывается результатом внушения, то, в свою очередь, заражение, психическое состояние общего настроения может выступать и выступает уже в качестве важной предпосылки и существенного условия дальнейшего повышения эффективности внушающего воздействия.

Однако из всего сказанного не следует делать вывод о том, что внушение представляет собой лишь разновидность того же заражения. На наш взгляд, внушение качественно отличается от заражения. Эти различия могут быть сведены к следующему.

Прежде всего, в отличие от заражения, представляющего собой способ сопереживания людьми одновременно общего психического состояния (почему и говорится о «заражении»), *внушение не только не предполагает, но, более того, совершенно исключает или по крайней мере, как правило, исключает психическое состояние равновеликого сопереживания идентичных эмоций и представлений объектом и субъектом внушения, индуктором и реципиентом.*

С очень большой натяжкой можно было бы сказать о том, что внушение – это одностороннее заражение, когда источник заражения оказывает влияние, «заражает» других, сам при этом не поддаваясь силе и эффекту общего заражения.

Но и такое представление о внушении весьма неточно. Трудно себе представить человека, способного что-либо внушить другим, если он сам оказался во власти общего, стихийно возникшего настроения, если он сам явился жертвой психической «заразы», поразившей всех. И наоборот, вызвать то или иное психическое состояние, заразить людей тем или иным настроением – это не значит полностью идентифицироваться с создаваемым образом. В противном случае даже блестяще исполняющий свою роль актер, покоряющий, «заражающий» своим настроением зрителя, должен был бы в буквальном смысле, а не условно убивать или избивать, войдя в роль, своего партнера.

Но искусство внушения, в отличие от процесса заражения, как раз и состоит в том, что оно носит несколько односторонний характер. Внушающий должен заразить других, в какой-то мере, конечно, заражая и себя, но при этом все время оставаться на достаточно высоком уровне самоконтроля, чтобы не заразиться полностью и самому.

В отличие от заражения, внушение представляет собой более сложную форму социально-психологического воздействия, исторически более молодую, чем заражение, и связанную с развитием вербальной активности человека и его индивидуальности.

Если заражение как процесс взаимодействия может носить неперсонифицированный характер, являясь результатом спонтанной, стихийной тонизации

психического состояния группы или массы людей в результате простого психического контакта общающихся, то внушение является процессом одностороннего, активного и персонифицированного воздействия одного индивида на другого или группу людей.

В отличие от заражения, которое носит, как правило, невербальный характер, т. е. может осуществляться помимо речевого воздействия (танцы, игры, музыка, отдельные звуки, ритм и темп совместных движений и т. д.), внушение носит, наоборот, за исключением отдельных случаев гипноза и телепатической связи, вербальный характер, т. е. осуществляется посредством речевого сообщения.

#### **5.7.4. Степень осознанности и условия эффективности внушающего воздействия**

Сам акт внушающего воздействия одного человека на другого может носить в различной степени осознанный характер.

В процессе общения люди постоянно воздействуют друг на друга, внушая или навязывая друг другу свое мнение, оценки и настроение, но далеко не всегда осознают и расценивают это как факт внушения и взаимовнушения.

В. М. Бехтерев отмечал в этой связи, что «внушение есть один из способов влияния одних лиц на других, которое может происходить как намеренно, так и не намеренно со стороны влияющего лица, и которое может осуществляться иногда совершенно незаметно для человека, воспринимающего внушение, иногда же оно происходит с ведома и при более или менее ясном его сознании».

*Особенностью внушения, в отличие от убеждения, является его адресованность не к логике и разуму личности, не к ее готовности мыслить и рассуждать, а к ее готовности получить распоряжение, инструкцию к действию.*

Естественно, поэтому внушение не нуждается в системе логичных доказательств и глубоком осознании смысла сообщаемой информации.

«Внушение, – писал В. М. Бехтерев, – действует путем непосредственного прививания психических состояний, т. е. идей, чувствований и ощущений, не требуя вообще никаких доказательств и не нуждаясь в логике».

С особой силой внушение действует на лиц впечатлительных и вместе с тем не обладающих достаточно развитой способностью к самостоятельному логическому мышлению, не имеющих твердых жизненных принципов и убеждений.

Это относится прежде всего к категории детей и подростков. Высокая степень податливости внушению вообще свойственна людям, для которых характерны доминирование ситуативного психического настроения, а также состояние неуверенности в себе.

В числе других важных условий эффективности внушения как способа воздействия следует назвать также авторитетность источника информации, которая, в свою очередь, располагает к доверию и снимает сколько-нибудь значительное сопротивление внушающему воздействию.

При соблюдении этих условий мнение и требования внушающего могут стать активными элементами сознания реципиента (его мотивами, побуждениями и т. д.) и оказывать значительное влияние на его поведение, восприятие и понимание окружающих людей.

#### **5.7.5. Психологическая установка в процессе внушения**

О том, сколь значительно воздействие внушенной установки на оценки и характеристики, которые дает человек другим людям, исходя, например, лишь из их внешних признаков, свидетельствует эксперимент, проведенный психологом А. А. Бодалевым.

Группе взрослых испытуемых были поочередно показаны фотографии молодого человека и пожилого мужчины. Испытуемые, видевшие каждую из

фотографий в течение пяти секунд, должны были словесно воссоздать облик человека, которого они только что видели.

Показ фотографий сопровождался установкой – характеристикой изображенных на них лиц. Установками, предшествовавшими показу фотографии, были: «преступник», «герой», «писатель», «ученый».

Вот различные словесные портреты одних и тех же лиц, свидетельствующие о значительном влиянии установки на восприятие испытуемых:

«Этот зверюга понять что-то хочет. Умно смотрит и без отрыва. Стандартный бандитский подбородок, мешки под глазами, фигура массивная, стареющая, брошенная вперед» (автор «портрета» – И.; установка – преступник).

«Человек опустившийся, очень озлобленный. Неопрятно одетый, непричесанный. Можно думать, что до того, как стать преступником, он был служащим или интеллигентом. Очень злой взгляд» (автор «портрета» – К.; установка – преступник).

«Молодой человек лет 25–30. Лицо волевое, мужественное, с правильными чертами. Взгляд очень выразительный. Волосы всклокочены, небрит; ворот рубашки расстегнут. Видимо, это герой какой-то схватки, хотя у него и не военная форма (одет в клетчатую рубашку)» (автор «портрета» – Г.; установка – герой).

«Очень волевое лицо. Ничего не боящиеся глаза смотрят исподлобья. Губы сжаты, чувствуется душевная сила и стойкость. Выражение лица гордое» (автор «портрета» – М.; установка – герой).

«Портрет мужчины примерно 50–53 лет. Открытое лицо, крупные черты, седые, вернее, седеющие волосы; лоб выпуклый, с горизонтальными складками морщин. Очень выразительные глаза, какие обычно бывают у умных, проницательных людей. Вокруг глаз множество морщинок, придающих лицу немного лукавое выражение. Так и кажется, что этот человек при встрече обязательно начнет с шутки. Нижнюю часть лица не помню. Запомнились руки – небольшие, нерабочие, покрытые волосами. Портрет писателя... Мне кажется, что это

лицо человека, любящего детей и пишущего для них. Судя по непринужденному виду, он привык позировать, наверное, это известный писатель. Еще раз хочется подчеркнуть, что наиболее запоминаются в портрете глаза. Человек с такими глазами, должно быть, хорошо знает и любит жизнь, людей...» (автор «портрета» – В.; установка – писатель).

«Человек лет шестидесяти, лысый, с папиросой в руке. Черты лица крупные, правильные. Голова большая, лоб высокий и широкий, настоящий лоб ученого. Взгляд и выражение лица ученого говорят о том, что он напряженно и мучительно решает какую-то проблему» (автор «портрета» – Д.; установка – ученый).

Внушение является важным фактором общественной жизни и находит применение во всех сферах социальных отношений. Внушение применяется как метод активизации групповой деятельности – производственной, учебной или спортивной. Широки возможности применения внушения, в частности гипноза, в медицинских целях как фактора групповой психотерапии.

## **5.8. Виды психологического воздействия**

### **5.8.1. Заражение и подражание**

Психологическое влияние – это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени ответить на это воздействие.

**Заражение** – способ эмоционального воздействия в условиях непосредственного контакта больших групп людей; бессознательная спонтанная форма воздействия, включающая личность в определенные психические состояния; переживание общего психологического состояния одновременно большим количеством людей. Заражение – бессознательная невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям. При этом происходит не осо-

знанная передача (принятие) какой-то информации или образца поведения, а передача определенного эмоционального состояния (психического настроения). Поскольку все это имеет место в массе, наблюдается многократное взаимное усиление эмоциональных состояний общающихся людей.

Подверженность индивида определенным психическим состояниям проявляется не через более или менее осознанное принятие какой-то информации или образцов поведения, а через передачу определенного эмоционального состояния, или «психического настроения». Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей. Индивид здесь не испытывает организованного преднамеренного давления, но просто бессознательно усваивает образцы чьего-то поведения, лишь подчиняясь ему. Многие исследователи констатируют наличие особой «реакции заражения», возникающей особенно в больших открытых аудиториях, когда эмоциональное состояние усиливается путем многократного отражения по моделям обычной цепной реакции. Эффект имеет место прежде всего в неорганизованной общности, чаще всего в толпе, выступающей своеобразным ускорителем, который «разгоняет» определенное эмоциональное состояние.

При заражении используются в основном невербальные средства: восклицания, интонации, ритмичные движения и музыка, яркие цветовые пятна. Этот вид психологического воздействия особенно ярко проявляется в ходе праздников, карнавалов, фестивалей, а также в ситуациях паники, религиозного экстаза и т. п. В организации заражения может использоваться в групповых ритуалах и тренингах для усиления сплоченности коллектива.

Особой ситуацией, где усиливается воздействие через заражение, является ситуация паники. Паника возникает в массе людей как определенное эмоциональное состояние, являющееся следствием либо дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка этой информации. Сам термин происходит от имени греческого бога Пана, покровителя пастухов,



пастбищ и стад, вызывавшего своим гневом безумие стада, бросавшегося в огонь или пропасть по незначительной причине. Непосредственным поводом к панике является появление какого-то известия, способного вызвать своеобразный шок. Паника относится к таким явлениям, которые чрезвычайно трудно поддаются исследованию. Ее нельзя непосредственно наблюдать, во-первых, потому, что никогда заранее не известны сроки ее возникновения, во-вторых, потому, что в ситуации паники весьма сложно остаться наблюдателем: в том-то ее сила и заключается, что любой человек, оказавшись «внутри» системы паники, в той или иной степени поддается ей.

Исследования паники остаются на уровне описаний, сделанных после ее пика. Эти описания позволили выделить основные циклы, которые характерны для всего процесса в целом. Знание этих циклов очень важно для прекращения паники.

**Подражание** – воспроизведение человеком определенных образцов поведения, которые имеют некую эмоциональную окраску. Согласно психологической трактовке, подражание – воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения.

Подражание также относится к механизмам, способам воздействия людей друг на друга, в том числе в условиях массового поведения, хотя его роль и в иных группах, особенно в специальных видах деятельности, также достаточно велика. Подражание имеет ряд общих черт с явлением заражения, однако его специфика состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека или массовых психических состояний, но воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения.

Выделяют следующие *виды подражания*:

- логическое подражание – подражание сознательно выбранному образцу;
- нелогическое подражание – подражание эмоционально окрашенному образцу;

– внутреннее подражание – подражание мотивам, интересам, способам мышления и т. п.;

– внешнее подражание – подражание внешним формам поведения;

– подражание-мода – подражание образцам, популярным в данный момент в обществе или в референтной группе (например, подражание известным музыкантам, актерам, спортсменами т. д.);

– подражание-обычай – подражание образцам, традиционным для данной культуры (классическим литературным героям, историческим и религиозным деятелям, отцам и т. п.).

Именно в результате подражания возникают групповые нормы и ценности. Подражание выступает как частный случай более общего «мирового закона повторения». Если в животном мире этот закон реализуется через наследственность, то в человеческом обществе – через подражание. Оно выступает источником прогресса: периодически в обществе совершаются изобретения, которым подражают массы. Эти открытия и изобретения входят впоследствии в структуру общества и вновь осваиваются путем подражания.

Рассматривая разные аспекты психологического подражания, можно также упомянуть о «потребительском» подражании. Многие рекламисты обращают внимание на то, что в рекламе метод создания условий для подражания наиболее эффективно срабатывает в тех случаях, когда рекламируется то, что для человека престижно, что покупается им с целью быть похожим на известную, популярную, авторитетную личность.

### **5.8.2. Психическое заражение.**

#### **Механизм психического заражения**

Одним из древнейших способов интеграции групповой деятельности является механизм социально-психологического заражения. Его истоки уходят в глубины человеческой истории, а проявления заражения бесконечно многооб-

разны: это и заразительные ритуальные танцы, и пляски членов первобытной общины, и массовые психозы, захватывающие в различные исторические отрезки времени большие социальные группы людей.

Иногда целые народы могут быть подвержены массовым психозам, которые способны проявляться в разнообразных вспышках душевных состояний: от массового спортивного азарта или религиозного экстаза до массового политически окрашенного психоза (национализм или фашизм).

Проблема психического заражения в различное время затрагивалась в отечественной научной и публицистической литературе. Однако до настоящего времени остаются во многом неясными сам механизм и функции социально-психического заражения.

Есть основания говорить о нескольких особенностях, отличающих заражение от других, близких к нему способов социально-психологического общения.

В отличие от подражания, конформности и других форм адаптации индивида к нормам, шаблонам и эталонам, навязываемого по отношению к нему извне поведения, заражение выступает как форма спонтанно проявляющегося внутреннего механизма поведения человека.

Заражение характеризует во многом бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. Оно осуществляется не через пассивное созерцание и более или менее осознанное принятие внешне очевидных образцов поведения (как при подражании), а через передачу психического настроения, обладающего большим эмоциональным зарядом, через накал чувств и страстей.

Указывая именно на эту важную особенность заражения, Н. К. Михайловский справедливо отмечал в свое время то обстоятельство, что эффект заразительности внешнего воздействия определяется не только силой его эмоционального заряда, но и самим фактом непосредственного психического контакта между общающимися людьми.

«Задача изящного искусства, – писал он, – состоит, между прочим, в том воздействии на воображение зрителя, читателя, слушателя, чтобы он до известной степени лично пережил изображаемое положение или психический момент. Великому художнику это удастся, а великому оратору или проповеднику из тех, которые действуют главным образом на чувство, а не на разум, удастся нечто большее. Ему удастся воочию увидеть, что сотни, тысячи слушателей заражаются его личным настроением или же относятся к его образам и картинам, как к чему-то живому, здесь, сию минуту присутствующему с плотью и кровью».

Секрет эмоционального воздействия в условиях непосредственного контакта заключается в самом механизме социально-психологического заражения. Последний в основном сводится к эффекту многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся между собой людей.

При этом сила нарастания накала страстей, создающая психический фон заражения, находится в прямой пропорциональной зависимости от величины аудитории и степени эмоционального накала индуктора.

Данный механизм очень хорошо сумел охарактеризовать Н. К. Михайловский в одной из своих работ, где анализируется выступление оратора перед аудиторией, насчитывающей несколько сот человек. При этом волнение, ощущаемое оратором, может быть условно выражено цифрой 10. При первых взрывах своего красноречия оратор передает каждому из слушателей половину этого своего волнения. Каждый из слушателей выразит это рукоплесканиями или усиленным вниманием. И будет, следовательно, видеть не только взволнованного оратора, а еще и множество напряженно внимательных или взволнованных своих товарищей по аудитории.

#### **Функции заражения:**

- 1) усиление групповой сплоченности, если такая сплоченность уже есть;
- 2) компенсация недостаточной сплоченности.

**Внушение** – это социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям.

Внушение характеризуется некритическим восприятием информации и осуществляется вербальными средствами на основе эмоциональной готовности человека получить установку к действию. Внушению подвержены дети, люди с доминированием ситуативного психического настроения, неуверенные в себе, утомленные или ослабленные.

**Подражание** – это социально-психологический процесс следования личности или группы какому-либо эталону, образцу, проявляющийся в принятии, заимствовании и воспроизведении внешних (поведенческих) или внутренних (психологических) особенностей других людей. В социальной психологии его обычно рассматривают в двух планах:

- 1) как подражание какому-то конкретному человеку;
- 2) как подражание нормам, выработанным группой;

и трех формах:

- а) *копирования* – осуществления того же, что делает и другой человек;
- б) *конгруэнции* – осуществления согласованных действий людей и групп;
- в) *референтности* – когда человек копирует или конгруэнтен людям (группе), не присутствующим при данном контакте.

## **5.9. Влияние группы на взгляды и поведение человека**

Неверно думать, что группа меняет человека так, как ей захочется.

Часто многим воздействиям со стороны группы человек долго сопротивляется, многие воздействия он воспринимает только частично, некоторые он отрицает полностью. Процессы адаптации человека к группе и подстройки группы к человеку являются неоднозначными, сложными и зачастую достаточ-

но длительными. Входя в группу, вступая во взаимодействие с групповым окружением, человек не только изменяется сам, но и оказывает воздействие на группу, на других ее членов.

Находясь во взаимодействии с группой, человек пытается различными способами воздействовать на нее, вносить изменения в ее функционирование с тем, чтобы это было приемлемо для него, удобно ему и позволяло ему справиться со своими обязанностями. Естественно, и форма воздействия, и степень влияния человека на группу существенно зависят как от его личностных характеристик, его возможностей оказывать влияние, так и от характеристик группы. Человек обычно выражает свое отношение к группе с позиций того, что он считает для себя наиболее важным. При этом его рассуждения всегда находятся в зависимости от той позиции, которую он занимает в группе, от выполняемой им роли, от возложенного на него задания и соответственно от того, какие цели и интересы он преследует сам лично.

Взаимодействие человека с группой может носить либо характер кооперации, либо слияния, либо конфликта. Для каждой формы взаимодействия может наблюдаться своя степень проявления. Иными словами, например, можно говорить о скрытом конфликте, о слабом конфликте или же о неразрешимом конфликте.

В случае кооперации между членом группы и группой устанавливаются доверительные и благожелательные отношения. Человек рассматривает цели группы как не противоречащие его целям, он готов к поиску путей улучшения взаимодействия, положительно, хотя и с переосмыслением собственных позиций, воспринимает решения группы и готов к поиску путей поддержания отношений с группой на взаимовыгодной основе.

При слиянии человека с группой наблюдается установление таких отношений между человеком и остальной частью группы, когда каждая из сторон рассматривает другую как органически единую с ней составляющую целого. Человек строит свои цели исходя из целей группы, в значительной мере подчи-

няет свои интересы ее интересам и идентифицирует себя с группой. Группа в свою очередь также старается смотреть на индивида не как на исполнителя определенной роли, а как на полностью преданного ей человека. В этом случае группа берет на себя заботу о человеке, рассматривая его проблемы и трудности как свои, старается оказать ему содействие в решении не только производственных задач, но и в решении его личных проблем.

В случае конфликта наблюдаются противопоставление интересов человека и группы и борьба между ними за разрешение этого противоречия в свою пользу. Конфликты могут быть порождены двумя группами факторов:

- организационными,
- эмоциональными.

Первая группа факторов связана с различием во взглядах на цели, структуру, взаимоотношения, распределение ролей в группе и т. п. Если конфликт порожден этими факторами, то его относительно легко разрешить. Ко второй группе конфликтов относятся такие факторы, как недоверие человеку, чувство угрозы, страх, зависть, ненависть, злоба и т. п. Конфликты, порождаемые этими факторами, слабо поддаются полному устранению.

Конфликт между членом группы и группой неверно рассматривать только как неблагоприятное, негативное состояние в группе. Оценка конфликта принципиально зависит от того, к каким последствиям для человека и группы он приводит.

Но очень часто конфликт в отношениях внутри группы носит позитивный характер. Это связано с тем, что конфликт может привести к благоприятным последствиям. Во-первых, конфликт может повысить мотивацию на достижение целей. Он может вызвать дополнительную энергию к действию, вывести группу из устойчивого пассивного состояния. Во-вторых, конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе, к уяснению членами их роли и места в группе, к более четкому пониманию задач и характера действий.

Но группа не только помогает человеку выживать и совершенствовать свои профессиональные качества. Она меняет его поведение, делая человека зачастую существенно отличным от того, каким он был, когда находился вне группы. Эти воздействия группы на человека имеют много проявлений. Укажем на некоторые существенные изменения в поведении человека, происходящие под влиянием группы.

Во-первых, под общественным влиянием происходят изменения таких характеристик человека, как восприятие, мотивация, сфера внимания, система оценок и т. д. Человек расширяет сферу внимания, систему оценок за счет более пристального обращения к интересам других членов группы. Его жизнь оказывается в зависимости от действий его коллег, и это существенно меняет его взгляд на себя, на свое место в окружении и на окружающих.

Во-вторых, в группе человек получает определенный относительный «вес». Группа не только распределяет задания и роли, но и определяет относительную позицию каждого. Члены группы могут делать совершенно одинаковую работу, но иметь при этом разный «вес» в группе. И это будет дополнительной существенной характеристикой для индивида, которой он не обладал и не мог обладать, находясь вне группы. Для многих членов группы эта характеристика может быть не менее важной, чем их формальная позиция.

В-третьих, группа помогает индивиду обрести новое видение своего «я». Человек начинает идентифицировать себя с группой, и это приводит к существенным изменениям в его мировосприятии, в понимании своего места в мире и своего предназначения.

В-четвертых, находясь в группе, участвуя в обсуждениях и выработке решений, человек может выдать также предложения и идеи, которые он никогда не выдал бы, если бы осмысливал проблему в одиночку. Эффект воздействия на человека «мозговой атаки» существенно повышает творческий потенциал человека.



В-пятых, отмечено, что в группе человек гораздо в большей мере склонен принимать риск, чем в ситуации, когда он действует один. В ряде случаев эта особенность изменения поведения человека является источником более действенного и активного поведения людей в групповом окружении, чем если бы они действовали в одиночку.

**Конформность** (англ. conformity). Процесс изменения аттитюдов, мнений, восприятия, поведения индивида в сторону согласия с группой в ответ на реальное или воображаемое групповое давление в ситуациях, когда нет прямого требования соглашаться с группой. «Давление» на индивида обычно выражается в самом факте манифестации консолидированной позиции других членов группы и необходимости после этого публично выразить собственную позицию. Конформность пристально изучалась в социальной психологии, начиная с классических исследований Музафера Шерифа (Sherif, 1936) и Соломона Аша (Asch, 1951). Свойство личности, выражающееся в склонности к конформности в предыдущем смысле. Часто употребляется синонимично с «конформизмом».

## **5.10. Манипуляции в общении**

### **5.10.1. Понятие манипуляция**

На протяжении всей своей жизни человек вынужден использовать речь для того чтобы обеспечить сосуществование общества в построенных им же коммуникационных отношениях. Речь – первичная сигнальная система, которая прежде всего отличает человека от всех остальных животных организмов, населяющих нашу планету. В процессе развития и становления общества зародились различные виды общения, которое человек научился контролировать и даже использовать для достижения определенных целей.

Манипуляция трудно доказуема. Манипулятор всегда может сказать, что действовал из лучших побуждений и не имел злого умысла и т. д. и т. п. В этом

состоит основная сложность борьбы с этим явлением. Но манипуляциям можно противостоять, их можно нейтрализовать, и, главное, можно и нужно бороться с причинами, порождающими манипуляции. Моя задача – показать механизмы и приемы манипулирования и способы распознавания манипулятивной тактики.

Безусловно, в процессе общения очень важно уметь аргументировано излагать мысли и не поддаваться на провокации со стороны манипулятора. В этом плане достаточно уметь слушать, а не слышать и действовать в рамках четко установленных для себя пределов. Для этого перед началом переговоров достаточно установить для себя рамки, в пределах которых сложно пойти на соглашение – или даже записать эти рамки на листке бумаги, и каждый раз, когда другая сторона пытается направить переговоры в свое русло, вежливо останавливать ход событий, возвращаясь к рамкам желаемого результата. В этом случае оппоненты, как правило, выступают в роли спорщиков, поэтому очень полезно иметь в помощь к доводам еще и хорошую диалектику. **Диалектика** – это не только искусство правильного расположения своих доводов в споре, но и искусство вести беседу, потому что переговоры не всегда основываются на «разруливании» конфликтов – это может быть и конструктивная беседа, которая может закончиться выгодами для всех сторон. Диалектика сама по себе очень многогранна и может опираться как на чувственный метод, так и на эмпирический. В зависимости от вида переговорного процесса, диалектика позволяет рассматривать цель переговоров с разных сторон – как со своей стороны, так и со стороны оппонента, с положительной и отрицательной, с практической и с теоретической. Диалектика – это прежде всего искусство, сущность которого заключается в обладании множественным количеством подходов и решений к одной и той же ситуации. «Диалектика способно дать почувствовать разницу между действительным и возможным, дать представить гипотетически то, чего может никогда и не быть. Диалектика, безусловно, в любом виде переговоров способна направить процесс в русло положительного принятия решений. Хотя бы потому, что она позволяет рассмотреть предмет процесса общения с карди-

нально противоположных точек зрения. В рамках диалектики могут выдвигаться теории и проекты, вероятности развития того или иного действия и решения.

Можно сказать, что в рамках речевой коммуникации имеет место быть речевая манипуляция, которую можно определить как вид психологического воздействия в переговорном процессе, осуществляемый при помощи синтеза эмоциональных, психологических и личностных факторов.

### **5.10.2. Техника и приемы манипулирования**

Итак, из всего вышеперечисленного наращивается вывод, что в общих чертах манипуляция представляет собой вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями. Таким образом, манипуляция может стать достаточной сильной стороной человека-манипулятора и может обеспечить ему победу практически в любых отношениях. Степень успешности манипуляции во многом зависит от того, насколько широк арсенал используемых манипулятором средств психологического воздействия и насколько манипулятор гибок в их использовании. Подобных средств очень много. Отметим некоторые из них:

*Целенаправленное преобразование информации* – может заключаться в намеренном утаивании или искажении информации. В этом случае меняется способ подачи информации, который нередко играет решающую роль в том, чтобы сообщаемое содержание было воспринято необходимым его отправителем образом. Немалую роль играет момент подачи информации, например, ее подача в неудобное время или в неудобной обстановке<sup>2</sup>.

*Соккрытие воздействия* – средство манипуляции, достаточно сложный манипулятивный инструмент, направленный на наиболее тщательное соккрытие намерений манипулятора. Иногда этот момент может происходить естественным путем – незаметно для самого манипулятора.

Гораздо чаще используется *метод частичного освещения или избирательной подачи материала*. В этом случае информация подается настолько неполно, что на самом деле присутствует лишь видимость передачи информации, а она не передается вовсе. Пример – ответы на вопросы, когда множество произнесенных слов лишь иллюстрируют известный тезис: «Язык дан дипломату, чтобы скрывать свои мысли».

*Средства принуждения* – внушение или убеждение являются теми психологическими средствами, которые различными путями убеждают собеседника принять сторону манипулятора.

Под манипулятивными техниками понимаются всевозможные отвлекающие обманные приемы и способы воздействия (например, техника «запускания» слуха), которые побуждают собеседника к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам и которых он бы не совершил, если бы не был введен в заблуждение другой стороной.

Ораторское искусство манипулятора, его мимика, тембр речи, тональность, расстановка эмоциональных знаков в предложении, темп речи, а также жесты – все это в комплексе может увеличить или уменьшить степень значимости тех или иных слов для оппонента. Юмор, шутки не редко используются для того, чтобы разрядить обстановку и тем самым ослабить напряженность и внимание манипулируемого. Сопутствующие предметы – например, чай, кофе, также могут во многом сыграть в пользу манипулятора, особенно когда переговоры проводятся на его территории. В случае, когда та или иная важная с точки зрения манипулятора деталь ускользнет от оппонента, – это та цель, которую хотел достигнуть манипулятор. На случай вопросов, по этикету в таких случаях ведется протокол, который записывается без учета эмоций участников переговоров. Искусство спора включает в себя не только умение убеждать в своей правоте, но и способности воздействовать на эмоциональное состояние того, с кем ведутся переговоры. Главное – уметь подбирать сильные доводы в пользу своей теории решения, быть убедительным, при этом не следует пренебрежи-

тельно относиться к оппоненту – его следует уважать и ни в коем случае не переходить на личности и повышенный тон. Кроме этого, называют такие черты манипуляции, как сложность манипулятивных приемов и искусность манипулятора в их выполнении. В большинстве своем манипуляция традиционно определяется психологической наукой как внушение или убеждение в каком-либо действии. Стоит отметить, что внушение и убеждение, в свою очередь, не идентичны и являются разными механизмами манипулирования. Очевидно, что внушение и убеждение являются двумя основными формами воздействия одного лица на другое. Чаще всего они действуют даже одновременно, что позволяет более эффективно достигнуть манипулятору желаемой цели.

Таким образом, специфика манипулятивного речевого воздействия носит не только качественный, но и количественный характер. Благодаря своей биологической природе человек подвержен внушению, подражательности и заразительности. Некоторые психологи утверждают, что подверженность внушению – постоянная участь человека. Но механизмы внушения не всегда работают одинаково. Многократно повторяемое внушение является наиболее эффективным методом «зомбирования» оппонента. Внушение, как правило, очень зависимо от эмоционального состояния оппонента. Манипулятор, зная своего собеседника, может намеренно ввести его в состояние наибольшего психического возбуждения и уже после того, как тот будет готов, начать эффективное внушение. То же самое касается и общества в целом. На различных этапах своего развития общество может быть более или менее склонно к внушению. Существует мнение, что в обществе, развивающемся по законам демократии, эффективнее действуют механизмы логического убеждения, тогда как в условиях тирании, диктатуры, монархии народ, не привыкший к мыслительной деятельности, наиболее подвержен внушению. В этом случае эффективно массовое внушение, достигаемое с помощью СМИ.

### 5.10.3. Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром)

Э. Шостром в книге «Анти-Карнеги или человек-манипулятор» описал, что представляет собой тип социального характера, называемого «манипулятор».

Манипулятор. Внимательно следите за этим человеком. Ему надо во что бы то ни стало владеть ситуацией: он способен навязать свою волю во всем, пытается манипулировать любой фразой, любой ситуацией. Сохраняйте спокойный и приветливый тон, ведь вы проникли в его тактику.

Человек не рождается Манипулятором. Он развивает способность манипулировать другими людьми, чтобы избегать неприятностей и добиваться желаемого, причем развивает он эту способность бессознательно.

Современный Манипулятор, считает Шостром, развился из ориентации на рынок, когда человек – это вещь, о которой нужно много знать и которой нужно уметь управлять.

Соккрытие своих истинных эмоций – таков удел Манипулятора. Основную свою задачу Манипулятор видит в том, чтобы производить некоторое «должное впечатление». Вот, например, реакция Манипулятора, которому не удалось продвинуться по службе или получить прибавку к жалованью, столь милую его сердцу. Придя домой, он умудряется переложить половину вины на своего давно умершего родителя, который его тиранил, на свою жену, которая плохо приготовила ему завтрак именно в то утро, или на кого-либо еще. Он может напиться или заболеть, обернуться подобострастным приставалой, стать мрачным, продолжить пассивную забастовку против себя, человечества, своего глупого шефа. Он даже может хлопнуть дверью и, выйдя из игры, оставить другу свое место. Наряду с потребностью управлять Манипулятор испытывает потребность в руководстве свыше.

Манипуляция не является необходимым отношением к жизни и не приносит никакой действительной пользы. Слишком часто Манипулятор использует

психологические концепции в качестве рациональных объяснений для своего неблагоприятного поведения, оправдывая свои текущие несчастья ссылками на прошлый опыт и прошлые неудачи.

Манипулятор – это личность, вставшая на путь самоуничтожения, которая использует или контролирует себя и других людей в качестве «вещей». Поскольку Манипулятор в какой-то мере живет в каждом из нас, давайте посмотрим, не можем ли мы его выделить более отчетливо. Имеется несколько основных типов Манипулятора.

1. *Диктатор*. Преувеличивает свою силу. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами. Разновидности Диктатора: *Настоятельница, Настоятель (Игумен), Начальник, Босс, младшие Боссы*.

2. *Тряпка (слабак)* – обычно жертва Диктатора, полярная противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит, пассивно молчит. Разновидности Тряпки: *Мнительный, Глупый, «Хамелеон», Конформист, Стеснительный, Уступающий*.

3. *Вычислитель* преувеличивает свой контроль. Он обманывает, увеличивает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Вариации Вычислителя: *Делец, Аферист, Игрок, Создатель рекламы, Шантажист, Рассчитывающий все наперед*.

4. *Прилипала*. Является полярной противоположностью Вычислителя. Он преувеличивает свою зависимость. Это личность, жаждущая быть ведомой, дурочимой, предметом забот. Он позволяет другим делать за него работу. Разновидности: *Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный*.

5. *Хулиган*. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Он *Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий*. Женская вариация – *Сварливая баба («пила»)*.



6. *Славный парень*. Преувеличивает свою заботливость, любовь, убивает своей добротой. В некотором смысле столкновение с ним более вредно, чем с Хулиганом. Славный парень почти всегда выигрывает. Разновидности: *Угодливый, Доброжелательный, Моралист, Человек организации*.

7. *Судья*. Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: *Всезнающий, Обличитель, Собиратель улик, Судебный пристав, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину*.

8. *Защитник*. Противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам. Он портит других, сочувствуя им сверх всякой меры и не давая своим подзащитным встать на ноги и расти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться своим делом, он готов заботиться о нуждах других. Варианты Защитника: *Наседка, Утешитель, Покровитель, Ученик, Помощник, Самоотверженный*.

В Манипуляторе гипертрофирован какой-то один из этих типов либо их комбинации. Если же мы являем собой один из типов Манипулятора в наиболее выраженной степени, мы проецируем его противоположность на окружающих нас людей и делаем их своими целями. Например, жена-Тряпка нередко выбирает мужа-Диктатора, а затем управляет им с помощью всякого рода подрывных методов.

Основная причина манипуляции, считает Фредерик Перлз, в вечном конфликте человека с самим собой, поэтому человек никогда не доверяет себе полностью, однако и другим он не доверяет еще сильнее. «Поэтому он вступает на путь манипуляций, чтобы «другие» всегда были у него на привязи, чтобы он мог их контролировать и при таком условии доверять им больше».

Эрих Фромм выдвигает вторую причину манипулирования: желая получить любовь, манипулятор стремится получить полную власть над другой личностью: власть, которая заставляет другую личность делать то, что ОН хочет; думать то, что ОН хочет; чувствовать то, что ОН хочет.



Третья причина манипуляций: поскольку риск и неопределенность окружают людей со всех сторон, то человек часто чувствует себя беспомощным, поэтому пассивный манипулятор говорит: «Я не могу контролировать всего, что может со мной случиться, поэтому я ничего не буду контролировать. Я сдаюсь, делайте со мной что хотите!» – и при этом в конечном счете добивается своих целей, используя свою внешнюю беспомощность. Активный манипулятор активно пользуется бессилием других людей, с удовольствием властвует над людьми, стремясь сделать их максимально зависимыми от себя.

Четвертая причина манипуляций: манипулятор – это личность, которая стремится избежать интимности в отношениях и затруднительного положения, поэтому относится к людям ритуально (Э. Берн, В. Глассер).

Пятая причина манипуляций: человек стремится получить одобрение всех и каждого, поэтому вынужден притворяться, скрывать свои чувства, мысли и желания, не может быть правдивым и честным с окружающими, но зато всеми правдами и неправдами старается угодить всем (А. Эллис).

Манипуляции – это стиль жизни, это сценарий жизни, который регламентирует всю систему взаимодействия с миром, направленный на то, чтобы контролировать как себя, так и других. Например, жена-Тряпка все свое существование обратила в незаметную кампанию сделать своего мужа-Диктатора ответственным за все ее жизненные невзгоды. Это не просто отдельная случайная игра, это сценарий на всю их совместную жизнь.

#### **5.10.4. Распознавание манипуляции и защита от нее**

Какие признаки позволяют определить, манипулирует вами партнер в корыстных целях или просто не умеет общаться?

В последнем случае человек может проявлять раздражительность, агрессивность, эмоциональную неустойчивость, озабоченность своими проблемами, безучастность к состоянию собеседника. Все это может быть результатом

суженности его сознания, однако при этом заметен некоторый душевный потенциал человека – скрытая доброта или детская незащищенность, маскируемая агрессией или внешней холодностью. Тогда вашей задачей будет не просто противостоять давлению или нападению партнера, но и помочь ему обнаружить свои стереотипы поведения и сознания, доброжелательно преодолевая созданные им психологические защиты.

Как распознать «профессионального» манипулятора? Неизменно присутствующий всякому манипулятору признак – это стремление овладеть волей партнера. Манипулятор всегда будет стремиться поставить вас в подчиненное, зависимое положение. Эту зависимость он будет черпать в ваших слабостях, страхах, в любых желаниях, от которых вы не свободны (желание денег, власти, славы, признания, любви).

Второй отличительный признак манипулятора – *обман, лицемерие* в его поведении: смущающие вас слащавое заискивание, стремление угодить, либо неотвязность и прилипчивость, либо ощущение, что он чего-то не договаривает и «темнит».

Третье отличие манипулятора вы всегда обнаружите в его суждениях, где будет звучать призыв не к объединению, а к *отъединению*. Он будет убеждать вас в необходимости борьбы «за место под солнцем» («количество мест очень ограничено»), в необходимости позиции силы – «чем больше твоя сила и способность контролировать других, тем выше ты поднимаешься как хозяин положения», «с людьми нужно не дружить, а ссорить их между собой, чтобы быстрее победить».

Интрига – любимый конек манипулятора. Другой – это всегда лишь средство достижения собственных целей.

Конечно, искусно проделанную манипуляцию сразу распознать очень трудно, но если полагаться на собственную интуицию, то она всегда подскажет, что «здесь что-то не так». Нужно в первую очередь прислушиваться к собственным ощущениям.

Если возникает чувство, что вы поступаете вопреки своей воле и вразрез с вашими правилами, что партнер чего-то недоговаривает и т. д., то *приступайте к защите* от манипулятивного воздействия.

При этом следует помнить, что бегство, агрессия, плач и истерика являются детскими способами психологической защиты и чаще всего также носят разрушительный характер.

Более эффективными будут такие действия, как:

- предложение сотрудничества,
- разрушение сценария борьбы,
- разоблачение тайных намерений манипулятора с помощью прямых или

косвенных вопросов, с предоставлением ему, однако, права сохранить свое лицо (поскольку партнер должен сам убедиться в неэффективности своих действий).

При общении с манипулятором должны преобладать:

- логика активно-выжидательной позиции (чтобы выиграть время и получить подтверждение каким-либо своим предположениям, задавайте вопросы: «Говорите, коллеги недовольны работой Ильи Петровича? А что конкретно Вы имеете в виду, Елена Михайловна?»);

- чувство такта и самообладание (не вовлекайтесь слишком эмоционально в ситуацию: «Ты, конечно же, прав, Тимофей, они нас обманывают, что товар не идет, но давайте подождем еще недельку, прежде чем устраивать разборки»);

- вера в способность партнера отказаться от борьбы и вера в свои силы (главное – не пересилить, а осилить): «Я знаю другой способ решения этой ситуации, который поможет обойтись нам без кровопролития. Что, если мы...»;

- намерение прервать привычный, навязываемый сценарий и стремление предложить свой, нестереотипный, не соответствующий ожиданиям оппонента. Например, в разговоре с торговым агентом: «А я слышала, что сейчас очень модно и полезно не худеть, а питаться всем, чем хочешь, но главное, чтобы это

было приготовлено вами самими и из свежих продуктов. Хотите, расскажу один простой рецепт?»);

- настрой на совместное решение проблемы. Один сотрудник другому: «Я, может быть, и пользуюсь доверием у босса, но давайте вместе скажем ему об этой проблеме».

Необходимо также помнить, что *всегда есть «аварийный» выход* из ситуации – можно прервать контакт под благовидным предлогом, вернувшись к нему при первом же подходящем случае (когда вы будете достаточно готовы и сильны для противостояния).

Любые негативные чувства должны быть переработаны (иначе могут разрушить вас), а их энергия может быть использована для улучшения отношений. Таков неполный перечень простейших рекомендаций по защите от психологического нападения.

Ведущим же фактором в сопротивлении внешнему давлению и манипулированию, по мнению многих психологов, выступает *личностный потенциал*, личностная сила, которая представляет собой *устойчивость к внешнему влиянию и одновременно силу воздействия на людей*.

Она предполагает индивидуальную целостность и включает следующие переменные:

- «сложность» внутреннего мира, богатство смысловых связей с внешними контекстами;
- «укорененность» личностных структур (личность имеет глубокие корни);
- ясность внутренних приоритетов и одновременная уступчивость в непринципиальных моментах;
- гибкость в средствах и устойчивость в целях;
- духовная зрелость, когда жизненные цели таковы, что лежат вне пределов достижения в рамках одной человеческой жизни.

Личностная сила тем выше, чем выше духовность человека. Получается, что противостоять чужому влиянию можно с помощью своего личного влияния.

Как ни странно, хитрому, лицемерному, пусть даже наблюдательному и проворному манипулятору легче всего может противостоять не другой, более искусный манипулятор с более изощренным арсеналом средств воздействия, а человек *доброжелательный, открытый, искренний, лишенный чувства зависти и агрессивности, но при этом мужественный, бесстрашный и в силу всех этих качеств мудрый*. Именно с такими «простаками» труднее всего справиться тем, кто стремится подчинить своей воле других.

Таким образом, личностный потенциал, включающий духовную зрелость и свободу человека от всякого рода стереотипов, является одновременно потенциалом личного влияния и противостояния чужому влиянию.

Следует сказать, что приемлемость манипуляции зависит от того, используется ли она в качестве стратегии как основное и постоянное средство воздействия, или же в качестве тактики как ситуативное и косвенное средство воздействия.

В первом случае манипуляция выступает как специфическая установка на общение, хотя тактики, используемые человеком, могут быть и не манипулятивными – например, самораскрытие в беседе (эгоцентрическое), сочувствие и внимание, готовность помочь и т. д.

Во втором случае манипуляция выступает как средство косвенного побуждения для создания дополнительной мотивации (например, в воспитании и обучении) или как средство защиты от чьих-то нежелательных действий (в ситуации давления, аффективного нападения, принуждения).

Как тактика манипуляция используется очень часто и всеми без исключения. Любое использование метафоры, мифа (в обучении, лечении), любая контраргументация (например, в споре, ведении переговоров), любое преднамеренное переключение внимания и действий партнера и есть своеобразная манипуляция.

Как любой феномен, *манипуляция содержит в себе и положительные, и отрицательные стороны*, и соответственно может обернуться для человека как пользой, так и злом. То же самое можно сказать и о хитрости, которая является элементом манипулятивной тактики, но не тождественна ей.

*В определенных ситуациях манипуляция – один из способов выживания* (например, когда к вам пристает хулиган). Утверждение «человечество выжило потому, что наши предки умели манипулировать тем, что их окружало» имеет под собой основания. Однако прогресс движется в сторону партнерских отношений и развивающих стратегий воздействия, вытесняя манипулятивную и авторитарную стратегии. Поэтому можно предположить, что «человечество выживает, если научится не манипулировать, но *влиять с учетом интересов каждого*».

## Глава 6

### ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

#### 6.1. Вербальные средства общения

##### 6.1.1. Вербальное общение.

##### Функции человека как субъекта общения

Общение осуществляется разными средствами. Выделяют вербальные и невербальные средства общения. **Вербальное общение** (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час. В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т. д.) возникают разнообразными речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

В. Н. Панферов, занимающийся разработкой данной проблематики, как на теоретическом, так и на эмпирическом уровне, выделяет следующие шесть функций человека как субъекта общения:

**1. Коммуникативные функции.** В процессе общения посредством этих функций осуществляется взаимосвязь людей на уровнях индивидуального, группового и общественного взаимодействий. Эта взаимосвязь достигается благодаря речи и другим естественным выразительным средствам человека (мимике, пантомиме, жестам, голосу, предметным действиям человека), а также техническим средствам (письму, печати, телеграфу, радио, телевидению и др.). Коммуникативные функции служат также целям социальной интеграции людей в различные формы общностей.

**2. Информационные функции.** В процессе общения накапливается содержание практического опыта людей и происходит передача информации от одного человека к другому. Информационная функция здесь осуществляется в единстве с коммуникативной. По целям сообщения информация может подразделяться в самом общем виде на осведомительную, регуляторную и эмоциональную. Если передаются только сведения об объекте, то информация имеет осведомительное назначение. Если сообщение рассчитано на побуждение какого-либо человека к конкретному действию, то эта информация приобретает регуляторную нагрузку. Если же информация направлена на пробуждение каких-либо чувств, то она приобретает эмоциональный характер.

**3. Когнитивные функции.** В процессе общения происходит осмысление воспринятых значений посредством представления, воображения и мышления. Когнитивные функции проявляются в процессах познания человека человеком. Эти функции реализуются более полно при взаимопонимании участников общения. В целом, от содержания взаимной интерпретации людей зависят возникающие между ними отношения. Так когнитивные функции общения связываются с эмотивными.

**4. Эмотивные функции.** Проявляются в переживании человеком своих отношений с другими людьми. Эти переживания находят вторичное выражение в различных видах взаимоотношений (симпатии – антипатии, любви – ненависти, дружбе – вражде и др.). Эмоционально насыщенные взаимоотношения определяют психологический фон взаимодействия, приносят радость или огорчение, являются для многих высшей ценностью, целью и смыслом жизни.

**5. Конативные функции.** Обеспечивают управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, связаны со стремлением человека к тем или иным ценностям, выражают его побудительные силы, регулируя поведение партнеров в совместной деятельности через процесс общения. посредством обмена мыслями и чувствами происходит координация взаимодействия партнеров по общению.



**6. Креативные функции.** Направлены на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности. Этому служат специальные механизмы психической деятельности, способствующие взаимовлиянию партнеров. К ним относятся подражание, эмоциональное заражение, внушение, убеждение. Благодаря данным механизмам происходят изменения во взглядах, поведении и качествах личности. Предложенная В. Н. Панферовым классификация функций человека как субъекта общения позволяет осуществлять обобщение различных явлений психики человека, исходя из логики их функционирования в процессе общения.

**Знаковая система языка** является наиболее универсальным средством человеческого общения. **Язык** – это система знаков и способов их соединения, он служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявления и является средством общения. Русский язык (как и любой другой язык) представляет собой систему. Система (от греч. *systema* – целое, составленное из частей; соединение) – объединение элементов, находящихся в отношениях и связях, образующих целостность, единство. Следовательно, каждая система:

- состоит из множества элементов;
- элементы находятся в связи друг с другом;
- элементы образуют единство, одно целое.

Характеризуя язык как систему, необходимо определить, из каких элементов он состоит, как они связаны друг с другом, какие отношения устанавливаются между ними, в чем проявляется единство. Язык состоит из следующих единиц:

- звук,
- морфема (приставка, корень, суффикс, окончание),
- слово,
- фразеологическая единица (устойчивое словосочетание),
- свободное словосочетание,
- предложение (простое, сложное),
- текст.

### 6.1.2. Речь как важнейшее средство общения

Речь представляет собой колебания сложной формы, зависящей от произносимых слов, тембра голоса, интонации, пола и возраста говорящего. Основными параметрами, используемыми при описании речевого сигнала, являются:

- статистическое распределение звуков, слогов и слов при произношении речи;
- временные характеристики звуков;
- основной тон речи;
- спектр речи;
- распределение формантных частот.

Эти параметры играют важную роль при построении систем кодирования речи.

Основная функция индивида лежит в обеспечении мышления. Речь – это своеобразный инструмент мыслительной деятельности. Она является исторически сложившейся формой коммуникативных взаимодействий через языковые конструкции. Слово представляет собой основную структурную единицу языковых систем. Слово в качестве понятия включает в себе намного больше информации, данных, чем в себе несет элементарное сочетание звуков. Процесс оформления мыслей при помощи слов и их осмысление неминуемо вызывает деформацию смысловой нагрузки сообщения. Однако все же индивиды понимают друг друга. Осмысление неизменно поддается корректировке, т. к. средство общения людей – это не просто трансляция информации, знаний, сообщений посредством вербальных и невербальных инструментов, а обмен данными, который предполагает обратную связь.

Реплики без ориентирования на партнера по коммуникации носят форму монолога. При монологической трансляции сообщений сумма потерь содержания информации может достигать от 50 % до 80 % от количества исходной информации. Психологи утверждают, что наиболее результативной формой ком-

муникаций является диалог. Он предполагает свободное и беглое владение речью, способность отличать искренние и честные ответы от неправдивых и уклончивых людей, чуткость и к неречевым сигналам. Фундаментом диалогических коммуникаций является умение и способность задавать вопросы самому себе и остальным субъектам коммуникационного процесса. В сравнении с монологическим общением, диалогические коммуникации считаются более эффективными. Ведь намного результативнее будет трансформировать собственные идеи в вопросы, и проводить их апробацию в беседе с товарищами, коллегами. Использование вопросов позволяет понять, поддерживаются ли идеи говорящего или нет. Сам факт вопроса показывает желание принимать участие в коммуникационных взаимодействиях, обеспечивая их дальнейшее направление и углубление.

Любое взаимодействие немислимо без следования правилам вербального этикета, который связан с формами и стилем речи, словарным запасом. Трансляция сообщений может иметь разнообразную форму. Информация может передаваться в форме разговора, беседы, лекции, или даже спора. Речь как средство общения является основным, свойственным только людям способом коммуникации. Она главным образом делится на внутреннюю – мысленный разговор индивида с самим собой, посредством которого понимается мотивация его поведения, и внешнюю, т. е. направленную на собеседника. Внутренняя речь является фундаментом внешней речи. Преобразование сути внутренней речи во внешне направленную связано с появлением сложности проговаривания вслух. Внешне направленная речь бывает устной и письменной.

В речевой деятельности выделяют ведущие **виды речи**.

**Внешняя речь** – основное средство общения. Это речь для других, произносимая вслух, слышимая и понимаемая окружающими, направленная на коммуникацию или взаимодействие с ними. Характеризуется относительной развернутостью и насыщенностью.

**Внутренняя речь** – основное средство мышления. Это речь для себя, идущая извне внутрь, лишенная внешнего, слышимого, звукового оформления, протекающая в мыслительном плане и осуществляющая функции планирования деятельности, обработки информации. Характеризуется фрагментарностью, отрывочностью и ситуативностью.

Внешняя речь включает речь **устную** (монологическую и диалогическую) и **письменную**.

**Диалогическая** – это речь, обусловленная ситуацией и контекстом (смыслом) предыдущего высказывания. Диалогическая речь не только более высокая форма речевого общения, но и исторически первая. Диалог – это процесс двустороннего обмена информацией, это разговор по очереди, где для каждого партнера периоды говорения и слушания чередуются. Диалогическая речь свернута во времени, многое в ней лишь подразумевается благодаря знанию ситуации собеседниками.

**Монологическая** – это относительно развернутая форма речи, последовательное, связное изложение системы мыслей, знаний одним лицом без опоры на речь собеседника. Обычно монолог обслуживает процесс одностороннего обмена информацией. Человек выражает в монологе экспрессию, использует мимические и жестовые средства, которые подчеркивают выразительность речевой информации.

**Эгоцентрическая речь** – это уникальное сочетание монологической и диалогической, внутренней и внешней видов речи человека и необходимый этап становления речевого развития ребенка. Это – мысли и рассуждения вслух, осуществляемые в вопросное -ответной форме, это разговор с самим собой как с воображаемым партнером по общению. Функция эгоцентрической речи родственна функции внутренней речи. Это «речь для себя» в отличие от социализированной речи «для других», когда ребенок разговаривает с партнером.

**Письменная речь** – способ запоминания и воспроизведения информации. Это речь для собеседника, являющаяся разновидностью монологической

речи. Она более развернута, чем устная монологическая речь, но в то же время более произвольна. Это связано с тем, что письменная речь предполагает отсрочку или отсутствие обратной связи с собеседником: он не может переспросить нас, и мы не можем по его поведению судить о том, правильно ли он нас понял.

### *Психофизиологические основы речи*

Развитие речи ребенка зависит от многих факторов, в том числе и от психофизиологических. Полноценное развитие зрительного, слухового анализатора и двигательных функций ребенка оказывают благоприятное влияние на становление его речи. Полноценная самостоятельная речь, основанная на адекватных и достаточно четких представлениях об окружающем предметном мире, оказывается одним из ведущих факторов умственного и нравственного развития ребенка. Ребенок наблюдает и старается подражать речевым движениям окружающих так же, как и остальным выразительным движениям. Подробно влияние зрительного анализатора на развитие речи изучали М. Е. Хватцев, М. А. Пискунов, А. Г. Литвак, И. М. Соловьев, М. Б. Эйдинова и др. По мнению М. Е. Хватцева, зрение, имеющее существенное значение в развитии словесной речи, проявляется уже в первом полугодии, но еще мало дифференцировано. В первые месяцы жизни ребенка лучше развиты анализаторы, тесно связанные с актами еды. Но постепенно они уступают по своему значению в жизни ребенка ведущим анализаторам – слуховому и зрительному. С момента такой перестройки (с двух лет) начинается стадия бурного развития речи ребенка. М. А. Пискунов также считает, что в ранней стадии развития речи, в стадии ее формирования, зрение играет второстепенную, побочную роль. Значение зрительного рецептора снижается тем, что зрительное восприятие, а тем более дифференцировка речевой артикуляции, во многом уступает восприятию и дифференцировке звуков речи слухом. В самом деле, значительная часть речевой артикуляции происходит в гортани, носоглотке, полости рта и проявляется вовне лишь отраженно: в общих движениях нижней челюсти, щек и горла.

«Видимые» уклады губ при произнесении разных по своему речевому значению звуков (П-Б-М, Ф-В) фактически друг от друга внешне неотличимы, и, следовательно, зрительно воспринимаются без дифференцирования, в то время как четкие фонетические вариации этих звуков речи образуются за счет небольших колебаний в силе и длительности мышечного напряжения и включения новых механизмов (голос, носовой резонанс). Формирование предметных представлений также осуществляется преимущественно с помощью зрения. Отражение действительности посредством зрительного анализатора является сложным процессом, в котором взаимодействуют сенсорные и двигательные компоненты зрительной системы, обеспечивающие динамичность, целостность, одновременность и дистантность восприятия предметов, процессов и явлений. С помощью зрения опознаются основные признаки предметов: форма, величина, световые и цветовые характеристики, устанавливаются пространственные отношения между предметами. Зрительное восприятие всегда осуществляется во взаимодействии с другими видами чувствительности. Постепенное формирование системных связей между зрением и другими видами чувствительности описано такими авторами, как А. И. Зотов, С. В. Кравков, Н. И. Касаткин, А. Г. Литвак, И. М. Соловьев, М. Б. Эйдинова и др. Формирование с участием зрения чувственного познавательного опыта ребенка базируется на образовании сложных системных зрительно-слуховых, зрительно-тактильных, зрительно-двигательных связей, являющихся физиологической основой дальнейшего развития высших форм познавательной деятельности.

Зрительные образы, по мере накопления чувственного, а позднее словесно-логического опыта, становятся, по утверждению Л. С. Выготского, сплавом разнообразных психических функций, которые постоянно изменяются и перестраиваются под влиянием внешних условий.

Другим важнейших фактором речевого развития является полноценное восприятие вербальных акустических сигналов, которое обеспечивается нормальным функционированием слухового анализатора. Изучением этого вопроса

занимались М. Е. Хватцев, М. А. Пискунов, Н. И. Жинкин и др. В процессе слухового восприятия акустических признаков звуков (интенсивности, частоты, длительности), обобщающихся в фонемах, актуализируются слуховые и кинестетические образы слов, словосочетаний, фраз.

В онтогенезе реакции на звуковые раздражения отмечаются уже у новорожденного ребенка. Они выражаются во вздрагивании всем телом, мигании, в изменении дыхания и пульса. Несколько позднее, на второй неделе, звуковые раздражения начинают вызывать задержку общих движений ребенка, прекращение крика. Все эти реакции носят характер врожденных, т. е. безусловных рефлексов. Первые условные рефлексы на звуковые раздражители образуются у детей в конце первого и начале второго месяца жизни. В результате многократного подкрепления звукового сигнала (например, звонка) кормлением ребенок начинает отвечать на этот сигнал сосательными движениями. Несколько позднее, на третьем и четвертом месяце жизни, ребенок начинает дифференцировать качественно разные звуки (например, звучание рояля и звон колокольчика) и однородные звуки различной высоты. Основную семантическую нагрузку в возрасте от 3 до 6 месяцев несет интонация. В это время у ребенка развивается способность дифференцировать интонации и выражать свои переживания (например, приятное или неприятное) с помощью оттенков голоса. В последующие месяцы первого года жизни отмечается дальнейшее развитие слухового анализатора. Ребенок начинает более тонко различать звуки окружающего мира, голоса людей и отвечать на них различным образом. Однако в этом возрасте работа слухового анализатора продолжает протекать на уровне первой сигнальной системы. Ребенок шести-восьми месяцев может уже правильно отвечать на произнесенное кем-либо слово «часы» указыванием на соответствующий предмет. Таким образом, ребенок узнает слово по его ритму, общему звуковому облику. Входящие же в состав слова звуки воспринимаются им еще диффузно и потому могут быть заменены другими, акустически сходными звуками.

По мере развития ребенка среди множества окружающих его звуков все большее значение приобретают голоса близких ему людей, их речь. По мере общения с матерью и другими близкими людьми при выполнении каких-либо действий с предметами ребенок начинает понимать отдельные высказывания, многократно повторяемые при нем и ему в одних и тех же ситуациях. В возрасте 9–10 месяцев ребенок понимает отдельные слова и фразы, обращенные к нему. Речевая активность развивается у самого ребенка.

**Слово – основная элементарная осмысленная единица языка.** Слово служит для обозначения предметов, признаков, явлений, действий. Лексическое значение слова – это его смысловое содержание, которое соотносит слово с каким-либо предметом, явлением, действием. Слова бывают однозначные, имеющие одно лексическое значение (береза, автобус), и многозначные, имеющие несколько лексических значений (золотой, ключ).

### 6.1.3. Темп. Интонация. Голос. Риторика

**Темп речи** – скорость произнесения элементов речи (звуков, слогов, слов). Относится к *просодическим* элементам, является одним из компонентов *интонации*. Следует, однако, заметить, что *абсолютный* темп речи зависит от индивидуальных черт говорящего, особенностей его эмоционального состояния и ситуации общения, *стиля произношения*; кроме того, наблюдается зависимость между длиной речевой единицы и скоростью ее произнесения (стремление к *изохронности*): чем длиннее слово или синтагма, тем меньше средняя длительность звука (слога) в них. Темп речи может измеряться:

- числом произносимых в единицу времени (чаще всего в *секунду*) элементов речи;
- средней длительностью элемента.

Повышение темпа речи осуществляется за счет сокращения длительности как *гласных*, так и *согласных* звуков, в то время как снижение темпа достигается



преимущественно путем увеличения длительности гласных. В качестве интонационного средства темп речи выполняет *функцию* противопоставления более и менее важных компонентов высказывания. Наиболее важные слова или синтагмы характеризуются замедленным темпом, отрезки, несущие второстепенную информацию (к ним относятся, в частности, вводные слова), – ускоренным. Замедление темпа к концу высказывания выступает одним из средств оформления его целостности, в чем проявляется синтаксическая функция интонации. Темп может также пониматься как характеристика, определяющая степень артикуляторной напряженности и слуховой отчетливости речи. Так, при *медленном* темпе слова выступают в *полных* звуковых формах.

**Интонация** (лат. *intonō* – «громко произношу») – совокупность просодических характеристик предложения: тона (мелодики речи), громкости, темпа речи и ее отдельных отрезков, ритмики, особенностей фонации. Вместе с ударением образует просодическую систему языка. В отличие от сегментных фонетических единиц (фонем) и дифференциальных признаков, не имеющих собственного плана содержания, все интонационные единицы двусторонни, иначе говоря, являются знаками, выражают тот или иной смысл. Различаются два типа интонационных средств (*интоном*):

– *фразовые акценты* – размещаются преимущественно на ударных слогах слов; основной их признак – перелом тона. Выполняют наиболее важные функции интонации: направление движения тона указывает на цель высказывания, или *иллокуцию* (так, в русском языке показателем общего вопроса служит восходящее движение тона), место фразового акцента – на «фокус» высказывания (более всего интересующий говорящего элемент предложения: ср. *Ваня приехал во вторник?* и *Ваня приехал во вторник?*);

– *интегральные* (неакцентные) *характеристики* – охватывают группы слов или предложения целиком. Одни и те же интонационные средства могут использоваться и в составе фразовых акцентов, и в качестве интегральных характеристик *интонационной группы* (словосочетания, предложения). В предло-

жении интонационные признаки обоих типов образуют разнообразные сочетания. На письме интонация отчасти выражается знаками препинания, членением текста на абзацы, варьированием шрифтов, однако спектр значений, доступных интонации, значительно шире, чем у пунктуации.

### *Проявление эмоциональных состояний в голосе*

Из признаков поведения человека наименее изученным остался только **голос**. Исследования выражения эмоций посредством голоса было начато в позапрошлом веке естествоиспытателями, учеными, наблюдающими за поведением человека и животных. Еще в книге Чарльза Дарвина «Выражение эмоций» рассматривалось изменение голоса человека и животных под влиянием каких-либо эмоций. Данная научная тема долгое время была актуальной и в психологии, особенно в период активного исследования невербального поведения. Однако каких-либо однозначных выводов и научно достоверных результатов получено не было. В какой-то степени это можно связывать с недостаточно развитой технической базой. В 1982 г. вышла статья Клауса Р. Шерера «Методы исследования голосовой коммуникации: парадигмы и измерения», которая и по сей день является достаточно подробным и обстоятельным обзором всех возможных подходов к исследованию голоса и теорий, связывающих голос с различными психическими явлениями. Шерер выделяет три группы голосовых характеристик, которые возможно изучать техническими средствами: характеристики длительности, характеристики интенсивности и характеристики частоты. Фактически это все, что мы можем технически замерить в голосе человека. И хотя после выхода данной статьи прошло почти 30 лет, техническое оснащение исследователей-психологов значительно улучшилось, объективно измерять эмоции по голосу все еще невозможно. Прямая взаимосвязь голосовых характеристик и конкретных эмоций также до сих пор не была обнаружена. Что весьма удивительно, поскольку мы каким-то образом все же понимаем эмоции собеседника по его голосу. Впрочем, это не был единственный способ изучения эмоций и голоса.

**Риторика** (др. греч. ῥητορικὴ – «ораторское искусство» от ῥήτωρ – «оратор») – **филологическая** дисциплина, изучающая искусство речи, правила построения художественной речи, ораторское искусство, красноречие. **Умение слушать** – это важнейшее условие правильного понимания точки зрения собеседника, а в целом – залог успешной деловой коммуникации. Настоящее «искусство слушать» проявляется в том, что слушающий:

- всегда воздерживается от выражения своих эмоций во время того, как говорящий излагает информацию;

- «помогает» говорящему ободряющими жестами (кивками), улыбкой, краткими репликами ненавязчиво, но так, чтобы он продолжал беседу. Статистика утверждает, что 40 % рабочего времени современных администраторов посвящены слушанию, тогда как на речь тратится 35 %, на чтение – 16 %, на письмо – 9 % служебного времени. Однако действительно умеют слушать лишь 25 % менеджеров. На умение слушать влияет все: личность человека, его характер, интересы, пол, возраст, конкретная ситуация и т. д.

## **6.2. Невербальные средства общения**

### **6.2.1. Функции невербального поведения в структуре общения**

**Невербальное общение** – обмен информацией между собеседниками при помощи мимики, жестов, поз, взгляда, интонации и др. без использования языковых средств выражения. Невербальный язык иначе называют «язык тела». Невербальные коды либо дополняют информацию и выражают эмоции собеседников, либо заменяют речь. Специалисты утверждают, что для более результативного общения необходимо обладать навыками распознавания и интерпретации невербальных сигналов. Иногда мы даже не осознаем, какое сильное эмоциональное влияние мы оказываем на собеседника своими жестами, взглядами, мимикой и т. д. Функции невербального общения:

1. Невербальные сигналы дублируют нашу речь и подкрепляют ее доказательствами в виде эмоций.

2. Мимику, жесты, позы иногда невозможно контролировать и они выдают истинное лицо человека, т. е. если человек вам что-то очень красиво и внушающее рассказывает, его невербальные жесты могут показать совершенно другое.

3. Невербальные сигналы иногда заменяют речь. Например, кивок головой, пожимание плечами, моргание глазами, махнуть рукой и т. д.

4. Также невербальное общение может дополнять вербальное. Например, когда мы сочувствуем или жалеем человека, мы его обнимаем и гладим по спине или голове.

5. Невербальные сигналы могут сделать акцент на каком-либо высказывании. Например, выражая свой протест и нежелание, говоря слово «Нет!», можно стукнуть кулаком по столу.

### **6.2.2. Основные каналы невербальной коммуникации**

К основным каналам невербальной коммуникации относятся кинесика, мимика, контакт глазами, поза, жесты, такесика, проксемика.

**Кинесика** (др. греч. *κίνησις* – движение) – совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата). Важно учитывать, что в разных культурах один и тот же жест может трактоваться по-разному. Кинесика является одним из подразделов *паралингвистики*. Она изучает отражение поведения человека в его невербальных проявлениях, к которым относятся мимика (движение мышц лица), пантомимика (движения всего тела), «вокальная мимика» (интонация, тембр, ритм, вибрато голоса), пространственный рисунок (зона, территория, собственность и перемещения), экспрессия (выразительность, сила про-

явления чувств, переживаний), которая может быть решающей в интерпретации произносимых высказываний.

**Мимика** (от др. греч. μιμίσειν – подражать) – это выражение лица, при котором человек выдает свои внутренние ощущения, переживания, чувства, настроение, эмоции и другие душевные качества. «Во время обмена взглядами мы, таким образом, можем убедиться, что собеседник нас внимательно слушает. Но как быть, если ваш собеседник все время прячет глаза?

**Контакт глаз** называется контактом глаз, если он создает контакт. Речь идет о том, что контакт может не установиться, даже если ваш собеседник смотрит вам прямо в глаза и горит желанием наладить отношения. Это случается, когда взгляд собеседника неподвижно упирается в какую-либо точку на вашем лице. Некоторые преподаватели риторики и коммуникации учат, что нужно твердо и решительно смотреть собеседнику, например, в переносицу. На самом деле это не может дать настоящего, теплого, чуткого контакта и, скорее, произведет отталкивающее впечатление. А поскольку уставившийся в одну точку взгляд имеет резко ограниченное поле обзора, то едва ли можно рассчитывать, что он многое заметит и поймет. Живой взгляд постоянно блуждает от зрачка к зрачку, поэтому именно его мы и подразумеваем под контактом глаз.

**Поза** (из фр. *pose* через немецкий, ранее из лат. *pono* (супин *positum*) «класть, ставить») – положение, принимаемое человеческим телом, положение тела, головы и конечностей по отношению друг к другу. Поза характеризуется относительной неподвижностью. Распространенные позы человека – ортоградная (поза стоя, сидя) и горизонтальная (лежа, на четвереньках). Изучается биомеханикой, физической культурой и физиологией. Поза, как правило, поддерживается за счет баланса сегментов тела, тонического напряжения мышц, поддерживающих *суставные* углы, и взаимодействия с опорой.

**Жест** (от лат. *gestus* – движение тела) – некоторое действие или *движение человеческого тела* или его части, имеющее определенное значение или смысл, т. е. являющееся *знаком* или *символом*. Широко используемые жесты включают

в себя такое действие, как указывание на что-либо или кого-либо (это один из немногих жестов, чей смысл мало различается в разных странах), а также использование рук и тела синхронно с ритмами речи, чтобы подчеркивать некоторые слова или фразы. Многие внешне схожие жесты имеют разный смысл в разных странах. Один и тот же жест может быть безобидным в одной стране и вульгарным в другой. Кроме того, даже однотипные или аналогичные жесты могут слегка отличаться в разных странах. Например, когда россиянин считает что-либо на пальцах, он, как правило, загибает пальцы внутрь ладони, в то время как типичный американец, наоборот, при счете разгибает пальцы.

**Такесика** – невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т. д.), а также область психологии, занимающаяся его изучением.

**Проксемика** – это использование пространственных отношений при коммуникации, выражающееся в отделении личной территории, персонализации места и объекта общения, которые становятся собственностью человека или группы индивидов. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения. Специальные исследования показали, что они существенно различаются в разных культурах и довольно значимы для коммуникации.

### **6.2.3. Основные кластеры жестов (открытость-закрытость, уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.)**

**Принцип открытости / закрытости** – принцип объектно-ориентированного программирования, устанавливающий следующее положение: *«программные сущности (классы, модули, функции и т. п.) должны быть открыты для расширения, но закрыты для изменения»*; это означает, что такие сущности мо-

гут позволять менять свое поведение без изменения их исходного кода. Это особенно значимо в производственной среде, когда изменения в исходном коде потребуют проведение пересмотра кода, модульного тестирования и других подобных процедур, чтобы получить право на использования его в программном продукте. Код, подчиняющийся данному принципу, не изменяется при расширении и поэтому не требует таких трудозатрат.

**Уверенность** – психическое состояние человека, при котором он считает некоторые сведения истиной. Уверенность является психологической характеристикой веры и убеждений человека. Уверенность может быть как результатом собственного опыта личности, так и результатом воздействия извне. Например, уверенность может появиться у человека помимо (а иногда и против) его воли и сознания под воздействием внушения. Чувство уверенности личность может вызвать у себя и путем самовнушения (например, аутогенной тренировки).

**Неуверенность в себе** – это состояние человека, при котором он считает нечто не истинным: сведения, характеристики, ощущения и вообще любую информацию. Неуверенность в себе может сформироваться в любом возрасте и посредством внушения других людей либо самовнушения.

**Честность** – это одна из основных человеческих добродетелей, моральное качество, которое отражает одно из важнейших требований нравственности. Включает правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте дела, искренность перед другими и перед самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит. Противоположностью честности являются обман, ложь, воровство, вероломство, лицемерие.

**Ложь** – утверждение, заведомо не соответствующее истине и высказанное в таком виде сознательно. В повседневной жизни ложью называют умышленную передачу фактической и эмоциональной информации (вербально или

невербально) с целью создания или поддержания в другом человеке убеждения, которое сам передающий считает не соответствующим истине.

#### **6.2.4. Информация, которую можно получить в процессе анализа невербального поведения**

В процессе анализа невербального поведения можно получить информацию о личности коммуникатора; об отношении участников процесса общения друг к другу; об отношении участников процесса общения к обсуждаемому вопросу. Чтобы понять, как человек вас оценивает и какую реакцию в его душе вызывают ваши слова, нужно провести анализ действий и телодвижений партнера. Интерпретация невербального поведения вашего собеседника позволит понять, что за человек перед вами и стоит ли доверять его словам. Анализ невербального поведения позволяет увидеть реакцию собеседника на какой-либо раздражитель или боль. Это состояние будет проявляться в позе человека, а также его жестах и мимике. На что следует обратить особое внимание?

1. **Жестикуляция.** Общаясь с человеком, стоит помнить, что жесты бывают «открытыми» и «закрытыми». Если ваш собеседник не горит желанием с вами общаться и говорит неискренне, то вы увидите руки сомкнутые в замок либо скрещенные на груди, жесты, прикрывающие рот и нос, а также характерную позу «нога на ногу». Если ваш собеседник нервничает, то его руки будут совершать великое множество мелких движений. Постукивание кулаком или ладонью по столу в такт речи нужно воспринимать как попытку давления. А широкие жесты и размахивания говорят о том, что ваш собеседник явно приукрашивает то, о чем говорит.

2. **Осанка.** Если ваш собеседник аристократично выпрямил спину и широко расправил плечи, то перед вами уверенная в себе личность. Такой партнер по общению будет излучать спокойствие и уважение к собеседнику. Однако не путайте его с человеком, у которого излишне прямая спина и «грудь колесом».



Такой собеседник демонстрирует перед вами свое превосходство и настроен агрессивно. Если ваш партнер ссутулился, опустил плечи и сгорбился, то он еще обязательно проявит себя как податливого, неуверенного в себе человека. Чтобы произвести на собеседника благоприятное впечатление, не обязательно постоянно контролировать свое невербальное поведение. Достаточно запомнить несколько правил: смотрите собеседнику в глаза, но не делайте это вызывающе. Выражение вашего лица должно соответствовать тому, о чем вы говорите, не смейтесь, когда говорите о чем-то грустном. Сидя перед человеком, примите расслабленную позу, не зажимайте руки и ноги. Говорите с партнером четко и громко. Проще говоря – будьте проще, более открытым и уверенным в себе, и люди начнут вас уважать.

### **6.2.5. Сложности интерпретации невербального поведения**

Невербальная коммуникация подчиняется определенным правилам, которым мы следуем бессознательно, но чутко реагируем на их нарушения. К этим правилам могут быть отнесены следующие:

- 1) использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
- 2) мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);
- 3) наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

Основные проблемы интерпретации невербальных сообщений (их кодирования и декодирования) связаны с самой природой невербальной коммуникации. Особенности невербальных сообщений (контекстуальность, многозначность, спонтанность и ненамеренность) определяют сложность процесса интерпретации невербального поведения. Установлено, что устойчивыми и однозначными являются лишь экспрессивные коды основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления, презрения и

некоторых других. Остальные способы невербального кодирования подвержены влиянию множества факторов. Среди них:

- общая ситуация общения;
- индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения;
- пол;
- возраст;
- степень значимости партнеров друг для друга;
- культурные и этнические нормы выражения индивидуальных особенностей личности.

Очевидно, что учесть все эти факторы в ситуации непосредственного межличностного взаимодействия с целью точной интерпретации невербальных посланий практически невозможно. Поэтому велика вероятность ошибок в определении содержания многих невербальных сообщений. Итак, интерпретируя невербальные сообщения, необходимо учитывать следующие моменты:

- уникальность невербального языка;
- неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием;
- изменчивость способов невербального выражения;
- зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений.

## Глава 7

### ЛОЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

#### 7.1. Определение и психологическая структура лжи

В. В. Знаков определяет неправду как высказывание, основанное на заблуждении или неполном знании, ложь – как сознательное искажение знаемой субъектом истины, а обман – как полуправду, провоцирующую понимающего ее человека на ошибочные выводы из достоверных фактов.

Пол Элкман определяет ложь как действие, которым один человек вводит в заблуждение другого, делая это умышленно, без предварительного уведомления о своих целях и без отчетливо выраженной со стороны жертвы просьбы не раскрывать правды. Существуют две основные формы лжи: умолчание (сокрытие правды) и искажение (сообщение ложной информации). Есть еще разновидности лжи, такие как: сокрытие истинной причины эмоции; сообщение правды в виде обмана; полуправда и сбивающая с толку увертка. И наконец, существуют два вида признаков обмана: утечка информации (лжец выдает себя нечаянно) и информация о наличии обмана (поведение лжеца выдает лишь то, что он говорит неправду).

В. Штерн определяет ложь как сознательное неверное показание, служащее для того, чтобы посредством обмана других достичь определенных целей. При этом существуют другие виды неверных показаний, которые не являются собственно ложью, и в отличие от которых лжи присущи три признака:

- 1) сознание ложности;
- 2) намерение обмануть;
- 3) целесообразность (направленность на получение какой-либо выгоды или отклонение невыгоды).

## 7.2. Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике

**Слова.** Как это ни удивительно, многих лжецов выдают неосторожные высказывания, они просто не сочли нужным тщательно подобрать слова.

Даже осторожного лжеца может подвести то, что Зигмунд Фрейд определил как языковую оговорку.

Верификатор должен быть осторожен, т. к. далеко не каждая оговорка свидетельствует об обмане. Выдает оговорка ложь или нет, обычно можно определить по контексту.

**Тирады** – вот еще один способ, которым выдают себя лжецы. Здесь промахом являются не одно-два слова, а обычно целая фраза. Эмоция «несет» лжеца, и он даже далеко не сразу осознает последствия своих откровений.

Отдельные исследования психологии лжи подтверждают, что некоторые люди, когда лгут, не дают прямых ответов, уклончивы или сообщают больше информации, чем требуется. Другие исследования показали прямо противоположное: большинство людей слишком хитры, чтобы быть уклончивыми и избегать прямых ответов.

Языковые оговорки и тирады могут выдать любую скрытую информацию: эмоции, совершенные поступки, планы, намерения, фантазии, идеи и т. д.

**Голос.** Здесь наиболее распространенными признаками обмана являются паузы. Паузы могут быть слишком продолжительными или слишком частыми. Признаками обмана также могут быть и речевые ошибки: междометия, повторы, лишние слоги.

Уклончивая речь, паузы и речевые ошибки могут означать, что говорящий высказывается очень осторожно, поскольку не продумал линию поведения заранее. Эти признаки могут сопутствовать любым отрицательным эмоциям.

Повышение тона, громкости и темпа речи сопровождают страх, гнев и, возможно, возбуждение. Противоположным образом изменяют голос печаль и, быть может, чувство вины.

## ***Пластика***

### **1. Прикрывание рта**

Одним из жестов обмана является прикрывание рта. У детей он выражен более явно – маленькие детки могут сказать неправду и сразу же прикрыть рот целой ладошкой.

У взрослых этот жест может быть в виде прикрывания рта кулаком или несколькими пальцами (имитация кашля также бывает довольно часто). Этот жест не обязательно обозначает обман, иногда таким образом собеседник пытается что-то утаить от вас (скорее всего, свою истинную точку зрения).

### **2. Прикосновение к носу**

Когда человек лжет, в организме выделяются особые вещества – катехоламины, которые приводят к раздражению слизистой носа, также повышается давление, усиливается кровоток и нос немного увеличивается. Но это не заметно, зато заметно, как ваш собеседник начинает тянуться к носу и почесывать его. Или просто периодически он будет дотрагиваться до кончика носа. Также это может означать, что человек вам полностью не доверяет.

### **3. Потирание глаз**

Когда ребенок не хочет на что-то смотреть, он закрывает глаза ладошками. У взрослого этот жест трансформируется в потирание глаза. Таким образом мозг пытается заблокировать что-то неприятное для нас (обман, сомнение или неприятное зрелище). У мужчин это более выраженный жест – они трут глаза, будто им соринка в глаз попала. У женщин этот жест менее заметен и вполне может сойти за поправление макияжа, т. к. дамы обычно потирают аккуратно пальчиком нижнее веко.

#### **4. Потирание мочки уха**

Потирание мочки, почесывание шеи за ухом, ковыряние в ухе или скручивание его в трубочку. Когда человек растирает мочку уха – это означает, что он уже достаточно услышал и хочет вам что-то сказать.

#### **5. Почесывание шеи**

Как правило, люди делают это указательным пальцем той руки, которой они пишут. Этот жест означает сомнение. Иными словами, если вам человек говорит что-то вроде «Да-да! Я с вами совершенно согласен» и при этом тянется, чтоб почесать шею, это означает, что на самом деле он не согласен и сомневается.

#### **6. Оттягивание воротничка**

Обман приводит к повышению давления и усиленному потоотделению, особенно если обманщик боится быть пойманным на лжи. Такой же жест может быть связан с гневом или подавленностью и человек оттягивает ворот, чтобы немного остыть.

#### **7. Пальцы во рту**

Это бессознательная попытка человека вернуться в состояние безопасности, которое обычно ассоциируется с младенчеством и сосанием той же соски. Взрослый человек сосет сигару, трубку, дужки очков, ручку или жуёт резинку. Большинство прикосновений ко рту связаны с обманом, однако это также говорит еще и о том, что человек нуждается в одобрении. Возможно, он врёт, потому что боится, что правда вам не понравится.

Как уже говорилось ранее, большинство авторов работ, посвященных феноменологии лжи, сходятся во мнении, что ложь и обман можно отнести практически ко всем сферам человеческого бытия. Пол Экман говорит о том, что «ложь настолько естественна, что ее без обиняков можно отнести почти ко всем сферам человеческой деятельности». Профессор Д. И. Дубровский, автор монографии «Обман», утверждает, что обман есть средство защиты и реализации интересов, как отдельных личностей, так и групп, классов, народов и госу-

дарств. Обман можно рассматривать и в качестве функции социального института (государственного органа, ведомства, общественной организации и т. п.). Обман может служить одной из форм проявлений социальных противоречий, выражая эгоистическое обособление, конкуренцию, а также всевозможные способы достижения своих интересов и целей за счет других или вопреки желаниям других. «Одна из важнейших социальных функций обмана состоит в том, что он способен обеспечивать возможность сохранения наличных коммуникативных структур в условиях расходящихся или практически несовместимых интересов».

### 7.3. Мимические признаки обмана

Лицо является весьма ценным источником информации для верификатора, ибо оно может и лгать, и говорить правду, и делать то и другое одновременно. Одни выражения лица поддерживают ложь, давая нам неверную информацию, другие же – выдают правду, потому что выглядят фальшиво, и истинные чувства просачиваются сквозь все попытки скрыть их

**Микровыражение** – короткое непроизвольное выражение лица, появляющееся на лице человека, пытающегося скрыть или подавить эмоцию. Микровыражения не поддаются сознательному контролю, т. е. появляются независимо от желания человека.

Микровыражения проявляются не более чем на четверть секунды.

Однако с микровыражениями дело обстоит не так просто, потому что, несмотря на полноту их информации о скрытых эмоциях, они проявляются довольно редко.

Есть три вида признаков, по которым можно судить о фальшивости выражения лица: асимметрия, длительность и несвоевременность выражения лица.

При *асимметричном выражении* одна и та же эмоция проявляется на какой-то половине лица сильнее, чем на другой.

Вторым из этих трех признаков является *длительность* (тайминг). Подлинные чувства большей частью кратковременны, и их проявление длится не более нескольких секунд. Причем даже в экстремальных состояниях внешние проявления чувств редко удерживаются дольше и осуществляются, скорее, как ряд последовательных кратковременных выражений.

*Несвоевременность выражения* лица по отношению к речи, интонациям и телодвижениям является третьим признаком неискренности эмоций.

В отличие от лжи, **обман** – это полуправда, провоцирующая понимающего ее человека на ошибочные выводы из достоверных фактов: сообщая некоторые подлинные факты, обманщик умышленно утаивает другие, важные для понимания сведения.

Обман, как и ложь, возникает тогда, когда сталкиваются чьи-либо интересы и нравственные нормы, и там, где для прибегающего к обману человека затруднено или невозможно достижение желательного результата иным путем. «Главное, что роднит обман с ложью, – это сознательное стремление человека исказить истину» (В. В. Знаков).

**Неправда** – это «высказывание, основанное на искреннем заблуждении говорящего или на его неполном знании о том, о чем он говорит» (Ю. И. Холодный). Неправда, как и обман, основывается на неполноте информации, но, в отличие от обмана, говорящий не утаивает известной информации и не преследует иных целей, кроме передачи сообщения, содержащего неполную (или искаженную) информацию.

Несколько слов следует сказать о хитрости. **Хитрость** – не индивидуальный обман и совсем не коварство. Хитрость – это приспособление людей своим умением к тому, что должно случиться, но затягивается в осуществлении. Есть даже выражение – «прибегнуть к хитрости». Хитрость – это, с одной стороны, сочетание индивидуальных навыков и качеств человека, и особые условия и обстоятельства окружающей действительности – с другой. Наилучший, пожалуй, пример хитрости блестяще показан в народном фольклоре: «Жена, намекни



солдатам, что у нас в поле зарыт пулемет, а когда они все перероют и ничего не найдут, то сажай картошку по свежевспаханному».

В целом можно констатировать, что ложь, обман и неправда неискоренимы: они являются неизбежными социально-психологическими компонентами жизнедеятельности человека в обществе. Поэтому любые попытки исключить их из нашей жизни являются утопичными, психологически неверными и бесперспективными.

#### **7.4. Искажение / умолчание**

Экман пишет, что существуют две основные формы лжи: умолчание и искажение. «При умолчании лжец скрывает истинную информацию, но не сообщает ложную. При искажении же лжец предпринимает некие дополнительные действия – он не только скрывает правду, но и предоставляет взамен ложную информацию, выдавая ее за истинную» (Пол Экман).

Раскрывая содержания понятий лжи, обмана, неправды, уже говорилось, что мнения о том, что есть ложь и что есть обман, расходятся. По мнению Экмана, это синонимы. По мнению Бок, есть понятие тайны, при котором умолчание может быть нравственным и оправданным. Виктор Знаков отстаивает мнение, что ложь и обман суть разные явления. Очевидно, что столь простое разграничение вынуждено допускать большое количество оговорок и исключений. Врач может не только умалчивать истинную картину болезни, но и мистифицировать ее, сообщая ложные сведения, ради блага больного. Трудно в этом случае назвать его действия лживыми. Знаков, например, назвал бы их обманными. Разведчик, которого допрашивают враги, может не только утаивать секрет, но и дезинформировать, и его действия тоже трудно назвать лживыми. С другой стороны, в правовой сфере утаивание информации классифицируется как дача именно «ложных» показаний, т. е. свидетель не обманывает

следователя или судью, а именно лжет, сообщая, что ему неизвестно нечто, хотя на самом деле это нечто ему известно.

Поэтому важным параметром, который может помочь определить, является ли некое действие лживым или обманным, будет являться параметр намерения, т. е. желания или же нежелания обманщика ввести кого-либо в заблуждение.

## **7.5. Проблема добродетельного обмана.**

### **Кант и современность**

**Обман** – фундаментальный фактор социальных и личностных отношений, неизбежно присутствует во всех формах деятельности коллективных, институциональных и индивидуальных субъектов. Вряд ли надо доказывать исключительную актуальность философского осмысления этого феномена в условиях информационного общества.

Кант писал: «Это – священная, безусловно повелевающая и никакими внешними требованиями не ограничиваемая заповедь разума: во всех показаниях быть правдивым (честным)».

Обсуждение такой сравнительно узкой темы, как «ложь из человеколюбия», показало, что и в ней просвечивают важные философские проблемы нашего времени. Этическая оценка конкретного поступка требует зачастую учета ряда этических норм, а не одной единственной, и решения о приоритете одной нормы перед другой. Р. Г. Апресян пишет: «Не может быть предпочтительной правдивость, если она является условием несправедливости». Каждому известно, что правда тоже может быть злонамеренной и даже смертоносной. Все это еще раз обнаруживает несостоятельность абстрактных абсолютистских решений.

Сторонники концепции Канта стремятся во чтобы то ни стало защитить абсолютность морального требования «не лги». Они считают отказ от абсолютного запрета подрывом морали, ибо таким путем открываются ворота

для вседозволенности, для всевозможных извращений и демагогии. В этом, конечно же, есть рациональный смысл. Но разве абсолютистские призывы, наставления, требования, запреты не могут служить удобным орудием демагогии и обмана? Согласно Р. Г. Апресяну, «абсолютное» служит для описания «морального долженствования, конкретное содержательное наполнение которого может быть социокультурно относительным. Иными словами, абсолютное в морали – это не нормы прямого действия, но некоторые общие рамки принятия решения, действия, оценки». А. П. Скрипник подчеркивает, что абсолют исключает выбор, в то время как «нравственность является активной и творческой деятельностью, она не может быть внеситуативной и надситуативной». Б. Г. Капустин также говорит о невозможности перевода абсолютных моральных требований в «однозначные поступки», справедливо отмечает необходимую логическую (теоретическую) связь абсолютного и относительного.

Основной вопрос, как считает А. А. Гусейнов, состоит в следующем: «Является ли нормальная, терпимая ложь повседневности и категорически неприемлемая ложь моралистов, в частности Канта, одним и тем же феноменом? Или мы имеем здесь нередкую ситуацию, когда за одним словом скрываются разные понятия?» А. А. Гусейнов склоняется к последнему. «Ложь, на которую получено моральное право, уже перестает быть ложью. Значит, ее и надо называть по-другому».

Здесь возникает четкая, теоретически значимая альтернатива: либо переделать общее понятие лжи (а тем самым и правды), а это противоречило бы всей философской и социокультурной традиции; либо признать, что существуют разные виды лжи, в первом приближении – два вида: ложь злонамеренная, экзистенциально вредоносная, и ложь не злонамеренная, в том числе благонамеренная, экзистенциально приемлемая.

## **7.6. Наличие намерения / отсутствие намерения**

По мнению Виктора Знакова, намерение есть то, что может подсказать: является ли некоторый акт лживым или же является он обманным. Если биржевой игрок сообщает информацию, что определенные акции упадут в цене, то он имеет намерение ввести людей в заблуждение. Разведчик имеет совершенно очевидное намерение обмануть своих врагов. А некоторый свидетель, который утаивает истинную информацию, скорее всего, не имеет никакого желания ввести судью в заблуждение. Наверное, он был бы счастлив, если бы его вообще не спрашивали на этот счет, а спрашивали бы о чем-нибудь другом, где он почувствует себя в безопасности.

Однако разведчик, безусловно, окажется героем, если сумеет обмануть врагов, а свидетель может сам превратиться в преступника, т. к. его показания будут расценены как ложные. Также трудно назвать врача лжецом, хотя он имеет совершенно определенное намерение исказить картину болезни своего пациента, а не просто умолчать о ней. Таким образом, для уточнения, что есть ложь и что есть обман, нам потребуется следующий важный параметр, а именно – разграничить случаи на такие, когда обманные действия являются нормативными, или социально дозволенными, или предписанными, и такие, когда эти действия ненормативны, т. е. не имеют социального дозволения.

## **7.7. Нормативность / ненормативность**

Разведчик, попавший плен, проявит свои лучшие, с точки зрения общества, качества, если сумеет обмануть своих врагов, и окажется предателем, если скажет правду. В некоторых случаях ложь и обман имеют оправдание, и даже могут быть предписаны самим обществом. Пилоту, который борется за выживание самолета, может быть предписано не оповещать пассажиров о случившемся, дабы избежать паники. Врачи знают, что в значительном количестве

случаев пациенту лучше солгать, чем сказать правду, т. к. последнее усугубит картину болезни. Общеизвестно, что большое количество клинических и диагностических экспериментов станет невозможным, если испытуемым говорить правду об истинных целях и задачах исследования. И было бы странно, если бы дипломат на международных встречах и переговорах говорил только правду об истинном положении дел в своей стране.

С этой точки зрения свидетель лжет, т. к. он нарушает общественные соглашения, распространяемые на некоторые ситуации, в которых обманное действие есть социальная необходимость. В данном случае такого соглашения нет, поэтому умалчивание можно считать ложью. С этой же точки зрения обманное действие врача, который искажает картину болезни пациента, будет, скорее, обманом, но не ложью, т. к. оно имеет нормативный характер. В то же самое время близкий родственник больного, который по собственной инициативе решил его подбодрить, сообщит ему слово в слово ту же самую информацию, что и врач, его действия можно определить как лживые, т. к. они, в отличие от врача, не имеют нормативного характера.

Однако, как говорит Сесилия Бок, у понятия лжи есть явная негативная презумпция, т. е. в некотором роде люди, которые лгут или называются лжецами, – преступники по определению. Всегда ли справедливо называть человека «преступником», когда он лжет? Свидетелем, возможно, движет страх и стремление обезопасить свою жизнь и в таком случае он не столько лжив, сколько труслив, если изъясняться в житейских категориях. А человеком, сообщаящим больному, что тот скоро поправится, движут совсем не злонамеренные, а, скорее всего, самые добрые и благородные помыслы. Поэтому еще одним параметром, предложенным профессором Д. Дубровским, с точки зрения которого необходимо рассмотреть обманное действие, является то, какую цель преследует обманное действие: злонамеренную или добродетельную.

## Глава 8

# ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

### 8.1. Конфликты

#### 8.1.1. Структура конфликта

Анализ конфликта включает рассмотрение его структуры и функций. Не зная того и другого, трудно управлять конфликтными отношениями и вообще осмысленно подходить к этому явлению. В любом конфликте функции зависят от структуры, а последняя, в особенности ее субъекты, могут видоизменяться под влиянием доминирующей функции.

Чем прежде всего характеризуется всякий конфликт? Конечно же, конфликтующими сторонами, а также предметом противоборства. Эти два определяющие элемента конфликта не исчерпывают его структуру. Последняя включает конфликтное действие в той или иной форме и направляющее его сознание, средства и методы действия, поле конфликта. Кроме того, ни один конфликт невозможен без сложившейся до его появления конфликтной ситуации.

Субъектами конфликта, в зависимости от его уровня, выступают индивиды, группы, классы, национально-этнические общности, организации, социальные институты и пр.

Для анализа конфликта, его динамики важно различать субъекта, инициирующего конфликтное действие и доминирующего в этом действии. Причем это не всегда один и тот же субъект. Агент, спровоцировавший конфронтацию, зачастую оказывается не ведущей, не определяющей, а ведомой, определяемой стороной.

Поведение и действия субъектов направляются конфликтным сознанием. Его образует особое состояние сознания, специфика которого заключается в

осознании противоборствующими сторонами противоположности своих интересов, ценностей, целей и превращении их в мотивацию активности.

Для лучшего понимания конфликта необходимо обозначить, что существует различного рода конфликтное поведение, которое обобщается в следующие виды:

- 1) достижение одним субъектом своих целей за счет другого;
- 2) частичная и полная уступка одним субъектом своей позиции другому;
- 3) взаимное удовлетворение интересов обоих конфликтных субъектов и достижение какой-то общей цели;
- 4) взаимное неудовлетворение интересов противоборствующих сторон и стремление перевести конфликт на новый уровень и новую форму.

Любой конфликт возникает, протекает и разрешается на фоне конфликтной ситуации – неотъемлемая сторона конфликта, существенный элемент его структуры.

Конфликтная ситуация включает в первую очередь острую форму противоречия, образующего основу конфликта; именно такую, при которой обе противоположности или одна из них уже не могут существовать в рамках прежней взаимосвязи, единства. Наличие конфликтной ситуации свидетельствует о сформировавшихся конфликтных факторах, говорит о появлении инициатора конфликта.

### **8.1.2. Типология конфликтов, причины их возникновения**

Конфликт, как любое жизненное явление, проанализированное и изученное, обладает рядом существенных признаков. Конфликты по их содержанию могут быть охарактеризованы как бытовые, административные, профессиональные, идеологические, психологические, амбиционные, этические.

**Межличностный конфликт** – столкновение интересов двух автономных личностей, заявивших о праве на предмет столкновения. Это самый распространенный вид, когда два человека ведут конфликт и ответственны за его исход.

**Межгрупповой конфликт** – столкновение интересов двух групп как совокупных субъектов. Это могут быть два класса, вступившие в отстаивание своих групповых интересов. Носителями и выразителями интереса группы становятся отдельные лица как представители группы, они выражают волю группы как таковой.

**Внутриличностный конфликт** – это конфликт, в котором противоречие возникает между двумя внутренними мотивами одного человека. Проявление внутриличностного конфликта таково: «хочу, но не могу в силу ряда причин» или «и так плохо, и иначе плохо».

Межличностный, внутриличностный, межгрупповой конфликты могут по содержанию быть *административными, профессиональными, бытовыми, психологическими, этическими, амбиционными*. Разнообразие одной характеристики, помноженное на многообразие другой характеристики конфликта, дает представление о широкой палитре конфликта.

Способность выделять характеристики конфликта дает возможность четко классифицировать конфликт, выбрать наиболее адекватный способ его разрешения, а следовательно, выработать нужную стратегию и тактику поведения.

Анализ процесса возникновения конфликта включает изучение развития того противоречия или противоречий, которые лежат в его основе. Л. Козер отмечает, что конфликт возникает тогда, когда исчерпывается возможность решения противоречия. Добавим: обострившегося противоречия.

Анализ большого числа конфликтов показал, что конфликтующие, как правило, не могут сформулировать истинные причины конфликта, «зацикливаясь» на наиболее возмущающих их моментах, лежащих на поверхности и являющихся следствием более глубоких причин.



### 8.1.3. Индивидуально-типологические различия реагирования на ситуацию конфликта

Всякий межличностный конфликт в конце концов имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной.

#### *Стили поведения в межличностном конфликте*

Исследователи выделяют следующие стили поведения в межличностном конфликте: противоборство, уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, ассертивность.

1. *Противоборство* – характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства.

2. *Уклонение* – связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

3. *Приспособление* – предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

4. *Компромисс* – требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

5. *Сотрудничество* – предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

6. *Ассертивное поведение* (от англ. assert – утверждать, отстаивать). Такое поведение предполагает способность человека отстаивать свои интересы и до-

биваться своих целей, не ущемляя интересов других людей. Оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов. Ассертивность – это внимательное отношение как к себе, так и к партнеру. Ассертивное поведение препятствует возникновению конфликтов, а в конфликтной ситуации помогает найти верный выход из нее. При этом наибольшая эффективность достигается при взаимодействии одного ассертивного человека с другим таким же человеком.

Все названные стили поведения могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов.

#### **8.1.4. Типология конфликтных личностей**

Немало конфликтов возникает из-за сложности характера некоторых людей. Из числа конфликтных личностей можно выделить 6 характерных типов. Каждый из них мы обозначим одним (для краткости) словом.

**«Демонстративные».** Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

**«Ригидные».** Слово «ригидный» означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих.

Раз и навсегда сложившееся мнение ригидной личности неминуемо приходит в противоречие с изменяющимися условиями и вызывает конфликт с окружающими. «Если факты нас не устраивают – тем хуже для фактов».

**«Неуправляемые».** Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение – агрессивное, вызывающее.

**«Сверхточные».** Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких – большинство), подвергают резкой критике.

Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

**«Рационалисты».** Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей.

**«Безвольные».** Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его «устаами глаголет истина».

Этот тип (как и предыдущий) является «ситуативным», т. е. проявляется только при создании определенной ситуации. В данном случае – это наличие отрицательного влияния на безвольного человека. Представители всех остальных типов идут на конфликт сами.

### **8.1.5. Стадии и фазы конфликтного процесса**

#### ***Предконфликтная ситуация***

Это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Это положение дел накануне конфликта. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами кон-

фликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности. Но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта. Если же напряженность в отношениях не выливается в открытые конфликтные столкновения и подобное столкновение вещей сохраняется довольно долго, то его называют потенциальным, или латентным (скрытым) конфликтом.

Предконфликтную ситуацию можно условно разделить на три фазы развития, для которых характерны следующие особенности во взаимоотношении сторон:

- возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид;

- стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми методами»; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере;

- разрушение структур взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; «формирование образа врага» и установка на борьбу с ним. Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго и не перерасти в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент.

### ***Инцидент***

Инцидент – формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон. Инцидент может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта, явиться результатом естественного хода событий. Бывает, что инцидент готовит и провоцирует некая «третья» сила, преследующая свои интересы в предполагаемом «чужом» конфликте. Можно выделить четыре типа инцидента по характеру возникновения:

1. Объективные целенаправленные инциденты.

2. Объективные нецеленаправленные инциденты.

3. Субъективные целенаправленные инциденты (человек идет на конфликт, чтобы решить свои проблемы).

4. Субъективные нецеленаправленные инциденты (нечаянно столкнулись интересы двух или нескольких сторон).

Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество. В сложившейся ситуации возможны три варианта поведения конфликтующих сторон: стороны (сторона) стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс; одна из сторон делает вид, что «ничего не произошло» (уход от конфликта); инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния. Выбор того или иного варианта во многом зависит от конкретной установки (целей, ожидания, эмоциональных ориентаций) сторон.

### ***Третья стадия – развитие конфликта***

Начало открытого противоборства сторон является результатом конфликтного поведения, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению. Конфликтологи выделяют несколько форм конфликтного поведения: активно-конфликтное поведение (вызов); пассивно-конфликтное поведение (ответ на вызов); конфликтно-компромиссное поведение; компромиссное поведение.

В зависимости от конфликтной установки сторон и формы поведения сторон, конфликт приобретает логику развития. Развивающийся конфликт имеет тенденцию создавать дополнительные причины углубления и разрастания. И если ему ничто не мешает, он начинает как бы питать сам себя, создавая, порождая все новые и новые основания дальнейшего развития.

Поэтому каждый конфликт является в определенной степени уникальным. Можно выделить три основные фазы в развитии конфликта:

– переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон. Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный ха-

ракти. Происходит первая проба сил. На этой ступени еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами;

– дальнейшая эскалация противоборства. Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся новые ресурсы сторон. Почти все возможности найти компромисс упущены. Конфликт становится все более неуправляемым и непредсказуемым;

– конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой ступени конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

Эту стадию еще называют эскалация конфликта (от лат. Scala – лестница), т. е. здесь конфликт «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов – действий и противодействий конфликтующих сторон.

### ***Кульминация***

Эта стадия наступает тогда, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, которое их связывает (или их родственным связям, или дружеским отношениям). Кульминация – это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то взрывном эпизоде или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. При кульминации конфликт достигает того накала, что обеим сторонам становится ясно, что продолжать его больше не следует. Кульминация непосредственно подводит стороны к осознанию необходимости прервать как дальнейшее обострение отношений, так и усиление враждебных действий и искать выход из конфликта на каких-то иных путях.

Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией. Здесь имеет место «предел терпимости», при превышении которого участники конфликта устают от своего противоборства, у них возникает желание как-то уладить разногласия.

В затяжном конфликте момент кульминации долго не наступает. В одних случаях конфликт при этом постепенно угасает. Но в других случаях оттяжка кульминации обходится очень дорого: в процессе затянувшейся эскалации накапливается высокий «энергетический потенциал» негативных эмоций, не находящий разрядки в кульминации; и когда, наконец, момент кульминации приходит, выброс всей этой энергии способен произвести самые ужасающие разрушения. Такого рода кульминация – это еще один вариант острого конфликта.

### ***Разрешение конфликта***

Длительность и интенсивность конфликта зависит от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей среды, символов победы и поражения, имеющихся (и возможных) способов (механизмов) нахождения консенсуса и т. д.

На определенной стадии развития конфликта у противоборствующих сторон могут существенно измениться представления о возможностях своих и противника. Наступает момент переоценки ценностей, обусловленный новыми взаимоотношениями, расстановкой сил, осознанием реальной ситуации – невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этом случае конфликтующие стороны начинают искать пути примирения, и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны варианты развития событий:

- очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта;
- борьба идет до полного поражения одной из сторон;
- борьба принимает затяжной, вялотекущий характер из-за недостатка ресурсов;
- стороны идут на взаимные уступки в конфликте, исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя;

– конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы.

Социальный конфликт будет продолжаться до тех пор, пока не появятся реальные условия его прекращения, которые могут быть определены еще до начала противоборства, а могут быть выработаны и согласованы в ходе развития конфликта.

Существуют такие абсолютные конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников. Чем жестче очерчен предмет спора, чем очевиднее признаки, знаменующие победу и поражение сторон, тем больше шансов для его локализации.

Способы завершения конфликта направлены в основном на изменение самой конфликтной ситуации либо путем воздействия на участников, либо путем изменения характеристики объекта, либо иными способами. Назовем некоторые из этих способов:

- устранение объекта конфликта;
- замена одного объекта другим;
- устранение одной стороны участников конфликта;
- изменение позиции одной из сторон; изменение характеристик объекта и субъекта конфликта;
- получение новых сведений об объекте или создание дополнительных условий;
- недопущение непосредственного или опосредованного взаимодействия участников;
- приход участников конфликта к единому решению или обращение к арбитражу при условии подчинения любому его решению.

Здесь необходимо ввести еще два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Цена конфликта для каждой из конфликтующих сторон складывается из суммы трех величин: из затрат энергии, времени и сил на конфликтную деятельность; из ущерба, наносимого недружелюбными действиями другой стороны; из потери, связанной с ухудшением общей ситуации. Не строгость



интуитивно вылавливаемой цены конфликта не мешает тому, чтобы сравнить ее с другой интуитивно оцениваемой величиной – ценой выхода из конфликта.

**Цена выхода из конфликта** – это разность между утратами, с которыми сопряжен этот выход из конфликта, и приобретениями, которые дает этот выход.

Если приобретения больше, чем утраты, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Однако приобретения обычно представляются неясными и гипотетическими, что значительно снижает их оценку, тогда как утраты отчетливо зримы и поэтому оцениваются высоко. Вот почему неудивительно, что гораздо чаще встречается иной вариант: утраты представляются больше приобретений. В этом случае целесообразно сопоставить цену конфликта и цену выхода из конфликта. Если цена конфликта меньше, т. е. выход из конфликта дается слишком дорогой ценой, то попытки продолжить конфликтную борьбу еще имеют смысл.

Таким образом, сравнение цены конфликта и цены выхода из него позволяет рационально решить вопрос: стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же прекратить его.

### ***Переговоры***

Завершающий этап стадии разрешения конфликта предполагает переговоры. Обычно одним из условий начала переговорного процесса является временное перемирие. Но возможны варианты, когда на стадии предварительных договоренностей стороны не только не прекращают враждовать, но идут на обострение конфликта, стремясь упрочить свои позиции на переговорах.

Переговоры предполагают взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон и включают всевозможные процедуры: признание наличия конфликта; утверждение процедуры, правил и норм; выявление основных спорных вопросов; исследование возможных вариантов решения проблемы; поиск соглашения по каждому спорному вопросу и урегулирование конфликта в целом; выполнение всех принятых взаимных обязательств.

В основу переговорного процесса может быть положен метод компромисса, основанный на взаимных уступках сторон, или метод консенсуса, ориентированный на совместное решение существующих проблем. Методы ведения переговоров и их результат зависят не только от отношений между противоборствующими сторонами, но и от внутреннего положения каждой из сторон, отношения с союзниками и других внеконфликтных факторов.

### ***Послеконфликтная стадия***

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью завершен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями будет зависеть от следующих положений:

- насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговоров достичь преследуемой цели;
- какими методами и способами велась борьба;
- насколько велики потери сторон;
- насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;
- удалось ли в результате мира снять эмоциональное напряжение сторон;
- какие методы были положены в основу переговорного процесса;
- насколько удалось сбалансировать интересы сторон;
- навязан ли компромисс одной из сторон или третьей силой, или являлся результатом взаимного поиска решения конфликта;
- какова реакция окружающей социальной среды на итоги конфликта.

Послеконфликтная стадия знаменует новую объективную реальность: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающей социальной среде; новое видение существующих проблем и новую оценку своих сил и возможностей.

## **8.2. Методы разрешения конфликтов**

### **8.2.1. Технология разрешения конфликта**

Разрешение конфликта начинается с установления его причин. Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны.

Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта. Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт – это значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию,
- 2) исчерпать инцидент.

Конфликт между людьми можно уподобить сорняку в огороде: конфликтная ситуация – это корень сорняка, а инцидент – та часть, что на поверхности. Ясно, что, обрезав ботву сорняка, но не тронув корень, мы только усилим его работу по вытягиванию из почвы питательных веществ, так необходимых культурным растениям. Да и найти корень после этого труднее. Так же и с конфликтом: не устранив конфликтную ситуацию, мы создаем условия для углубления конфликта.

Каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт – значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация – это диагноз болезни под названием «конфликт». Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

### 8.2.2. Управление конфликтом

Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение значимых задач.

Управление конфликтом – это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на процесс. Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и разрешение. Каждый из названных видов действий представляет собой акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие.

Объективность понимания – первейшая предпосылка управления конфликтами и вместе с тем методологическая проблема.

Объективное понимание конфликта – это адекватное, т. е. соответствующее реальности, его описание. Субъект управления имеет в качестве объекта не непосредственно реальный конфликт, а его описание, образ, мысленное отражение, вербальную (речевую) интерпретацию. Понятно, что такое описание включает определенный подход, приемлемый для той или иной стороны конфликта или для третьей, нейтральной, выступающей посредником. Ведь каждая сторона стремится представить коллизию так, как она ее видит со своих позиций, как она понимает сложившуюся ситуацию, иначе говоря, как она заинтересована объяснить конфликт, поэтому сам факт того или иного объяснения конфликта включается в предмет противоречия.

Объективное объяснение конфликта возможно при выполнении следующих требований:

– анализ конфликта учитывает только те факты, которые актуальны в настоящей ситуации;

– в объяснительный контекст входит и учет предшествующего состояния конфликтной ситуации и ее развитие в последующем;

– объяснение конфликта подчинено успешному разрешению его в интересах целого – прогресса общества, личности и пр.

Признание возможности активного воздействия на конфликт также составляет существенное условие управления им. Это исключает отношение к конфликтам как фатально неизбежным, стихийно возникающим и столь же стихийно развивающимся, а стимулирует поиск путей и методов сознательного влияния на конфликтную ситуацию, зарождающуюся или реально существующую.

Один из принципов управления конфликтом – гласность. Любая попытка скрыть наличие конфликта, замаскировать его внешним благополучием ведет только к углублению конфронтации. И, напротив, своевременное и корректное вскрытие конфликта, его причин и условий означает создание благоприятных предпосылок для урегулирования последнего и успешного преодоления. Гласность предполагает наличие информации о конфликтной ситуации, доведение ее до заинтересованных лиц и формирование соответствующего объективного отношения.

*Конструктивная модель конфликтного поведения* характеризуется стремлением уладить конфликт. Нацелена на поиск приемлемого решения. Отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открытостью и искренностью в общении, лаконичностью и немногословностью.

Примером конструктивной модели поведения личности в конфликте может служить разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы соперника.

### 8.2.3. Регулирование конфликта

Регулирование конфликта представляет собой действие управляющего субъекта с целью смягчения, ослабления или перевода его в другое русло и на другой уровень отношений. Регулируемый конфликт есть конфликт контролируемый и, стало быть, предсказуемый.

Разрешение конфликта – заключительный его этап. Во всех многообразных формах реализуются различные виды завершения конфликта: прекращение конфликта путем уничтожения одной из сторон или полного подчинения другой; преобразование обеих конфликтующих сторон в направлении согласования их интересов и позиций на новой основе; взаимного примирения противоборствующих агентов; взаимного уничтожения противоположностей. При осуществлении первой и последней из указанных возможностей завершение конфликта сопровождается обострением борьбы. При реализации других форм происходит постепенное затухание конфликта.

Различаются полное и неполное разрешение конфликта. Если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью. Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, его поле, мотивационная база конфликтного поведения участников и т. п.

Ситуация неполного разрешения конфликта порождает его возобновление на той же или на новой основе. Перманентное возрождение одного и того же конфликта в преобразованном виде на ином уровне.

Разрешение конфликта следует отличать от его подавления, т. е. насильственного устранения одной или обеих сторон без ликвидации причин и предмета противоборства. Не ведет к разрешению и так называемая отмена конфликта – это попытка избавиться от конфликта путем примирения или затухивания, а не преодоление противоположностей, лежащих в его основе.

Процесс разрешения любого конфликта складывается как минимум из трех этапов. Первый – подготовительный – это диагностика конфликта. Второй – разработка стратегии разрешения и технологии. Третий – непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта – реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта включает:

- а) описание его видимых проявлений (стычки, столкновения, кризисы и т. п.),
- б) определение уровня развития конфликта,
- в) выявление причин конфликта и его природы (объективной или субъективной),
- г) измерение интенсивности,
- д) определение сферы распространённости.

Конфликты, в которых противников разделяют непримиримые противоречия, и их разрешение может быть достигнуто только победой одной стороны над другой, существенно отличаются от конфликтов типа «дебатов», где возможен спор, возможны маневры, но в принципе, обе стороны могут достигнуть компромисса. Специфичны конфликты типа «игр», где стороны действуют в рамках одних и тех же правил, и разрешение проблемы здесь не ведет к ликвидации всей структуры связывающих их отношений.

**Стиль конкуренции** используется, когда субъект весьма активен и намерен идти к разрешению конфликта, стремясь удовлетворить прежде всего собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы.

**Стиль уклонения** (избегания) применяется в ситуации, когда субъект не уверен в положительном для него решении конфликта, или когда он не хочет тратить силы на его решение, либо в тех случаях, когда чувствует себя неправым.

**Стиль приспособления** характеризуется тем, что субъект действует совместно с другими, не стремясь отстаивать свои интересы. Следовательно, он уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием. Данный стиль

следует использовать в случае, если вы чувствуете, что, уступая в чем-то, вы мало теряете. Наиболее характерны некоторые ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: субъект стремится сохранить мир и добрые отношения с другими; он понимает, что правда не на его стороне; у него или мало шансов победить; он понимает, что итог разрешения конфликта намного важнее для другого субъекта, чем для него.

Таким образом, в случае применения стиля приспособления субъект стремится выработать решение, удовлетворяющее обе стороны.

**Стиль сотрудничества.** Реализуя его, субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдного выгодного результата. Некоторые типичные ситуации, когда используется данный стиль: оба конфликтующих субъекта обладают равными ресурсами и возможностями для решения проблемы; разрешение конфликта очень важно для обеих сторон, и никто не желает от этого уклониться; наличие длительных и взаимозависимых отношений у субъектов, вовлеченных в конфликт; оба субъекта способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, оба умеют объяснить свои желания, выразить свои мысли и выработать альтернативные варианты решения проблемы.

**Стиль компромисса.** Он означает, что обе стороны конфликта ищут решение проблемы, основанное на взаимных уступках. Этот стиль наиболее эффективен в тех ситуациях, когда оба противоборствующих субъекта хотят одного и того же, но уверены, что одновременно для них это невыполнимо. Некоторые случаи, в которых стиль компромисса наиболее целесообразен: обе стороны обладают одинаковыми ресурсами и имеют взаимоисключающий интерес; обоим сторонам может устроить временное решение; обе стороны могут воспользоваться кратковременной выгодой.



## 8.3. Роль эмоций в конфликте

### 8.3.1. Эмоции в конфликте

В конфликтной ситуации эмоции играют значительную роль. Порой эмоции способны заставить действовать нерационально. Искусство управления собственными эмоциями состоит в умении направлять их в нужное русло. Реакции, основанные на эмоциях, часто приводят к конфликтам, а в конфликтной ситуации приводят к эскалации противодействия. Такое развитие событий негативно как для самих оппонентов, так и для коллектива. Обратимся к некоторым особенностям эмоционального реагирования в конфликтной ситуации.

*Тревога* – психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника. Это эмоциональное состояние характеризуется напряжением, ожиданием неблагоприятного развития событий. Оно включает комплекс эмоций: *страх, горе, стыд, вину, интерес и возбуждение*.

*Тревожность* – склонность индивида к переживанию тревоги: может стать устойчивой чертой личности – воспринимать угрозы своему «Я» в различных ситуациях и реагировать на них усилением тревоги. В конфликтной ситуации тревожность такой личности обуславливает определенные реакции: всяческие попытки ухода от опасной ситуации – как в виде вербальной или физической агрессии, так и в виде ступора, оцепенения, неспособности к анализу.

Тревожная личность воспринимает мир как несущий потенциальную опасность и любой ценой стремится к спокойствию, избегая конфликтов и не отстаивая своих интересов. Тревожность может стать причиной повышенной конфликтности личности. Повышенный уровень тревоги ведет к появлению защитных механизмов, которые помогают избавиться от тревоги.

*Эмоциональная ригидность* выражается в заторможенности, косности эмоциональных откликов на меняющийся объект. Мысли, действия, эмоции текущего конфликта возникают не только под воздействием происходящего в

данный момент, но и под влиянием глубинных подсознательных процессов. Если мы ограничиваем выражение таких эмоций, как страх, гнев, то снижаем нашу способность адекватно воспринимать действительность.

Контроль эмоций осуществляется большей частью неосознанно. Люди с повышенным контролем над отрицательными эмоциями и люди с пониженным или нормальным контролем будут по-разному выражать их (эмоции) в ситуации конфликта. И внешние выражения эмоции (экспрессии) будут различными, это не способствует конструктивному разрешению конфликта.

### **8.3.2. Способы регуляции эмоционального состояния**

Проблема регуляции эмоциональных состояний является одной из сложнейших в психологии и одновременно относится как к фундаментальным, так и к прикладным проблемам.

Следует отметить, что существует много подходов к исследованию как регуляции эмоциональных состояний, так и психических механизмов, вызывающих стресс. Мы рассмотрим лишь несколько подходов. Первый из них, представленный работами Ф. Б. Березина, основан на следующих положениях: адаптация протекает на всех уровнях организации человека, в том числе в психической сфере; психическая адаптация является центральным звеном в общей адаптации человека, поскольку именно характер психической регуляции определяет характер адаптации в целом. Березин также считает, что механизмы психической адаптации, а следовательно, и регуляции психических состояний лежат в интрапсихической сфере.

К числу механизмов, обуславливающих успешность адаптации, Березин относит механизмы противостояния тревоге – разнообразные формы *психологической защиты* и *компенсации*. Психологическая защита – это специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием какого-либо

конфликта. Главной функцией психологической защиты является «ограждение» сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний. В широком смысле этот термин употребляется для обозначения любого поведения, в том числе и неадекватного, направленного на устранение дискомфорта.

Березин выделяет четыре типа психологической защиты: препятствующие осознанию факторов угрозы, вызывающих тревогу; позволяющие фиксировать тревогу; снижающие уровень побуждений; устраняющие тревогу. Проведенные им исследования обнаружили закономерную смену механизмов интрапсихической адаптации и позволили говорить о том, что различные формы психологической защиты обладают различными возможностями противостоять тревоге и другим негативным состояниям. Более того, было установлено, что существует определенная иерархия типов психологической защиты. Когда одна формы защиты оказывается не в состоянии противостоять тревоге, то «включается» другая форма защиты. Березиным было также обнаружено, что нарушение механизмов психической адаптации или использование неадекватной формы защиты могут приводить к соматизации тревоги, т. е. направлению тревоги на формирование предболезненных состояний, или к окончательному срыву адаптации. Это происходит потому, что тревога, как и любое другое эмоциональное состояние, связана с вегетативной и гуморальной регуляцией организма, т. е. при возникновении данного состояния происходят определенные физиологические изменения. При этом следует отметить, что использование индивидом неадекватной формы психологической защиты и возникновение гипертравмы всегда сопровождается сверхнапряжением, более значительным по своей интенсивности, чем обычное мотивационное. Как правило, в этой ситуации возникает состояние, обусловленное блокадой мотивационного поведения, известное как *фрустрация*.

**Фрустрация** – это психическое состояние человека, вызванное объективно непреодолимыми трудностями, возникшими при достижении цели или решении задачи. Следует отметить, что термин «фрустрация» применяется в со-

временной научной литературе в разных значениях. Очень часто под фрустрацией понимают форму эмоционального стресса. В одних работах этим термином обозначаются фрустрирующие ситуации, в других – психическое состояние, но всегда имеется в виду рассогласование между поведенческим процессом и результатом, т. е. поведение индивида не соответствует ситуации, а следовательно, он не достигает цели, к которой стремится, а даже наоборот, может прийти к совершенно противоположному результату.

Существенные для адаптации фрустрирующие ситуации обычно связаны с широким диапазоном *потребностей*, которые не могут быть удовлетворены в той или иной ситуации. Как вы уже знаете, потребность – это состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в чем-либо. Существуют разнообразные классификации наиболее значимых из них. П. В. Симонов, например, выделяет биологические, социальные и идеальные. А. Маслоу утверждает, что существует определенная иерархия потребностей, где к числу высших относятся социальные потребности.

Невозможность удовлетворить ту или иную потребность вызывает определенное психическое напряжение. В случае реорганизации целого комплекса потребностей или их рассогласованности, когда человек пытается решить две или более взаимоисключающие задачи, психическое напряжение достигает наивысших пределов и в результате формируется состояние, вызывающее нарушение адекватности поведения, т. е. фрустрация. Как правило, это состояние возникает в результате некоего конфликта, который принято называть *интрапсихическим конфликтом*, или конфликтом мотивов. Характерная для интрапсихического конфликта несовместимость и столкновение противоположных тенденций личности неизбежно препятствуют построению целостного интегративного поведения и увеличивают риск срыва адаптации.

Именно с ситуацией интрапсихического конфликта непосредственно связан и эмоциональный стресс. Вероятность возникновения интрапсихического конфликта в значительной степени обусловлена особенностями когнитивной

сферы. Многочисленные исследования показали роль когнитивных элементов в развитии стресса, а несоответствие между когнитивными элементами (когнитивный диссонанс) влечет за собой возрастание напряженности, и чем больше несоответствие, тем выше напряженность, которая приводит к нарушению интеграции поведения.

Интеграция поведения – это система взаимосвязи между элементами психической структуры личности, позволяющая успешно решать задачи в интересах адаптации индивида, и в первую очередь добиться согласованности его мотивов и требований окружения. Интеграция поведения реализуется через такие психологические образования, как установка, отношение, ролевые структуры. Интрапсихический конфликт отношений, которые формируются на основе ролевых и личностных установок, может приводить к дезорганизации поведения и нарушению сложившихся структур личности – «я-образа», «я-концепции», самооценки. При этом дезорганизация поведения будет сопровождаться негативным эмоциональным фоном, т. к. эмоции сопряжены с мотивами и обеспечивают осуществление некоторых регуляторных функций, при этом интеграция эмоций в единую систему определяет характер эмоционального состояния.

Построение интегрированного поведения – существенная *часть* адаптационного процесса. Нарушение поведения на любом уровне интеграции сопровождается снижением качества психической адаптации, возрастанием фрустрационной напряженности и соответствующими физиологическими сдвигами. В зависимости от того, насколько наше поведение интегрировано, т. е. целостно, осознанно и подчинено определенной цели, настолько высок у нас порог фрустрации, который можно рассматривать в качестве меры потенциальной стабильности психической адаптации и способности противостоять возникающему напряжению.

Одним из важнейших составных элементов структуры личности, влияющих на уровень интеграции поведения, а следовательно, и на процесс адаптации в целом, является «я-концепция». «Я-концепция» – это относительно

устойчивая, в большей или в меньшей степени осознанная и переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе. Как следует из данного определения, «я-концепция» – это система отношений человека к себе и окружающим его предметам, людям и другим явлениям. Вся информацию, которую человек получает из внешней среды, он воспринимает в контексте системы таких отношений, и, исходя из степени соответствия или несоответствия своим целям, из того, что в себе несет полученная информация – угрозу или одобрение, – человек строит свое поведение. Неслучайно принято считать, что «я-концепция» составляет ядро системы саморегуляции человека. В основе «я-концепции» лежат самооценка и уровень притязаний, отражающие общую направленность мотивационной сферы, ориентированной на достижение успеха (мотивация достижения) или на избегание неудач (мотивация избегания). В свою очередь, исследования мотивации показали зависимость между характером мотивации и выбором поведенческих стратегий, а также особенностями адаптации к условиям изменяющейся среды. При преобладании мотивации достижения поведение отличается отсутствием видимой тревоги, и наоборот, мотивация избегания неудач сопровождается проявлением тревоги.

Поскольку мы заговорили о системе отношений личности, то нельзя не вспомнить о В. Н. Мясищеве – авторе концепции отношений личности. По мнению Мясищева, система отношений составляет ядро личности. Эта система формируется под воздействием отражения сознанием человека окружающей действительности. Данная концепция нашла широкое применение в медицинской психологии, особенно в области исследования и лечения *неврозов*.

Неврозы – эта группа нервно-психических расстройств, психогенных по своей природе, являющихся следствием длительного или чрезмерно интенсивного эмоционального напряжения. Главная причина невроза – нарушение системы регуляции эмоциональной связи, вызванное противоречием между уста-

новками и взглядами личности и внешней действительностью, т. е. в основе такого нарушения лежит интрапсихический конфликт.

Невроз, являясь нервно-психическим расстройством, сопровождается вегетативными проявлениями: мышечным напряжением, тремором, нарушениями работы сердца, тревогой, чувством подавленности, головными болями, слабостью. Причем эти вегетативные изменения происходят не сразу, а постепенно. Прежде всего изменяется сон. Он становится поверхностным, человек легко просыпается. Постепенно изменяется чувствительность человека к внешним раздражителям. Звук, свет, разговоры необыкновенно раздражают человека. Даже шумы обычного уровня могут стать непереносимыми. Повышенная чувствительность выступает, с одной стороны, как приспособительный механизм к недостатку информации, обеспечивая приток дополнительных сигналов, с помощью которых можно разрешить ситуацию. С другой стороны, повышенная чувствительность делает человека более восприимчивым к любым раздражителям и проявляется как излишняя плаксивость, нетерпеливость, взрывчатость, а также в виде болевых ощущений в ответ на слабые сигналы из внутренней среды, которые ранее не воспринимались.

Однако главной особенностью невроза является конфликт. Конфликт обнаруживается в основе большинства неврозов и всегда сопровождается чрезвычайно интенсивными переживаниями. Переживания могут быть различны. Например, ощущение своей вины, своего упущения, вследствие которого и возникла травмирующая ситуация, и др. В то же время следует отметить, что переживания становятся источником невроза лишь в том случае, если они особо значимы для человека. Поэтому большинство эмоциональных, или интрапсихических, конфликтов, послуживших причиной заболевания, по своей природе социальны. Например, человек заболевает не потому, что он стал жертвой несправедливости, а потому, что проявленная по отношению к нему несправедливость (действительная или кажущаяся) нарушила его представления о справедливости, его веру в добро и зло, в смысл человеческого существования.

Таким образом, мы подошли к тому, что эмоциональный стресс чаще всего оказывается связанным с социальными явлениями, т. е. эмоциональный стресс является неотделимой частью социальной адаптации человека. В результате наших многолетних экспериментальных исследований этой проблемы мы пришли к выводу о том, что существуют *характеристики личности, которые определяют успешность адаптации человека* в самых разнообразных условиях. *Эти характеристики* формируются в процессе всей жизни человека, и к их числу в первую очередь следует отнести уровень нервно-психической устойчивости, самооценку личности, ощущение своей значимости для окружающих (социальная референтность), уровень конфликтности, опыт общения, морально-нравственную ориентацию, ориентацию на требования ближайшего окружения.

Все эти характеристики при детальном изучении оказались взаимосвязаны друг с другом. Более того, они формируют одну интегральную характеристику, которая была названа нами *личностным адаптационным потенциалом*. Данная характеристика рассматривается нами как системное свойство личности, которое заключается в способности личности адаптироваться к условиям социальной среды. Чем выше уровень развития данного свойства, тем к более жестким и суровым условиям социальной среды может приспособиться человек.

В ходе экспериментальных исследований было установлено, что даже в условиях реальной угрозы для жизни люди с более высоким адаптационным потенциалом не только имеют больше шансов уцелеть, но могут успешно выполнять профессиональные обязанности. Также следует отметить, что впоследствии лица с более высоким уровнем развития адаптационного потенциала личности имеют больше шансов по сравнению с другими восстановить функциональное состояние организма и вернуться к нормальной жизни.

Существуют и другие подходы к рассмотрению проблемы регуляции эмоциональных состояний и эмоционального стресса. Мы не будем их рассматривать, т. к. в процессе изучения других учебных предметов вы с ними позна-



комитесь более подробно. Данную главу мы закончим рассмотрением практических аспектов регуляции эмоциональных состояний.

Р. М. Грановская делит все стратегии выхода из напряженной ситуации на три группы: изменить или ликвидировать проблему; уменьшить ее интенсивность за счет смещения своей точки зрения на нее; облегчить ее воздействие с помощью включения ряда способов.

Ключевую роль в управлении своим состоянием играет *осознание жизненных целей и соотнесение с ними конкретных ценностей*. Чем быстрее человек определит свои жизненные ценности и цели, тем у него больше шансов избежать негативных последствий внезапно возникшего чрезмерного эмоционального напряжения, поскольку человек, сделавший главный жизненный выбор, в значительной мере определил все дальнейшие решения и тем самым избавил себя от колебаний и страхов. Попадая в трудную ситуацию, он соотносит ее значение со своими главными жизненными ориентирами. Своевременность подобного взвешивания нормализует его состояние. При этом критическая ситуация рассматривается на фоне общей перспективы, например всей жизни человека, в результате чего значимость этой ситуации может резко снизиться. Известно много примеров, когда с людьми происходили несчастные случаи, от которых можно было оправиться в течение нескольких часов. Но реакция на них была столь неадекватна, столь несоотнесима с личной шкалой ценностей, что развивались значительные жизненные кризисы. Поэтому *неблагоприятные последствия возникают часто не из-за самих случаев, а из-за реакции на них*.

Таким образом, одним из основных способов избегания чрезмерного эмоционального напряжения является гармоничное развитие личности человека, формирование у него самостоятельной мировоззренческой позиции. Причем это развитие начинается с первых дней жизни человека, а его успех в значительной степени зависит от того, насколько умело строят воспитательный процесс родители ребенка, а затем и педагоги в школе, насколько государство заботится о воспитании подрастающего поколения, и от многого другого.

Следующий способ регуляции эмоциональных состояний, по мнению Грановской, заключается в *правильном выборе момента для принятия решения или реализации своего плана*. Как известно, экстремальная ситуация приводит к сужению сознания, что ведет к нарушению ориентировки в окружающем. Тревога, волнение меняют стратегию поведения. Пораженный смятением человек стремится избежать малейшего риска, боится идти в том направлении, которое грозит заблуждениями и ошибками, поэтому каждую новую информацию он стремится связать с аналогичной, уже известной ему. В этой ситуации человек очень часто совершает ошибки, принимая неправильное решение. Поэтому необходимо учиться правильно выбирать момент для реализации своих планов в сложной, эмоционально напряженной ситуации.

Еще один способ снизить эмоциональное напряжение заключается в *ослаблении мотивации*. Например, отказаться на время от достижения поставленной цели или снизить эмоциональную напряженность через произвольное перенесение внимания, концентрируя его не на значимости результата выполняемой деятельности, а на анализе технических деталей задачи или тактических приемах.

Для создания оптимального эмоционального состояния прежде всего нужна правильная оценка значимости происходящего события, поскольку на человека воздействует не столько интенсивность и длительность реальных событий, сколько их индивидуальная ценность. Когда событие рассматривается как чрезвычайное, то даже фактор малой интенсивности может вызвать дезадаптацию. Необходимо также иметь в виду, что при сильном эмоциональном возбуждении личностные характеристики человека играют очень существенную роль в оценке события. Так, хороший прогноз становится еще более оптимистичным у оптимиста, а плохой – еще более мрачным у пессимиста. Однако для того чтобы правильно оценить событие, необходима полная информированность о нем. Чем большим объемом информации по волнующему вопросу располагает человек, тем меньше вероятность эмоционального срыва. Отсюда

следует, что всеми силами надо увеличивать объем сведений о волнующей вас проблеме. При этом информированность должна быть разноплановой.

Грановская выделяет еще один способ борьбы с эмоциональными стрессами и эмоциональной напряженностью. Этот способ заключается *в заранее подготовленных стратегиях отступления*. Наличие запасного варианта поведения в той или иной ситуации снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех решения задачи на генеральном направлении. Не подготовив альтернативного решения, человек необоснованно пессимистично оценивает ситуацию, которая может возникнуть в случае провала основного варианта. Имея запасной вариант действий, в случае провала первого человеку проще смириться с неудачей и сохранить при этом оптимистическое расположение духа. Следовательно, запасные стратегии уменьшают страх перед неблагоприятным развитием событий и тем самым способствуют созданию оптимального фона для решения задачи.

Кроме перечисленных способов выхода из стрессовой ситуации следует иметь в виду, что бессмысленно бороться против того, что является уже свершившимся фактом. При некоторых обстоятельствах, когда продолжение усилий превращается и безрезультатные попытки «прошибить стену лбом», человеку полезно временно отказаться от усилий по немедленному достижению цели, осознать реальную ситуацию и свое поражение. Тогда он сможет сберечь силы для новой попытки при более благоприятной обстановке. Кроме этого, в случае поражения не вредно произвести общую переоценку ситуации по типу «не очень-то и хотелось». Понижение субъективной значимости события помогает отойти на заранее подготовленные позиции и готовиться к следующему штурму без лишней траты сил. Неслучайно в глубокой древности на Востоке люди просили в своей молитве:

«Господи, дай мне силы, чтобы справиться с тем, что я могу сделать, дай мне мужество, чтобы смириться с тем, чего я не могу сделать, и дай мне мудрость, чтобы отличить одно от другого».

## Глава 9

### БАРЬЕРЫ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

#### 9.1. Психологические трудности в процессе общения

Особую группу трудностей общения составляют нарушения стратегий, заранее разработанных участниками. Например, неожиданная форма контакта, несовпадение ожидаемого поведения с реальными действиями партнера по общению могут привести к полной растерянности. Недостаточная ориентировка в условиях и содержании общения ведет к растерянности или психическому перенапряжению, в результате чего взаимодействие сторон рискует окончиться конфликтом.

Эту же группу трудностей составляют проблемы социальной перцепции. Стереотипы восприятия, предвзятость и предубеждения, негативные установки партнеров по отношению друг к другу, несовпадение ценностных ориентаций на уровне базовых социальных установок, смысловых пластов сознания и формальное подведение образа другого под категории «плохой – хороший», «надежный – ненадежный» и т. п. существенно искажают представление людей друг о друге и вызывают негативные реакции во время встреч, бесед, переговоров, возбуждают недоверие и снижают эффективность установления отношений.

Очевидна и важность умения не только говорить, но и слушать. В силу привычки постоянно говорить, давать другим указания, как это часто бывает у некоторых людей, навыки внимательного слушания, основанного на межличностном понимании, могут ослабевать. У некоторых людей, напротив, затруднено формирование навыков говорения, им нередко бывает трудно «выдавить из себя слово». Эти индивидуальные различия являются одним из факторов затрудненности общения.

Обучение тактикам общения предполагает знание и учет расстояний, определяющихся отношениями между людьми. Нарушение этих расстояний

приводит к психологическому дискомфорту общающихся. Эти расстояния подразделяются на зоны пространств: интимного, личностного, ролевого, социального. В разных культурах эти зоны несколько отличаются, что определяется такими факторами, как возраст, индивидуально-психологические особенности, принадлежность к определенной культуре и т. д., но в среднем они колеблются от 0–15 см до 15–46 см при интимных отношениях, от 35–60 до 80–120 – при межличностных отношениях, от 120 до 210 см при ролевых взаимодействиях и в самых крайних случаях могут достигать 3,6 м.

Социальные пространства – это пространства взаимодействия групп людей, массового общения с аудиториями. Они начинаются с расстояния 3,6 м и представляют собой общедоступную зону индивида. Вхождение в зону другого человека, не соответствующее установившимся с ним отношениям, вызывает выделение большого количества адреналина, покраснение кожи, учащение сердцебиения и другие физиологические реакции, характерные для стресса.

Психологические барьеры, т. е. препятствия, преграды, в общении могут возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несовпадением смыслов высказываний, просьб, приказов и т. п. В состоянии субъекта при возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

**Барьер общения** (психологический) – психологическое состояние, переживаемое как неадекватная пассивность, препятствующая общению. В целом барьеры общения можно подразделить на барьеры эстетические, моральные, эмоциональные. Например, человек, задержанный в грязной одежде, вследствие эстетического барьера заранее воспринимается как потенциальный правонарушитель, хотя, разумеется, за ним может и не быть никаких противоправных поступков. Барьеры в общении связаны с предвзятостью и беспричинностью негативных установок, возникающих в ряде случаев по первому впечатлению. Отрицательные установки могут вводиться в опыт человека кем-то из людей.

## 9.2. Дефицитное общение. Дефектное общение.

### Деструктивное общение

#### *Дефицитное общение*

Дефицит доверительных близких отношений приводит к тяжелому чувству потери связи с людьми, к психологическому одиночеству.

К трудностям общения, в основе которых, в отличие от застенчивости, лежит дефицит доверительного общения, можно отнести одиночество, понимаемое не как разрыв социальных связей, а как тягостное ощущение, переживание субъективной отъединенности, неудовлетворительности и поверхностности сложившихся взаимоотношений, т. е. своеобразное психологическое одиночество.

*Аутистичность* – свойства личности, проявляющееся в норме и не относящееся к сфере психопатологии. Для понимания аутистичности как черты личности, обуславливающей дефицит общения, следует подчеркнуть, что аутизм, аутизация – термины, обозначающие болезненное развитие.

Аутистичность как личностная черта отражается на всей сфере контактов человека; дефицитность общения такого человека является отчасти вынужденной, отчасти неизбежной. Многие черты поведения аутистичного ребенка напоминают сглаженный, нечетко выраженный аутизм.

Среди главных психологических причин аутистического развития можно назвать следующие:

1. Ранимость, повышенная чувствительность, фиксация на неприятных впечатлениях, плохая переносимость внешних воздействий, предрасположенность к страхам и тревожности.

2. Слабость общего и психического тонуса, отсюда – быстрая пресыщаемость контактами, недостаточность произвольного внимания и других произвольных форм поведения.

3. Аутические психопатии, которые могут стать серьезными и труднопреодолимыми причинами одиночества. Отчужденность проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, чувство бессмысленности происходящего; отъединенность, охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадением из социальных связей. Аномия формирует чувство бесцельного существования, бессилия, чувство собственной ничтожности, делает человека обособленным, отъединенным, отчужденным, ослабляет чувство ответственности. Человек становится «недружелюбным» – жестоким, безразличным, асоциальным.

Отчужденный не принадлежит к группе, социальные связи нарушены. Успешность общения отчужденных значительно ниже среднего по выборке и объясняется как внутренней конфликтностью, так и чувством бессилия, одиночества, реальной и психологической отъединенностью.

В последние годы у юношества, испытывающего самые разные трудности в общении, появилась возможность получить профессиональную консультацию и помощь специалистов-психологов.

Низок уровень самоуважения, выражено обостренное чувство собственной неполноценности. При этом, несмотря на недостаточное развитие навыков и умений, эти лица не конфликтны. В то же время они, испытывая чувство отъединенности от людей, переживают невозможность доверительного общения.

### *Дефектное общение*

Это относительно неполноценное общение, которое чаще проявляется в межличностных отношениях. Оно мешает установлению искренности, доверительности, легкости и человеческой близости. Дефекты общения порождаются людьми, обладающими определенными личностными свойствами, способствующими сворачиванию контактов и уходу от предмета взаимодействия, искажению истинных мотивов собеседника и снижению успешности общения, а следовательно, и удовлетворенности им. Зачастую дефектным общением становится взаимодействие людей в условиях перегрузок, нервно-психического

напряжения, дефицита свободного времени. Следствием такого общения становятся демонстрируемая раздражительность и конфликтность, психическая, нервная и физическая усталость.

Специалистами в сфере общения замечено также, что могут оказывать раздражающее воздействие на собеседника такие негативные невербальные сигналы, как покачивание во время разговора с пяток на носки, многозначительное поднятие брови, постоянно саркастически искривленный рот, облизывание губ, манера отвлекаться и др. Зачастую отрицательно сказывается на взаимодействии защитная позиция собеседника. Сильное развитие психологической защиты всегда негативно влияет на поведение и препятствует рассмотрению проблемы и достижению конечного результата общения. Иногда собеседник демонстрирует маску, за которой скрывается собственная неуверенность, страх, скованность и закрепощенность.

Дефектные черты взаимодействия по своей природе иррациональны (от лат. – неразумный). К сожалению, они не всегда осознаются собеседником и возникают независимо от его желания каждый раз, когда возникает угроза его самооценке или достоинству.

### *Деструктивное общение*

К деструктивному общению обычно относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания. К деструктивному общению относятся такие формы взаимодействия, как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы. Большой вред общению наносит также проявление таких негативных черт характера человека, как лицемерие, злорадство, хитрость, мстительность, оговаривание другого, язвительность, цинизм, ханжество, соперничество, вплоть до криминогенного поведения.

К распространенным формам деструктивного поведения относятся обман и ложь, а также неблагодарность того, кому неоднократно помогли в чем-то. Неблагодарное поведение обидно для любого человека, ложь и обман искажают



истинное положение дел, способствуют развитию манипулирования, разрушают общение.

Деструктивное поведение обычно отличается тем, что в него втянуты обе стороны, а иногда и другие люди. Все участники заражаются отрицательными эмоциями, негативной экспрессией и агрессией, обычно выбиваясь из привычного образа жизни и вступая в конфронтацию.

Агрессивно-конфликтное взаимодействие также относится к деструктивному поведению. Оно проявляется в самых различных действиях: от мстительности и враждебности до попреков и высказываний обид, от крика и публичных ссор до тихого ворчания и неотступной критики. Зачастую это делается для того, чтобы сделать жизнь человека невыносимой, держать его в постоянном напряжении. Еще одной формой агрессивно-конфликтного поведения является обида. Она соединяет подчеркнутую жалость к себе с не всегда осознаваемыми мстительными побуждениями. Агрессивное поведение может быть и признаком комплекса неполноценности. Одни вследствие такого комплекса становятся зажатými и прячутся в своих раковинах, другие реагируют открыто и агрессивно. При деструктивном общении человек вынужден психологически защищаться.

Самая разрушительная агрессия называется преднамеренной, ее цель – умышленное стремление нанести вред собеседнику с осознанием отрицательных последствий. Такие люди, обычно достигая поставленной цели, получают от этого удовольствие.

Подавление (императивное общение, от лат. *imperativus* – повелительный, не допускающий выбора) – авторитарное или директивное взаимодействие. По форме воздействия на собеседника оно также относится к группе деструктивных видов общения, т. к. его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями.

При таком взаимодействии индивидуальные особенности и личные цели собеседника не имеют значения, он рассматривается не как человек, а как механизм, которым нужно управлять, средство достижения цели другого. Самым

слабым местом такого стиля взаимодействия является нежелание и неумение отмечать успехи, хвалить и поддерживать, поощрять партнеров.

Таким образом, агрессивное поведение практически всегда привносит во взаимодействие отрицательные черты деструктивности и разрушительности, что способствует разобщению людей, их напряженности, порождает неудовлетворенность и дискомфорт.

Следующий аспект агрессивного взаимодействия связан с тем, что агрессивное поведение наносит физический, материальный или моральный вред другому, а это сопровождается глубокими эмоциональными переживаниями, такими как гнев, огорчение, злорадство и т. д., а также экспрессивным оформлением, т. е. жестами угрозы, враждебности, пренебрежения.

Предубеждение как установка, что препятствует адекватному восприятию сообщения или действия, усиливает деструктивное взаимодействие. Обычно человек не понимает или не желает понимать, что он предвзято относится к партнеру и рассматривает свое отношение к нему как следствие объективной оценки определенных фактов или поступков.

Нередко предубеждение используется индивидом для оправдания собственных действий в отношении другого индивида. Социальные источники предубеждений кроются в непосредственном межличностном взаимодействии.

Доказано, что предубежденная установка сильнее у тех лиц, которые имеют невысокий социальный статус или чье положение резко ухудшилось. Неравный статус также способствует предвзятому отношению к другому.

Фрустрация, агрессия, авторитаризм усиливают предвзятое отношение к партнеру по взаимодействию. Даже сам процесс мышления (категоризация, обобщение, упрощение и т. п.) вызывает предубеждение.

**Обман** – категория, которая характеризуется сознательными попытками человека создать у партнера ошибочное, ложное, мнимое представление о предмете обсуждения. Так же, как ложь, он может быть эквивалентом заблуждения, может допускать и не допускать прямых искажений истины.

Феномен обмана не следует отождествлять с ложью, разница между ложью и обманом заключается в следующем.

**Ложь** – это такое коммуникативное явление, которое используется для установления хороших отношений с партнером: это не столько средство намеренного искажения отображения действительности, искажение истины, сколько способ налаживания контакта с человеком;

Обычно психопатические личности часто говорят неправду или полуправду и при этом не испытывают стыда или раскаяния. Даже разоблачения не останавливают их. Поэтому обман, лицемерие, сплетни сопровождают таких лиц и их контакты в течение длительного периода жизни или всего жизненного цикла.

В психологии описана и категория людей, которых называют врожденными врунами. Они, в отличие от психопатических личностей, которые способны учиться на собственном опыте, могут испытывать муки стыда за свой обман, хотя и не причиняют вреда другим. Основой деструктивного общения может быть человеческий эгоизм, т. е. на первый план в межличностных отношениях человек ставит собственные интересы и цели взаимодействия в ущерб интересам собеседника.

### **9.3. Субъекты затрудненного общения и незатрудненного общения по В. А. Лабунской, их характеристика**

В данной концепции акцент делается на преобразовательной активности субъекта в соответствующей уровню развития и своеобразию индивидуальных свойств и способностей субъекта, рефлексивному осознанию им своих личных отношений и взаимоотношений с миром. Исходя из такого понимания субъекта О., критериями определения его типов выступают направленность, интенсивность, качество преобразовательной активности, проявляющейся в ее субъект-

ных, личностных свойствах и одновременно обусловленной ими положениями концепции являются:

1) субъект вносит объективные и субъективные изменения и осуществляет качественно определенную детерминацию изменений личности, соответствующих определенному уровню;

2) субъект О. раскрывается через его направленность, установки, ценностные ориентации, через систему отношений;

3) преобразовательная активность субъекта О. направлена на физические, психологические, социально-психологические свойства личности, изменения которых осуществляются в диапазоне от полного физического и психического разрушения до созидания, сотворения (актуализация личностного роста);

4) преобразовательная активность личности, раскрываемая в системе ее отношений, должна рассматриваться с учетом такого параметра, как социально приемлемое или антисоциальное О., взаимодействие, поведение;

5) субъект О. и качество его преобразовательной активности должны рассматриваться сквозь призму социальной, культурно-психологической норм;

6) преобразовательная активность субъекта О. должна быть соотнесена не только с психологическим представлением о «нормальности – аномальности» развития личности, базирующемся на качественных параметрах изменений, но и с понятием социальной нормы, основывающемся на положении об интенсивности, силе, знаке преобразовательной активности личности и их соответствии принятым в обществе стандартам поведения;

7) сочетание психологически характеристик «нормальности – аномальности» личности субъекта О. и представлений о социальной норме вводит понятие «преобразовательная активность субъекта» в контекст социальной психологии и позволяет рассматривать субъекта О. в координатах «нормальность – аномальность», при этом полюс «анормальность» может иметь просоциальный и антисоциальный вектор. Таким образом, базовыми фундаментальными типами субъекта О. являются те, которые выделены на основе ядерного крите-

рия субъектности – качества преобразовательной активности личности относительно себя и других, представленного в системе ее отношений. Таковыми рассматриваются субъекты диалогического и монологического О., или субъекты личностного и объектного О., – в них указывается направленность преобразовательной активности субъекта О. (на себя или других), его ведущие отношения к другому человеку и самому себе. При этом мало уделяется внимания дифференциации качества последствий преобразовательной активности субъекта О. Исключение – работы в русле гуманистической психологии О., в которых подчеркивается личностное отношение, творчество преобразовательной активности, направленной прежде всего на себя, и которые квалифицируются как исследования, занимающиеся изучением оптимального О.

*Второе* направление исследований качества и интенсивности преобразовательной активности субъекта О. – психология затрудненного О. и примыкающие к ней разделы социальной психологии (например, психология конфликтного взаимодействия), психология агрессивного и деструктивного поведения, одиночества. *Третье* – психология девиантного, делинквентного поведения, насилия, жестокости и т. д. *Четвертое* – работы, учитывающие характер преобразовательной активности субъекта О., выполненные на стыке клинической психологии, патопсихологии и социальной психологии личности. *Пятое* – изучение личности с точки зрения ее ведущих отношений, свойств и качеств, проявляющих особенности ее преобразовательной активности.

Анализ работ, осуществленный на основе базового критерия субъекта О., его субъектности, представленной в системе отношений к другому, отличающейся качеством «нормальности – анормальности», «разрушающей – созидательной» силой и степенью ее интенсивности, позволяет выделить 2 фундаментальных типа субъектов О.: *субъект затрудненного О.* и *субъект незатрудненного О.* Субъект О. становится «субъектом незатрудненного и затрудненного О. «в соответствии с его системой отношений, влияющей на его преобразователь-

ную активность, ведущую либо к созиданию, либо к разрушению не только другого, но и самого себя.

#### **9.4. Влияние самооценки на содержание и способы общения.**

##### **Проблема застенчивости в психологии общения**

Как отмечает Ф. Зимбардо (1991), застенчивость – понятие весьма расплывчатое: чем пристальнее мы в него всматриваемся, тем большее число видов застенчивости обнаруживаем. По Ф. Зимбардо, застенчивость – это черта человека, связанная со стремлением избегать общения или уклоняться от социальных контактов. Такое определение не совсем точно отражает суть данной черты. Ведь то же самое можно сказать и про интроверта.

Застенчивость – явление распространенное. Согласно Ф. Зимбардо, 80 % опрошенных им американцев ответили, что в какой-либо период своей жизни были застенчивыми. Примерно четверть респондентов назвала себя хронически застенчивыми. У робких имеется определенная биологическая предрасположенность симпатической нервной системы, которая заключается в излишней чувствительности к конфликтам и угрозе.

Он обращает внимание на то, что дети, склонные к торможению, и дети, не склонные к торможению, не представляют просто два полюса одного и того же континуума – напротив, речь идет о двух отдельных типах разного генетического происхождения. Некоторые авторы считают целесообразным рассматривать данное явление только как предрасположенность, а следовательно, необходимо учитывать также роль когнитивных факторов и факторов научения.

Застенчивые часто погружены в себя, необщительны. Им легче контактировать с младшими по возрасту, чем со старшими и более компетентными людьми. Общение застенчивого человека подробно описано В. Н. Куницыной и Е. Н. Бойцовой (1983).

В группе людей застенчивый человек обычно держится обособленно, редко вступает в разговор, еще реже начинает его сам. В беседе ведет себя неловко, пытается уйти из центра внимания, меньше и тише говорит. Такой человек всегда скорее слушает, чем говорит сам, не решается задавать лишние вопросы, спорить, свое мнение обычно высказывает робко и нерешительно.

Застенчивого трудно вызвать на разговор, часто он не может выдать из себя ни слова, его ответы обычно односложны. Такой человек подчас не может подобрать для разговора нужные слова, нередко заикается, а то и вовсе замолкает; для него характерна боязнь предпринять что-либо на людях. Напряжение, испытываемое застенчивым при общении с людьми, может вызвать неврозы.

### ***Проявление застенчивости***

**Смущение.** Часто люди краснеют от смущения – кратковременной острой потери уважения к себе, которую время от времени всем нам приходится переживать. Мы смущаемся, когда какой-либо случай из нашей частной жизни привлекает к себе всеобщее внимание. Иногда это происходит, когда кто-нибудь что-то сообщает о нас другим людям, например «Алиса целый час провела перед зеркалом. Увидели бы вы ее без косметики!» – такие откровения, наверное, смутили бы любого из нас. С другой стороны, самых скромных из нас часто смущает неожиданная похвала. Еще мы смущаемся, когда понимаем, что нашу неспособность что-либо сделать видят или скоро увидят другие люди и не похвалят нас за это.

Состояние смущения, вызванное сознанием собственной несостоятельности, было исследовано в ходе интересного эксперимента, поставленного Андре Модильяни. Модильяни провел серию «соревнований», некоторые из участников которых, сами того не подозревая, должны были выступить плохо и подвести, таким образом, всю свою команду. Те, кто испытал горечь поражения на глазах у других, были очень смущены. Они смущались гораздо более тех, которым посчастливилось потерпеть неудачу не на публике. Эти последние смущались не очень сильно, да и то главным образом из-за того, что об их неудаче



вскоре станет известно другим. Те же, кто смущался больше всех, предпринимали усилия, чтобы вернуть поколебавшееся чувство собственного достоинства и отчаянно пытались «сохранить хорошую мину в игре», что, в свою очередь, достигалось с помощью попыток уверенности в себе. В исследовании Модильяни отмечено шесть тактических приемов сохранения лица:

1. Попытка перенести внимание на другого.
2. Попытка оправдаться.
3. Стремление показать другие свои достоинства.
4. Попытка отвергнуть саму идею соревнования.
5. Отрицание своего поражения.
6. Желание встретить поддержку.

Поскольку у большинства застенчивых людей мнение о себе и так невысоко, они могут и не прибегнуть к этой отвлекающей тактике. Вместо этого они приучаются избегать ситуаций, в которых они могут испытать смущение, и таким образом все больше и больше отделяют себя от других, сосредоточиваясь на своих недостатках.

Некоторые из опрошенных сообщили, что стесняются, даже оставаясь в одиночестве. Они краснеют и смущаются, заново переживая свои предыдущие ошибки, или беспокоятся, как будут вести себя в будущем. Так застенчивость дает о себе знать, даже когда мы одни.

**Неловкость.** Самое примечательное свойство застенчивого человека – неловкость. Неловкость – это внешнее проявление чрезмерной озабоченности своим внутренним состоянием. Самопознание, стремление к постижению самого себя лежат в основе многих теорий гармоничного развития личности и являются целью самых разнообразных практикующихся ныне терапевтических разработок. Однако та же склонность к самоанализу и постоянной переоценке своих чувств и мыслей, становясь самодовлеющей, свидетельствует о психическом расстройстве. Застенчивые люди нередко заканчивают именно этим.



Неловкость на публике отражается в беспокойстве человека о произведенном на других впечатлении: «Что они думают обо мне?», «Какое мнение складывается у них обо мне?», «Нравлюсь ли я им?», «Как мне об этом узнать?».

Неловкость перед самим собой – это мозг, обращенный против себя. Это не просто процесс перенесения внимания внутрь самого себя, но предрасположение выискивать в себе лишь отрицательные качества: «Я не полноценен», «Я не развит», «Я глуп», «Я некрасив», «Я ни на что не гожусь».

Различие между этими двумя разновидностями неловкости можно распространить и на застенчивость в целом. Исследование, проведенное Полом Пилконисом, выделило **два основных типа застенчивых людей**: те, кто стесняется на публике, и те, кто стесняется перед самим собой. Первые больше озабочены тем, как избежать ошибочных действий, вторые – как избежать неприятных ощущений.

*Стесняющиеся в обществе.* Как, по-вашему, какой из этих двух категорий людей приходится хуже? По-видимому, бремя застенчивости с большей силой давит на плечи тех, кто стесняется в обществе. Испытываемые ощущения влияют на их поступки, те влияют на складывающееся у других людей мнение, а оно влияет на то, что сами застенчивые думают о себе. Неприятные ощущения – вы чувствуете себя не в своей тарелке в присутствии других – о вас складывается неблагоприятное мнение – от этого страдает ваша самооценка. Закрытый круг. Значит, в следующий раз пригнись, умолкни, замри – и никто, по крайней мере, тебя не заметит.

О своей неуверенности, страхах, о своих хороших качествах и чаяниях стесняющиеся в обществе говорят с неохотой, они не хотят открываться даже расположенным к ним людям. словно поместив себя в глухой футляр, они ниоткуда не могут получить помощи, совета, признания своих заслуг, не говоря уже о любви, а ведь время от времени живое человеческое участие нужно всем нам.

И, наконец, можно догадаться, что стесняющиеся в обществе просто не в состоянии быть лидерами. В большинстве коллективов лидерами становятся те, у кого неплохо подвешен язык. Им совершенно необязательно выдвигать много хороших и новых идей: по мнению коллектива, лидер лучше других контролирует ситуацию только потому, что он подхватывает и развивает эти идеи. Исследования показали, что если незаметный поначалу человек начинал много говорить (когда именно говорить ему сигнализировала скрытая электрическая лампочка), другие члены группы относились к нему с большим уважением, и соответственно повышались его шансы стать лидером. Однако просто привить стесняющемуся в обществе человеку навыки общения еще недостаточно. Нужно укрепить в нем уверенность в себе и развить в нем чувство собственного достоинства.

По сравнению со стесняющимися в обществе интровертами застенчивые экстраверты оказываются в более выгодном положении. Зная, что нужно делать, чтобы угодить другим, быть принятым в избранный круг, выдвинуться вперед, люди компетентные и испытывающие застенчивость только перед самими собой могут преуспеть в жизни. Такие люди, если они к тому же наделены способностями, могут быстро занять достойное место в своей профессии и даже стать знаменитостью. Но никто, кроме них, так никогда и не узнает, сколько сил им понадобилось, чтобы создать иллюзию непоколебимой уверенности в себе.

### **9.5. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч**

Согласно основной идее, генетический код еще до рождения человека определяет большую часть перспектив его жизни и основные модели поведения. Сведения об опыте предков сохраняются вместе с информацией о внешности в молекуле ДНК. Каждый человек имеет свое основное внутреннее направление – уникальное соединение генетических, бессознательных и сознательных

факторов, в соответствии с которыми он движется по жизни, получает опыт и «играет» свои роли – независимо от собственных сознательных реакций и интерпретаций. «Излучение» этого основного внутреннего направления влияет на поведение, успех, здоровье человека.

Психогенетика утверждает: пока мы не осознаем негативных программ своего генетического кода, так и будем оставаться жертвами обстоятельств, случайных встреч, чьей-либо воли. Осознавание негативных аспектов своей генетической программы помогает стать хозяевами своей жизни и собственными руками, умом и волей создавать свое настоящее и будущее благополучие.

И психологическая наука, и сама жизнь убеждают: свобода присуща не каждому человеку, а лишь тем, кто понимает действующие на них внешние и внутренние силы, имеет ориентацию в жизни, решительно способен переломить неблагоприятный ход событий, выйти из ситуации, вмешаться активно в то, что происходит.

### ***Основные понятия и постулаты психогенетики***

*Разумная жизнь подчиняется строгим законам природы.*

Проанализировав обширную научную информацию о макрокосмосе и микрокосмосе, Ч. Тойч пришел к выводу, что классические научные представления о том, что разум является синонимом понятий «мозг» и «центр управления телом», неоправданно ограничены. Ч. Тойч, ссылаясь на открытие Декарта, считает разум отдельным электромагнитным континуумом, более обширным, чем человеческий мозг. Разум может оказывать управляющее воздействие на человека, использовать его клетки как компьютер для хранения информации, и поэтому знания человека, его навыки и особенности поведения зависят от этого разума. Ч. Тойч убежден, что жизнь при всей ее противоречивости тем не менее чрезвычайно разумна.

*Поведение человека предсказуемо.*

В его концепции нет случайностей и совпадений; все счастливые и болезненные обстоятельства подчиняются строгим законам. Генетический код определяет черты характера, поведенческие модели и мировоззрение человека.

Таким образом, человек имеет генетически обусловленную благоприятную или неблагоприятную предрасположенность, определяющую не только стиль его взаимодействия с другими, но и характер его здоровья, семейной жизни, карьеры.

Весьма спорным, но тем не менее заслуживающим внимания служит утверждение Ч. Тойча о том, что *главной целью человеческой жизни является очищение ДНК с помощью индивидуальных или коллективных усилий* – сознательных, подсознательных или бессознательных. Именно с этим процессом, считает доктор Ч. Тойч, связана потребность детей принимать на себя психологические проблемы старших. История семьи будет повторяться до тех пор, пока человек не усвоит урок, который она пытается ему внушить. При этом так же, как и в случае с психологической наследственностью.

## **9.6. Технология спонтанности Ф. Перлза**

### **9.6.1. Концепция гештальт-терапии.**

#### **Основные понятия**

«Технология спонтанности» – так можно назвать одну из самых популярных концепций в мире – гештальт-терапию. Ее автор – Фриц Перлз – разработал свое гениальное творение, чтобы заполнить теоретические пробелы психоанализа. Многие концепции психотерапии подвержены влиянию этой «третьей силы» – это и бихевиористский гуманизм, и рациональная терапия, и также новые теории, как феминистская терапия и теория негроидной идентификации.

В основе гештальт-терапии лежат психоаналитические идеи, феноменология, экзистенциализм, восточная философия, общая семантика и другие отрасли знаний о человеке. Экзистенциальная философия помогла Ф. Перлзу отойти от психоаналитического подхода (учителем и аналитиком был Вильгельм Райх, сотрудниками – Карен Хорни, Отто Фенихель и др.), в котором ос-

новное внимание уделялось истории индивидуального развития. Гештальт-психология помогла Ф. Перлзу (который в начале своего творческого пути был ассистентом известного гештальт-психолога Курта Гольдштейна) понять важность феноменологии текущего опыта. Гештальт-психологи, в отличие от экзистенциалистов, объясняющих, как люди переживают свое существование в настоящий момент, пытаются ответить на вопрос, как они воспринимают свое существование.

**Понятие «гештальт»** трактуется как воспринимаемая целостность образа самого предмета и его значения как производного взаимодействия предмета, окружающей среды и конкретной ситуации. Гештальт-психология исходит из понимания того, что целое определяет части в противоположность прежним воззрениям, что целое – это всего лишь механическая сумма всех элементов.

**Фигура и фон.** Эти термины также заимствованы из гештальт-психологии. *Фигура* – это средоточие интереса, объект, узор и пр.; *фон* – контекст или ситуация, в которых появляется элемент. Любое поле восприятия структурировано как вступающее во взаимодействие, оказывающее влияние на другое. Так, лиловый цвет выглядит голубоватым на красном фоне и красноватым – на голубом. Отношения между фигурой и фоном динамичны: в одной и той же ситуации на передний план выдвигаются различные фигуры. Фигура, состоящая из деталей, сама может стать фоном, а ее деталь превратится в фигуру.

Взаимодействие фигуры и фона является центральным для теории гештальт-терапии: внимание, интерес, забота, красота означают здоровое формирование фигуры-фона, в то время как скука, тревожность, амнезия, смущение указывают, что формирование фигуры-фона затруднено.

Для здоровой психики отношение между фигурой и фоном – это процесс постоянного, но значимого появления и исчезновения.

Гештальт-терапия ставит сознание в центр внимания. Адекватное действие сознания – залог хорошего здоровья, нарушения сознания – главная причина болезни. Перлз утверждает, что осознание само по себе является лечеб-

ным средством. Осознавание у Ф. Перлза – род ненавязчивого внимания. Оно направляется всегда на то, что происходит в настоящий момент, «здесь и сейчас». В «здесь и сейчас», как в капле воды, отражается личность человека и его проблема.

**Формирование и завершение гештальта.** Опыт индивида возникает на почве соотношения фигуры и фона. Конкретная ситуация, в которой индивид оказывается, состоит из осознания индивидом себя самого (самости), окружающих предметов и взаимоотношений между ними. Это осознание взаимоотношений, существующих в данной ситуации, составляет гештальт, т. е. наполненную смыслом конфигурацию. Формирование гештальтов представляется как естественный процесс. Их формирование и завершение следуют довольно простым принципам. Завершенный опыт (гештальт), успешно решенный в непосредственном настоящем, отстраняется на задний план, в то время как что-то новое возникает на первом плане.

**Ясность гештальтов.** Ясное восприятие непосредственного настоящего приводит к образованию «хороших гештальтов». Такие гештальты возникают, когда индивид не имеет незавершенного опыта, мешающего четкому реальному восприятию настоящей ситуации. Ясные гештальты верны, понятны, четко разграничены, и мы их знаем. Они способствуют эффективному разрешению проблем.

**Личность.** Основная ценность гештальт-терапии – личность. Согласно Ф. Перлзу, личность – это целостное единство, она самоценна и обладает способностью выбирать свой жизненный путь.

Личность изнутри – сложная система опредмеченных взаимодействий: убеждений, отношений, понимания себя и окружающего мира. Каждая из этих структур относительно постоянна, но их связи – между собой и с внешним миром – подвижны и изменчивы. Здоровое функционирование личности подразумевает динамическое соотношение между восприятием и осознанием индивидом самого себя, других людей и окружающей среды.

**Организм.** Ф. Перлз рассматривает человека во взаимодействии со средой, подчеркивая, что в этом взаимодействии участвует не только психика, но и тело человека. Он часто использует слово «организм», чтобы выразить идею о тесной связи и постоянном взаимодействии и взаимовлиянии психического и телесного.

В каждом случае чувство завершения уникально. В теле возникают ощущения удовлетворения, полноты, целостности; напряженность уходит, мозг успокаивается и отдыхает. Казалось бы, при циклическом формировании и завершении гештальтов нерешенных проблем просто не должно быть. Однако в действительности проблемы есть. Человек рождается с наследственными тенденциями, в чем-то ограничивающими его физически, психологически или духовно. В результате развиваются психологические стили поведения, стереотипы и механизмы защиты, которые отнюдь не идеальны. Поэтому организм постоянно сталкивается с прошлым опытом, по каким-то причинам не завершенным. Незавершенные гештальты всплывают на поверхность таким же образом, как биологические потребности, – поочередно. Самая насущная потребность выделяется ярче всего.

**Самость.** Ф. Перлз утверждает: самость (англ. Self) – это система контактов организма со средой, интегрирующая в себе все уровни потребностей. Самость как процесс оценивает ситуацию, выбирает, какую потребность следует удовлетворить в данный момент, какой способ защиты или вариант решения предпочесть и т. д. В экстремальных ситуациях самость моментально осознает обстановку, действует по большей части спонтанно – бессознательно или осознанно выбирая наиболее оптимальный способ поведения.

Второй аспект самости – Я-концепция (самообраз). Изменения в ней возникают лишь вслед за новым личностным опытом. И это тоже очень важно в работе психолога-практика, Я-концепция контролирует уместность решений, сделанных в момент взаимодействия со средой. Она развивается с детства и может быть изменена внешним воздействием, но эти изменения очень медленны.



**Зоны осознания.** Способность формировать и завершать гештальты доступна тому, кто может полностью осознавать себя в настоящий момент. Для удовлетворения своих потребностей человек должен сохранять постоянный контакт с зонами своего внутреннего и внешнего мира.

**Саморегуляция.** Согласно гештальт-теории, человек функционирует на основе принципа саморегуляции. Он поддерживает свое жизненное равновесие, удовлетворяя возникающие потребности.

Баланс порождается активным процессом формирования и завершения гештальта. Человек воспринимает одновременно себя (свою самость) и других. Поэтому для него важно равновесие в мире.

В центре внимания гештальт-терапии – восстановление жизнерадостности и жизненной силы. При этом гештальт-терапевты полагают: у каждого человека, осознающего свои проблемы, есть внутренние ресурсы (энергия), необходимые для саморегуляции. Если вы думаете или говорите о своей слабости, зависимости, неспособности жить счастливо, значит, у вас есть скрытые механизмы саморегуляции здоровья. Обращение за помощью само по себе – это уже сигнал: у человека есть достаточно энергии для достижения состояния целостности и приведения в действие процесса саморегуляции.

Итак, цикл формирования и завершения гештальта проходит несколько стадий – от возникновения потребности, когда все с ней связанное выступает на первый план и оттесняет все остальное, до ее удовлетворения и потери значимости объектов потребности, которые уходят на задний план и освобождают место для нового впечатления.

В том случае, если гештальт-цикл завершен не полностью, наблюдается «застревание», которое может привести к самым разным проблемам и нарушениям. Например, если человек не позволил себе выразить гнев, который настоятельно требовал проявления, то эта «незавершившаяся» эмоция может быть причиной непонятного раздражения или обиды, которые разрушают общение. Нарушения естественного хода вещей приводят к образованию вытесненных частей.



### 9.6.2. Ценность взросления и зрелости

Это очень важное понятие означает оптимальное психическое здоровье и одновременно признак взрослости. Ф. Перлз определяет зрелость как доверие к собственному мнению и интуиции, саморегуляцию и самоконтроль, опору на собственные способности и ресурсы. Ф. Перлз очень высоко ценит автономность, самостоятельность личности. Ребенок (и невротик) стремится манипулировать другими людьми для того, чтобы заставить их удовлетворить его нужды. Более правильно, по мнению Ф. Перлза, искать в себе самом средство для решения проблем. Зрелый человек принимает на себя ответственность за свои решения, действия и их последствия.

Поляризация и идентификация. Поляризация – это способ структурирования информации, классификации всех явлений и образов на основе двухбалльного оценочного критерия «или – или». Например: «хороший – плохой», «интересный – скучный». Взгляды, построенные на основе поляризации, обычно устойчивы, бескомпромиссны, неизменны. Поляризация возникает, когда индивид идентифицируется с набором противоположных характеристик. Она искажает адекватное восприятие индивидом самого себя и других и в дальнейшем приводит к отрицанию опыта, который не укладывается в полярную парадигму.

***Дифференциация и интеграция.*** В здоровом саморегулирующемся организме процесс осознания осуществляется быстро и спонтанно. Все части личности признаны, уравновешены. Находясь в состоянии равновесия, человек спонтанно реагирует на события. Однако в ранние годы развития процесс саморегуляции может быть нарушен, потому что часто человек отрицает некоторые части самого себя. Перлз по этому поводу писал: «Мы фактически отрицаем части себя, утверждая: «злость – это не я», «ненависть – это не я».

Отрицание некоторых частей своей личности происходит через механизм идентификации: идентифицируясь с одним полюсом, индивид отрицает другой.

При этом происходит блокада энергии, человек испытывает ощущение безвыходности и не в состоянии решать возникающие проблемы. Это тупик, за которым – скрытый внутриличностный конфликт. Гештальт-терапия помогает человеку восстановить равновесие. Для этого надо реабилитировать ранее отверженные части и вновь принять их. Этот процесс принятия ранее отвергаемых частей личности и восстановление внутренней целостности и называют интеграцией. Каждый человек усваивает в ходе своего развития определенную систему общественных и культурных ценностей – через родителей, школу, друзей и т. д. Это могут быть обходительность, добросовестный труд, владение домом, приятное окружение, дружная семья, уважительное отношение к родителям и т. д. и т. п. Многие из этих ценностей скрыты, неосознанны. При этом одни ценности устойчивы и постоянны, другие изменяются в зависимости от ситуации и периода жизни.

**Взрoслeниe.** Взрoслeниe в гeштaлт-тeрaпии рaссмaтривaeтcя кaк oргaничeский прoцeсс. Этo пoхoжe нa рoст и сoзрeвaниe вceгo живoгo в прирoдe. Кoгдa, нaпримeр, o фруктaх мы гoвoрим: «Oни сoзрeли», – мы пoдрaзумeвaeм при этoм, чтo oни имeют нe тoлькo сooтвeтствующую зрeлую фoрму, нo и сoдeржaт в сeбe oпpeдeлeннoe кoличeствo вeщeств, сooтвeтствующих их зрeлoму сoстoянию. Вызрeвший плoд сoдeржит в сeбe нe тoлькo мякoть, кoтoрoй мoжнo пoлaкoмитьcя, нo и сeмя, спoсoбнoe при нaличии зeмли, вoды и сoлнцa прoрaсти и стaть плoдoнoсным. Ф. Пeрлз aнaлoгичным oбрaзoм oпpeдeлeт вoзрoслeниe чeлoвeкa – кaк пeрeхoд зaвисимoсти oт внeшнeгo рeсурсa к внутрeннeму. Вoзрoслeниe чeлoвeкa прoисхoдит мeдлeннee, чeм рaстeний или живoтных, и oсвoбoждeниe oт внeшнeй зaвисимoсти длитcя дoстaтoчнo дoлгo. Рaнняя стaдия физичeскoгo рaзвития – этo дoстaтoчнo успeшнoe прoдвигeниe oт внeшнeй зaвисимoсти к внутрeнным рeсурсaм. Психичeскoe вoзрoслeниe ускoряeт oсвoбoждeниe oт внeшнeгo рeсурсa.

Пoскoлькy чeлoвeк – сущeствo сoциaльнoe, прoцeсс вoзрoслeния прoдoлжaeтcя пoстoяннo; aбсoлютнo сaмoдoстaтoчным, свoбoдным oт oбщeствa нe

способен стать ни один человек. Но тем не менее постепенно человек становится все более самостоятельным, растет его ответственность за самого себя. Научившись ходить, мы постепенно обретаем эмоциональную и психическую автономию, развивая в себе чувство самоценности и овладевая внутренней мудростью. Однако наряду с обретением самостоятельности и независимости взрослая личность признает наличие ситуаций, когда необходима внешняя помощь или поддержка.

Взросление не простой и отнюдь не легкий процесс. Часто оно сопровождается психологическим дистрессом, вызванным тем, что постоянно человек сталкивается с необходимостью отказаться от ставшей привычной безопасной ситуации и решается предпринять нечто доселе несовершаемое, недоступное, пойти на риск, выйти за пределы привычного, надежного, но теперь уже недостаточного.

В период взросления происходит изменение внутреннего мира, развивается уникальность личности, истинная идентичность. И этот бесконечный процесс постоянного изменения и роста на протяжении всего жизненного пути ведет человека к новому знанию себя и новой осознанности. Новый опыт всякий раз требует все нового развития внутренних ресурсов и все большего доверия к собственной мудрости.

Итак, мы видим, что взросление включает в себя самоактуализацию и аутентичность (подлинную идентичность, согласованность внутреннего содержания и внешнего выражения).

*Аутентичность* – это очень важный аспект взросления. Термин «аутентичность» в гештальт-терапии во многом совпадает со значением слова «конгруэнтность», что в переводе с французского означает гармонию внутреннего содержания и внешнего выражения, состояние согласованности чувств, мыслей и других составляющих внутреннего опыта человека с внешними формами выражения. Состояние конгруэнтности или идентичности внутреннего опыта и

его внешнего выражения символизирует момент, когда гештальт завершен. Это типичное состояние взрослости в гештальт-терапии.

### **9.6.3. Ценность спонтанного общения**

Ребенок в раннем возрасте усваивает систему воспитания, основанную на установках «тебе следует», «ты обязан», «ты не имеешь права». Нарушение подобных предписаний обычно приводит к осуждению, наказанию, лишению любви или привилегий, даже если этот набор предписаний никогда не высказывается вслух. Выучив с детства, что естественные импульсы, движения и потребности нежелательны, не одобряются взрослыми, а иногда и просто опасны, многие учатся сдерживать их. При этом человек убежден: спонтанное поведение может привести к нежелательным последствиям. Формируется система самоконтроля, которая вступает в борьбу с процессом саморегуляции. Сознательный контроль занимает место свободной активности и спонтанного осознания.

Суть сознательного контроля состоит в подавлении свободного самовыражения. До определенной степени это необходимо каждому. Однако чрезмерное подавление рождает недоверие к своим потребностям и способностям, нарушение функционирования организма как целостной системы. Формируются непродуктивные стили взаимодействия: «Я бессилён», «Я – жертва», «Я не прав», «Со мной не все в порядке» и т. п. Обычно человек, находясь во власти подобных установок, затрачивает огромное количество энергии на избегание контакта со своей самостью и с другими людьми. Организм находится при этом в незавершенном состоянии. Процесс саморегуляции нарушается. Как определить это?

Вы, как и любой другой человек, знаете и умеете чувствовать целый спектр различных эмоциональных состояний. Постарайтесь найти на каждое из перечисленных ниже состояний отклик в своей душе и оценить, в каком состоянии вам приходилось чаще всего бывать в последнее время.

Мы уже знаем: если цикл спонтанного формирования – завершения гештальта – нарушен, блокада на любой стадии посылает незавершенный материал в фон опыта и затрудняет начало нового цикла. В результате развиваются стереотипы, которые становятся привычными и ведут к переживанию дискомфорта. Одна из задач гештальт-терапии – анализ всего фонового материала личности, поиск заблокированного звена, прерванного этапа в гештальт-цикле.

Однако мы можем и самостоятельно осознать некоторые аспекты своего незрелого поведения, обусловленного неконструктивными установками, сформированными в результате нарушения гештальт-цикла. И еще – прочувствовать возможность зрелого поведения.

Ф. Перлз считал, что беспокойство – это недостаток веры в то, что человек может справиться с ситуацией в будущем или недостаток индивидуальной системы ресурсов. Переживаемое как волнение, иногда возникающее без всяких видимых причин, беспокойство блокирует возможные действия. Энергия, необходимая для конкретных творческих дел, уходит на бесполезные обдумывания, не связанные ни с настоящим опытом, ни с будущим.

С точки зрения гештальт-терапии волнение и беспокойство – это умственные прыжки в прошлое или будущее, в то время как тело остается в настоящем. Тем не менее беспокойство влияет на настоящий момент, на все, что происходит в физической и психической сферах человека, на все его физиологические, мысленные, вербальные и невербальные реакции.

Взросление личности предполагает осознание особенностей своего контакта и устранение причин, блокирующих нормальный контакт. Развивая новые взаимоотношения, получая доступ к заблокированным ранее способностям, человек изменяет свои ценности, установки, обретает другие навыки, т. е. расширяет границы своего Я. Или он может отказаться от того, во что раньше верил, разрушить прошлые отношения, забросить то, что раньше умел и любил делать. И в этом смысле можно говорить о сокращении или сужении границ Я.

#### 9.6.4. Изменение личности в общении

Прежде чем перейти к описанию типичных нарушений границ контакта Я с окружающим миром, следует охарактеризовать используемое в гештальт-терапии понятие границы Я. Каждый человек разделяет в опыте Я и не-Я: принадлежащие Я мысли, чувства, действия и внешние события и мысли, чувства, действия других людей. Защитные механизмы рассматриваются как разные виды нарушения этой границы.

При размытости этой границы работает невротический механизм слияния: человек отождествляется с группой, считает, что все думают и чувствуют так же, как и он, не может действовать на основе собственных побуждений, принимать на себя ответственность.

**Интроекция** – склонность присваивать и ощущать как свои собственные установки мнения, убеждения других людей без попытки их критики и изменения. В этом случае самостоятельной личности сформироваться очень трудно, потому что человек не успевает прислушаться к собственному мнению, будучи занят усваиванием чужих идей, их примирением. Самыми распространенными интроектами являются родительские поучения о том, как «дóлжно» себя вести, воспринятые без рассуждения.

**Проекция** прямо противоположна интроекции. Если последняя – попытка представить внешние для Я моменты как внутренние, то проекция, напротив, помещает причины и ответственность за происходящее внутри Я во внешний мир. В этом случае человеку может казаться, что мир враждебен или равнодушен к нему, в то время как это он часто холодно относится к себе, или человек склонен обвинять другого в «плохих» чувствах по отношению к себе, в то время как он сам их испытывает.

Цель гештальт-терапии – «наведение порядка»: выявление нарушений границ Я и восстановление способности к конструктивному контакту.

Совершенствование межличностного взаимодействия в этом случае происходит достаточно безболезненно: контактируя со средой, человек осознает нужды своего организма и возникающие гештальты, а затем, взвесив свои желания и возможности, действует, удовлетворяя потребности и завершая гештальты, выбирая при этом самое насущное желание и самое подходящее действие на данный момент времени. С точки зрения гештальт-терапии, любая проблема человека – это набор нежелательных реакций его самого или других людей. Разные люди реагируют на затруднительные ситуации по-разному: головной болью, нервным состоянием или жалобами на какого-то конкретного человека.

В гештальт-терапии вопрос, почему человек ведет себя тем или иным образом, считается непродуктивным для достижения инсайта (внезапного озарения, достижения нового видения проблемы, а по существу – ее осознания), тогда как понимание того, что и как он делает, помогает ему взять ответственность за свое поведение и его последствия на себя.

***Парадоксальная природа изменений.*** Человек может измениться только тогда, когда он откровенен перед самим собой. Только открыто признав, кто мы есть на самом деле, мы обретаем возможность стать другими. Попытки отрицать или подавлять что-то в себе вызывают действие механизмов самозащиты и усиливают ригидность.

Цель гештальт-терапии – изменение тех базовых принципов, с помощью которых человек попадает в затруднительные ситуации. Состояние конфликта, подавленности или волнения – это часть его взаимоотношений с окружающими людьми (фоном). Проблемы, возникающие в отношениях человека с окружающими, могут быть разрешены в процессе его взаимодействия с психологом. Роль психолога может выполнить тактичный друг. Хороший педагог является таковым для многих своих воспитанников.

Гештальт-терапия – это терапия опыта. Поэтому важно, чтобы человек четко выразил то, что он хочет, позволил себе пережить то, что чувствует, со-



вершил действия, которые были заблокированы раньше. При этом свои переживания он высказывает не реальному лицу, а своему представлению или образу этого человека (техника двух стульев). Этого достаточно, чтобы высвободить чувства, которые раньше были заперты, как в ловушке, и завершить неоконченный гештальт. Ф. Перлз называл эту работу терапией «здесь-и-теперь».

Последний важный компонент процесса изменения – это опыт взаимоотношений на уровне «я – ты». Здесь психолог (или лицо, его заменяющее) выступает в роли катализатора или фильтра.

Изменения начинаются с того момента, когда человек понимает, что его способы поведения отражают его привычное восприятие мира, систему верований, которые уводят его от реальной действительности. Главное при этом не навязывать своих собственных суждений, а поставить человека перед выбором: оставить все как есть или изменить свои представления. Такая позиция стимулирует изменения установок и поведения, помогая человеку осознать возможность выбора и шаг за шагом изменять стиль его взаимодействия с миром и конкретными людьми. Выбрав путь изменений, человек фокусируется на осознании определенных аспектов своего поведения. Уход от осознания своих личностных особенностей – это всего лишь беспомощная попытка уйти от самого себя, нежелание принять свой собственный личностный опыт или какую-то часть своего поведения, которые не согласуются с существующими представлениями о себе. Уход от самого себя, от правды, не приводит к достижению позитивных результатов.

Гештальт-терапия не стремится к продуцированию умственных интеллектуальных инсайтов (озарений). Вместо этого она учит наблюдать поведение, а затем непосредственно проживать его. Именно это проживание, этот новый опыт помогает человеку сделать некоторые открытия, которые служат основой изменений. Сосредоточившись на своем поведении, человек постепенно осознает, как он сам блокирует свои возможности, как уходит от выражения своих мыслей и чувств.



## 9.7. Технологии подлинного общения Э. Берна.

### Основные понятия транзактного анализа

Основатель транзактного анализа (ТА) – американский психиатр Эрик Берн – первоначально считал свою концепцию продолжением психоанализа, хотя эта его точка зрения не разделялась многими специалистами. Разрабатывая свою концепцию, Э. Берн опирался не только на психоанализ, но и на гуманистическую психологию, мифологию, а также использовал идеи когнитивно-бихевиорального подхода.

Сегодня ТА – уникальная теоретическая модель личности, ее внутренней и внешней коммуникации, а также система разнообразных практических технологий психологической коррекции взаимодействия чрезвычайно широкого диапазона применения – в психотерапии, в педагогике, на предприятиях и в организациях. Цель ТА – понимание и действие, направленные на развитие и позитивные изменения человеческого взаимодействия.

В качестве теории личности ТА показывает, как устроен человек и как он взаимодействует с другими. Для этого используется модель эго-состояний, лежащая в основе структурного и функционального анализа личности. Кроме того, как теория развития личности ТА занимается анализом жизненных сценариев, раскрывая многие загадки поведения, имеющие саморазрушительные и болезненные результаты.

Как теория коммуникации ТА раскрывает законы внутриличностного и межличностного взаимодействия. Рассматривая коммуникацию как процесс обмена, ТА выделяет особую единицу социального обмена – транзакцию – и занимается ее анализом. Кроме того, он занимается анализом различных способов структурирования времени, в том числе анализом человеческих игр. Как система психотерапии ТА используется при лечении всех типов психологических расстройств. Однако область его практического применения не ограничивается лишь психиатрией и психологией. Он успешно используется педагогами,

социологами, социальными работниками в семейном консультировании, в университетах и школах, на предприятиях для решения социопрофессиональных задач в любой области, где существует потребность в понимании людей и налаживании их взаимодействия.

Все люди хорошие. Человеческие отношения во многом обусловлены представлениями о самих себе, других людях и о том, как эти другие люди к нам относятся.

Создавая ТА, Э. Берн выдвинул идею о том, что уже в раннем детстве человек имеет определенные представления о себе и об окружающих его людях. Эта позиция оценивает его самого: «Я хороший или плохой» – и других людей: «Ты хороший или плохой» (в английском варианте для обозначения экзистенциальной позиции используются выражения: «Я – ОК, Я – не ОК», «Ты – ОК, Ты – не ОК»). Люди часто переключаются в течение одного дня и даже часа на различные позиции в зависимости от ситуации (на работе, в семейном кругу, с друзьями):

Я хороший – ты плохой;

Я хороший – ты хороший;

Я плохой – ты хороший;

Я плохой – ты плохой.

Эти четыре взгляда на жизнь получили название «жизненные позиции». Некоторые авторы называют их основными позициями, экзистенциальными позициями, или просто позициями.

Большинство людей считают себя хорошими в одних проявлениях и не очень хорошими в других: неудачниками на работе и преуспевающими в общении с друзьями, в семье или наоборот. Самооценка и оценка других могут меняться в течение дня, но все же в течение определенных периодов времени люди чаще всего находятся в своей основной жизненной (экзистенциальной) позиции.

*Главная идея ТА – все люди хорошие* – означает, что ты и я, мы оба имеем ценность, значение и достоинство как люди. Я принимаю себя таким, какой я есть, и тебя я принимаю таким, какой ты есть. Временами мне не нравится то, что ты делаешь или то, как ты себя ведешь. Однако я принимаю тебя как человеческое существо, и в этом смысле ты – в порядке, ты хороший. Э. Берн рассматривает позицию «я хороший и ты тоже» как основную естественную установку человека. Отклонение от нее является источником множества проблем как социального, так и психического характера.

Идея Э. Берна о жизненных позициях ценна не только в теоретическом аспекте. Она может быть использована как практический инструмент совершенствования общения. Ведь объективно отношения могут быть и хорошими, но в глазах человека с жизненной позицией «Я плохой, ты плохой» они отвратительны. И это индивидуальное представление, неизбежно влияя на качество отношений, может и в самом деле их испортить.

Каждый человек обладает способностью думать. На человеке лежит ответственность за принятие решений о том, что он хочет в жизни, поскольку каждый человек, за исключением людей, имеющих тяжелые травмы головного мозга, обладает способностью мыслить, разрешать проблемы, принимать решения. Вся жизнь человека в конечном итоге зависит от принятого им решения о том, какой она может быть и какой ее человек хочет видеть.

Каждый человек сам определяет свою судьбу. Эта идея о том, что каждый – хозяин своей судьбы и любые решения, малые и большие, могут быть изменены, тесно связана с первой и второй. Ты и я хорошие. Иногда наше поведение бывает не совсем правильным, потому что мы следуем стратегиям, принятым в детстве. Эти детские стратегии помогли нам выжить. Но даже когда мы были маленькими, никто не мог заставить нас развиваться в каком-то одном направлении.

Итак, окружающая нас жизнь сложна и многообразна, как и сам человек. Феномен человеческого общения является значимым для нас. Последние годы

интерес к теории и практике человеческого общения постоянно возрастает. Не один источник по психологии никогда не сможет дать готовых рецептов, как действовать в той или иной ситуации. Вместе с тем изучение реальной многогранности всех видов, типов человеческого общения, особенностей тех или иных ситуаций отрабатывает оптимальные психотехнологии коммуникационного процесса, позволяет корректировать межличностные отношения. Знакомства с новыми достижениями в области человеческого общения позволяет руководителям достичь высокого профессионального уровня в управлении людьми и группами.

## Глава 10

### ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ

#### 10.1. Общая характеристика педагогического общения

Педагогическое общение есть форма учебного взаимодействия, сотрудничества учителя и учеников. Это – аксиально-релятивное, личностно- и социально-ориентированное взаимодействие (И. А. Зимняя). Педагогическое общение одновременно реализует коммуникативную, перцептивную и интерактивную функции, используя при этом всю совокупность вербальных, изобразительных, символических и кинетических средств.

Как отмечает Н. В. Кузьмина, педагогическая система – понятие общественно-историческое и каждый исторический тип педагогической системы направлен на достижение определенных государственных, педагогических и исторических целей. Эта система осуществляет организуемое педагогическим коллективом (как своим важнейшим элементом) обучение и воспитание личности обучающегося в процессе целенаправленного, систематического и длительного воздействия на него. Педагогическая система имеет свои цели, задачи, содержание, структуру и, что особенно важно для дальнейшего анализа общения, разные единицы: структурные, функциональные, содержательные<sup>1</sup>.

В этом широком контексте **педагогическое общение** определяется как «...такое общение учителя (и шире – педагогического коллектива) со школьниками в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной деятельности для правильного формирования личности школьника, обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения (в частности, препятствует возникновению «психологического барьера»), обеспечивает управление социально-психологическими процессами в детском коллективе и позволяет максимально использо-

---

<sup>1</sup> Кузьмина Н. В. Профессионализм деятельности преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилищ. М., 1989.

вать в учебном процессе личностные особенности учителя» (А. А. Леонтьев). Добавим к этому, что педагогическое общение как форма учебного сотрудничества есть условие оптимизации обучения и развития личности самих учащихся.

В то же время педагогическое общение определяется и тройной ориентированностью его субъектов: личностной, социальной и предметной. Учитель (преподаватель), работая с одним обучающимся над освоением какого-либо учебного материала, всегда ориентирует его результат на всех присутствующих в классе, и наоборот, работая с классом, т. е. фронтально, воздействует на каждого обучающегося (И. А. Зимняя).

Второе качество педагогического общения обуславливается прежде всего его обучающей функцией, которая включает в себя воспитывающую функцию, поскольку образовательный процесс, как уже отмечалось, имеет воспитывающий и развивающий характер.

Не менее существенна и отмеченная К. Роджерсом функция облегчения, фасилитации общения, являющаяся также общей для этих видов взаимодействия. Эта функция столь важна, что К. Роджерс называет учителя прежде всего фасилитатором общения. Это означает, что учитель помогает ученику выразить себя, выразить то положительное, что в нем есть. Заинтересованность педагога в успехе ученика, благожелательная, поддерживающая контакт атмосфера общения облегчает педагогическое взаимодействие, способствует самоактуализации ученика и его дальнейшему развитию<sup>1</sup>.

Таким образом, говоря о педагогическом общении, отметим в нем наряду с обучающей, воспитывающей составной частью и фасилитативную функцию.

Педагогическая задача связана с освоением обучающимися определенного учебного материала (например, объяснения, интерпретации, систематизации этого материала, организации выработки обобщенных способов действий и т. д.), тогда как коммуникативная задача – это ответ на вопрос, как, какими средствами воздействия на обучающихся это можно осуществить эффективнее.

---

<sup>1</sup> Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1984.

Здесь же возникает вопрос о речевых действиях, реализующих определенную коммуникативную задачу в разных условиях педагогического общения, к которым относится характер педагогической ситуации и коммуникативного акта.

Педагогическая ситуация рассматривается в контексте единицы определенного учебного процесса – урока, занятия. Она характеризуется целью, задачами, этапами урока, его содержанием, характером взаимодействия субъектов учебно-педагогической совместной деятельности и т. д. В зависимости от основания, можно по-разному **классифицировать педагогические ситуации** (И. А. Зимняя):

а) *по форме отношения* она может быть деловой (личной), официальной (неофициальной), формальной (неформальной);

б) *по этапам, частям урока (занятия)* педагогическая ситуация может быть ситуацией ознакомления с учебным материалом (ориентация в нем, осмысление, уяснение и т. д.), тренировки (выработки обобщенных способов действия), контроля и оценки способов действия, контроля оценки освоенного знания способов действия;

в) *по динамике сотрудничества* могут быть определены ситуации вхождения, работы с партнерами, выхода из сотрудничества, его завершения;

г) *по характеру учебного взаимодействия* это могут быть ситуации сотрудничества, соперничества, конфликта, конфронтации (противостояния);

д) *по характеру решаемых учебных задач* ситуация может быть нейтральной или проблемной;

е) *по формальному критерию расположения участников* учебного взаимодействия ее определяют как ситуацию интимного общения (15–45 см расстояния); личного (75 см), социального (до 2 м) и публичного (3–7 м). Очевидно, что могут быть выбраны и другие более частные основания для дифференциации ситуации педагогического общения.

Каждая ситуация осуществляется определенными коммуникативными актами, в виде коммуникативных задач, при помощи определенных речевых дей-

ствий. И здесь можно отметить, что в общении вообще и педагогическом общении в частности выделяются структурные и функциональные единицы, в качестве которых выступают коммуникативные акты и коммуникативные задачи.

## 10.2. Уровневая структура педагогического общения

Связь разных сторон (функций) общения, их динамика наиболее явно прослеживаются в уровневой схеме общения, предложенной Я. Яноушкой (1981)<sup>1</sup>. *На первом уровне* этой схемы коммуникация представляет собой прежде всего передачу и принятие информации, ее кодирование и декодирование, осуществляющие выравнивание различий, имеющих в исходной информированности вступивших в контакт индивидов.

Коммуникация приобретает явно взаимный характер *на втором уровне*, где она представляет собой взаимную передачу и принятие значений участниками. На этом уровне коммуникация непосредственно связана с их совместной деятельностью по решению общей задачи, которая ведет к некоторой дифференциации.

*На третьем уровне* на передний план выступает то, что для коммуникации наиболее существенно, а именно: стремление понять установки и взгляды друг друга, прислушаться к мнению других, даже когда с ними не соглашаются и т. д. В этом случае коммуникация направлена на формирование общей оценки достигнутых результатов, вкладов отдельных участников. Стремление к общей оценке может натолкнуться на препятствие, заключающееся в разности основных ценностей, с которыми отдельные участники вступают в коммуникацию. Этот третий уровень коммуникации связан с коллективным характером взаимных отношений<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Яноушек Я. Коммуникация трех участников совместной деятельности // Проблема общения в психологии. М., 1981.

<sup>2</sup> Яноушек Я. Там же.



Исследователями выделены коммуникативные задачи (действия) говорящего (например, сообщение, убеждение, побуждение, внушение, одобрение, объяснение, опровержение, доказательство, вопрос и др.), которые несут наибольшую функциональную нагрузку в педагогическом общении. Результаты анкетирования учителей различных школ Москвы показывают, что в педагогическом общении чаще всего встречаются такие коммуникативные задачи, как доказательство, рассказ, объяснение. На вопрос анкеты «Что Вам легче делать в классе?» более 50 % учителей отвечают: «объяснять», «рассказывать», «убеждать». В то же время на вопрос «Что Вам чаще всего приходится делать в классе?» около 50 % учителей отвечают «доказывать», что не отмечалось ими как легкая задача. 66,7 % опрошенных учителей решают коммуникативную задачу убеждения успешнее, когда им возражают, а не тогда, когда с ними соглашаются. 80 % учителей предпочитают решать коммуникативные задачи в общении с классом, а не с одним учеником (Л. А. Хараева, Т. С. Путиловская). Другими словами, социально-ориентированное общение для учителей предпочтительнее лично-ориентированного (И. А. Зимняя).

В то же время умение решать коммуникативные задачи целенаправленно не формируется даже у студентов педагогических вузов – будущих учителей. Об этом свидетельствует то, что в самой структуре учебников около 70 % упражнений направлено на формирование информационных умений студентов, причем более половины из них обеспечивает развитие умений сообщать, повествовать о чем-либо. И только 1,2 % упражнений предназначены для развития регуляционных умений и немногим более 3 % – для развития аффективно-коммуникативных умений, определяющих стиль общения (Л. Н. Никипелова, И. М. Юсупов)

### 10.3. Барьеры в педагогическом общении

#### 10.3.1. Функции затруднения. Типы акцентуации характера

Сложной, педагогически значимой проблемой педагогической психологии, психологии общения является проблема затруднений, или «барьеров» общения, с которыми человек сталкивается в деятельности, в общении.

В педагогической деятельности затруднения в процессе взаимодействия между учителем (преподавателем) и учениками (студентами) и между учениками (студентами) внутри класса (группы) исследуются достаточно интенсивно с целью определения факторов, влияющих на них, вызывающих их причин. Изучается также значение этих затруднений для учебной деятельности (Н. В. Кузьмина, А. А. Леонтьев, А. К. Маркова, В. А. Как-Калик, Е. В. Цуканова, В. В. Рыжов, Л. А. Поварницына и др.). Отметим, что «затруднение», «барьер» общения – это субъективное образование, переживание субъектом некоторой сложности, необычности, нестандартности, противоречивости ситуации. Поэтому то, что вызывает затруднение у одного человека, может быть даже не замечено другим.

*Позитивная функция* затруднения (по А. К. Макаровой) «... имеет два значения: а) индикаторное (привлечение внимания учителя; например, внимательному учителю на его трудности укажут ошибки его учеников); б) стимулирующие, мобилизующее (активация деятельности учителя при анализе и преодолении затруднений, приобретение опыта)». Показательна в этом плане двойственность позиции учителей относительно ошибки как следствия неадекватного решения сложной педагогической или коммуникативной задачи. Одни считают недопустимыми ошибки в этой деятельности, другие рассматривают их как необходимый и неизбежный элемент.

В то же время А. К. Маркова фиксирует и *негативную функцию* затруднения, также имеющую два значения: «а) сдерживающее (в случае отсутствия

условий для преодоления затруднений или наличия неудовлетворенности собой, например заниженной самооценки) и б) деструктивное, разрушительное (затруднения приводят к остановке, распаду деятельности, желанию уйти из школы или из профессии)»<sup>1</sup>.

В то же время затруднения человека в общении могут быть соотнесены не только с характером деятельности или эмоциональными, когнитивными (например, когнитивным стилем) и другими сферами личности, но и быть следствием более глубинных и в то же время широких влияний. Можно выделить следующие основные области затруднений человека в общении: этно-социокультурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, индивидуально-психологическая, деятельностная, область межличностных отношений.

Затруднения этой области связаны с особенностями *этнического сознания*, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, проявляемыми в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития.

Особенности *этно-социокультурной* области вызывают целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения. Например, в российской культуре ученик, отвечая, как правило, смотрит на учителя, тогда как у целого ряда тюркских народов, например якутов, смотреть прямо в глаза старшему, Учителю, не принято – это вызов. Такое поведение может прервать, а не только затруднить общение. Большую роль в этой этно-социокультурной обусловленности общения играют невербальные средства – мимики, жесты, позы, правильное «прочтение» которых – залог адекватного взаимопонимания и взаимодействия обучающихся.

*Статусно-позиционно-ролевая* область затруднений в общении обусловлена целым рядом глубинных причин: семейным воспитанием, позицией в общности, атрибутами роли, статусом учреждения, образовательной системы, региона, города и т. д.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Маркова А. К. Психология труда учителя. М., 1993;

Маркова А. К. Психология профессионализма. М., 1996.

<sup>2</sup> Зимняя И. А. Педагогическая психология. Ч. 6, раздел 4. М., 2001.

*Возрастные особенности* партнеров общения также могут вызвать затруднения. Известно, что ребенок до школы предпочитает общение с взрослыми; до среднего подросткового возраста почти половина детей предпочитает общение со сверстниками. Это предпочтение доминирует у старшеклассников до окончания школы, когда вновь около трети юношей и девушек проявляют интерес к общению с взрослыми. Затруднения в общении с взрослым, педагогом чаще всего возникают в связи с тем, что учащийся, особенно подросток, считает, что его внутренний мир непонятен взрослым, которые продолжают обращаться к нему еще как к ребенку (поэтому обращение педагога в классе «дети» или «мальчики и девочки» может вызвать негативную или скептически сдержанную реакцию).

*Индивидуально-психологические особенности* партнеров общения, как учителя (преподавателя), так и учеников (студентов), чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений. Это объясняется, во-первых, тем, что эти затруднения есть результат взаимосвязи как минимум трех сил: индивидуально-психологических особенностей учителя (преподавателя), ученика (студента) и их принятия друг другом. Как отмечает Е. А. Климов, совпадение индивидуальных стилей деятельности, отражающих индивидуально-психологические особенности людей, есть одно из основных условий их незатрудненного общения. Во-вторых, это затруднение в педагогическом общении можно объяснить сознательным отсутствием регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей, таких, например, как раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др. Ситуация усугубляется тем, что она может быть выражением позиции учителя, согласно которой он должен быть «естественным» в своих индивидуальных, в частности эмоциональных, проявлениях.

Среди индивидуально-психологических особенностей партнера, оказывающих наибольшее влияние на общение (и вызывающих затруднения в случае

отсутствия или несоответствия этих особенностей общения), отмечаются: коммуникативность (общительность), контактность, эмоциональная устойчивость, импульсивность (реактивность), экстра- и интровертированность, локус контроля (экстер-интернальность), внутри- и внешнеобвинительность реакции, особенности когнитивного стиля, недостаточность социальной перцепции и др. (И. А. Зимняя).

Наиболее изученным среди индивидуально-психологических факторов, влияющих на общение, является экстраверсия-интроверсия. Это объясняется, во-первых, непосредственной и очевидной обусловленностью общения этими характеристиками. Во-вторых, они всесторонне исследованы благодаря портативности и отработанности методики их определения по опроснику Айзенка. В-третьих, эти факторы вызывают интерес благодаря авторитету К. Юнга.

К индивидуально-психологическим факторам, вызывающим определенные затруднения в общении как у говорящего, так и у слушающего, относится *когнитивный стиль деятельности*. Это целая система особенностей познавательной, прежде всего аналитико-синтетической (С. Л. Рубинштейн) деятельности, особенности организации семантической памяти, структуры тезауруса, стратегии выбора средств и способов действий и принятия решений. Когнитивный стиль, как и всякий другой индивидуальный стиль, есть устойчиво проявляемая в меняющихся ситуациях, и в частности в коммуникативных ситуациях, особенность познавательной деятельности.

Достаточно большие затруднения вызывает низкий уровень *эмоциональной регуляции* (или его отсутствие в общении), проявляющийся в неконтролируемой реакции партнеров общения друг на друга, на текст, на всю коммуникативную ситуацию. Стрессом может быть деятельность, партнер или сам говорящий (Н. В. Витт). В зависимости от этого меняется общая тональность общения, интонационная, лексико-грамматическая характеристика текста, невербальные средства. Соответственно, можно сказать, что индивидуально-психологические особенности, включающие *интеллектуальные, аффективные*

(эмоциональные), волевые, поведенческие, личностные проявления, могут как облегчать, так и затруднять общение. Все, что вызывает затруднение в педагогическом общении, должно быть предметом осознания и коррекции как профессионально необходимое условие соответствия человека этой деятельности (И. А. Зимняя).

Отмечая влияние индивидуально-психологических особенностей партнеров общения на этот процесс, исследователи имеют в виду неакцентуированных людей. **Акцентуация характера, личности** (К. Леонгард, А. Е. Личко) – это чрезмерная выраженность отдельных черт, личностных, характерологических проявлений (интеллектуальных, эмоциональных, волевых, поведенческих). В настоящее время выделены **13 типов акцентуации характера** (личности), каждый из которых имеет общеповеденческую специфику коммуникативного проявления:

- Циклоидный – с чередованием фаз настроения.
- Гипертимный – постоянная приподнятость настроения.
- Лабильный – с резкой сменой настроения.
- Астенический тип со свойственной ему раздражительностью, утомляемостью, склонностью к депрессиям.
- Сензитивный – с обостренным чувством собственной неполноценности, повышенной впечатлительностью.
- Психоастенический – высокая тревожность, склонность к самоанализу, сомнениям, рассуждениям.
- Шизодный тип, которому свойственна замкнутость, интроверсия, неконтактность, отсутствие эмпатии.
- Эпилептоидный, характеризующийся конфликтностью, вязкостью мышления, излишним педантизмом, тоскливым настроением.
- Паранойяльный (параноидный) тип, отличающийся обидчивостью, стремлением к доминированию, неприятием мнения других, стойкостью отрицательных аффектов, высокой конфликтностью.

- Истероидный тип, характеризующийся стремлением привлечь к себе внимание, фантазированием, притворством, лживостью.
- Дистимный – склонный к депрессиям, преобладанию пониженного, мрачного настроения.
- Неустойчивый – с легкой сменой настроений, склонностью подпадать под влияние.
- Конфортный тип характеризуется недостаточностью критичности, зависимостью от мнения других.

### 10.3.2. Педагогическая деятельность как область затруднений

Затруднения в общении, связанные 1) с самой *педагогической деятельностью педагога* и 2) *учебной деятельностью обучающегося*, связаны с содержанием и характером этих деятельностей. В педагогической деятельности затруднения могут быть вызваны как самим *предметным содержанием*, т. е. уровнем и характером владения педагогом теми знаниями, организация усвоения которых является основой его деятельности, так и *профессионально-педагогическими умениями, дидактической компетентностью*, т. е. средствами и способами педагогического воздействия на обучающихся (И. А. Зимняя).

Педагогические затруднения первого направления заключены в самой деятельности. Согласно А. К. Марковой, это – трудности постановки и решения педагогических задач, выражающиеся в недостаточно полном и точном планировании результата их действия, неучете прошлых ошибочных действий, недостаточной гибкости изменения и перестраивания задач по ходу урока, сужения их содержания за счет исключения воспитывающей и развивающей функции.

В. А. Кан-Калик, А. К. Маркова отмечали, что затруднения в обучающей деятельности могут быть вызваны, *во-первых*, тем, что один используемый способ никак не связан с другими; *во-вторых*, учитель использует несколько способов, не связанных между собой; *в-третьих*, применяемый метод обучения не



соответствует возможностям обучающихся; *в-четвертых*, он не соответствует индивидуально-психологическим особенностям учителя (например, если активный, импульсивный, контактный учитель-экстраверт использует метод алгоритмизированного, пошагового контроля или если глубинный интроверт проводит деловую игру в форме блиц-решения).

Кроме того, если объединить выделенные В. А. Кан-Каликом<sup>1</sup> восемь наиболее типичных барьеров педагогического общения, то получим три группы:

- боязнь класса и педагогической ошибки;
- установка, формируемая в результате прошлого негативного опыта работы вообще и работы с данным классом в частности; несовпадение собственных установок учителя на работу в классе и установок обучающихся;
- неадекватность собственной деятельности в складывающейся на уроке коммуникативной ситуации. Это может происходить в силу либо механического копирования стиля (манеры) общения референтного для учителя человека, либо в силу ограничения общения только информационной стороной.

*Барьеры первой группы* преодолеваются опытом работы учителя, повышением его профессионализма. *Барьеры второй группы*, вызванные явлением социальной апперцепции как обусловленности восприятия, понимания социальной среды прошлым опытом, требуют их объективации, т. е. осознание объекта затруднения и целенаправленной, произвольной коррекции. Примером такой социальной апперцепции может быть неадекватное оценивание ответа обучающегося экзаменатором, предварительно просмотревшим зачетную книжку или находящимся под влиянием негативного мнения преподавателя группы о работе студента в течение семестра. *Барьеры третьей группы* связаны с неправильным пониманием (знанием) функционального содержания педагогического общения, деятельности (в силу чего остается только одна информирующая функция вне развивающей и воспитывающей, предполагающих развитую социальную перцепцию, эмпатию, понимание другого, фасилитацию (облегчение)

---

<sup>1</sup> Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. М., 1987.



общения и т. д.), а также с некритическим следованием образцу, не совместимому с конкретным индивидуально-психологическим складом учителя.

### 10.3.3. Взаимооценка затруднений

Затруднения общения, возникающие в отношениях «учитель – ученик» и «ученик – ученик» оцениваются самими участниками общения и другими людьми по-разному (Е. В. Цуканова). Так, оценка затруднений общения учителем и учениками не совпадают (по номенклатуре и ранговому месту). Если учителя считают, что наибольшие затруднения в схеме «учитель – ученик» вызывают индивидуальные особенности партнеров общения, то ученики на первое место среди причин затруднения в таком общении ставят особенности участия в деятельности. При этом, характеризуя в целом условия совместной учебной деятельности, исследователи отмечают, что основные затруднения связаны прежде всего с межличностными отношениями, затем с индивидуально-психологическими особенностями общающихся и только после этого с характером их участия в деятельности.

Более 90 % оценок учеников и учителей по поводу их контактности не совпадают. Ученики оценивают педагогов как трудноконтактных в три раза чаще (чем педагоги учеников), считая их жесткими, «барьерными» (З. А. Нолиу, Л. Б. Филонов).

Л. А. Поварницыной были выделены **шесть групп трудностей общения студентов**. В *первую* вошли трудности, связанные с неумением студентов вести себя, незнанием того, что и как сказать. Трудности *второй* группы вызваны непониманием партнера общения, т. е. недостаточной сформированностью собственно перцептивной стороны общения. *Третья* группа состоит из трудностей, вызванных тем, что говорящего не понимает и не принимает партнер общения. Трудности общения *четвертой* группы обусловлены чувством смущения, неловкости, неуверенности, испытываемым говорящим. Трудности *пятой* группы

связаны с переживанием неудовольствия, даже раздражения по отношению к партнеру. *Шестая* группа включает трудности, вызванные общей неудовлетворенностью человека общением. На этой основе автор анализирует особенности общения студентов в разных социальных сферах, в зависимости от курса (с первого по третий) и от других факторов. Было показано, что в общении с взрослыми студенты реже испытывают трудности непонимания партнера общения (14,2 %) и очень часто (29,6 %) – трудности, связанные с неумением вести себя, незнанием предмета общения.

#### **10.3.4. Межличностные отношения как область затруднений**

Межличностные отношения в значительной мере влияют на характер совместной учебной деятельности обучающихся и педагогической деятельности учителя (преподавателя) (А. К. Маркова, Я. Л. Коломинский, Н. В. Кузьмина, А. А. Реан и др.). Лежащие в основе этих отношений симпатия (антипатия), принятие (непринятие), совпадение ценностных ориентаций или их расхождение, соответствие или различие когнитивных и в целом индивидуальных стилей деятельности (общения) и многое другое могут облегчить либо существенно затруднить взаимодействие людей, вплоть до его прекращения.

Важной межличностной особенностью партнеров, вызывающей затруднения в общении, является доминирование того или другого личностного состояния у каждого из них. Согласно Э. Берну, в структуре сознания личности каждого человека сосуществуют три состояния: «Родитель», «Взрослый», «Дитя». При этом первое – «Родитель» – может выявляться двояко: либо в контролирующей-авторитарной функции, либо в помогающе-попечительской. Э. Берн приводит вербальные и невербальные характеристики каждого из трех состояний и примеры взаимодействия людей, находящихся в одном и том же либо в разных состояниях.

Большое количество конфликтов наблюдается в сфере профессиональной деятельности «человек – человек». Среди них одной из наиболее конфликтных является педагогическая деятельность. Проблема педагогического конфликта относится к категории так называемых универсальных психологических проблем.

Педагогические конфликты вызваны целым рядом обстоятельств. Во-первых, сама деятельность учителя является одной из наиболее стрессогенных. Когда в середине 50-х годов в нашей стране проводились исследования по психологии труда в национальном масштабе, то работа учителя по своей психофизиологической напряженности приравнивалась к деятельности летчиков-испытателей и альпинистов. Современные условия не сделали работу учителя менее напряженной. Напротив, они все более способствуют дистрессовым условиям, нервным перегрузкам и, соответственно, конфликтам. Во-вторых, в процессе обучения учитель всегда должен контролировать работу учащихся, что, в свою очередь, развивает оценочный подход к другим людям. Это преобладание оценочного подхода во взаимодействии достаточно часто служит источником противоречий. Многие учителя в процессе общения не столько участвуют во взаимодействии, сколько контролируют его. Безусловно, контрольно-оценочная деятельность должна быть генерализована, т. е. распространена на межличностное взаимодействие (И. А. Зимняя).

Избегание конфликтов во многом связано с неумением взрослых правильно предъявлять требования воспитанникам. Обычно нарушается мера требования. Или их слишком много и они достаточно высоки, т. е. невыполнимы, или они слишком просты. В первом случае ребенок не в состоянии справиться с заданием, что ведет к психофизическому напряжению и нервным срывам. Во втором случае ребенку не требуется никаких усилий для выполнения задания.

Успешность стратегии педагогов или родителей в конфликтных ситуациях зависит от многих причин. Нельзя утверждать, что избегание и приспособление всегда эффективны. Существуют такие ситуации, в которых данные

стратегии действительно целесообразны. Однако следует иметь в виду, что увлечение такими стратегиями может пагубно сказаться как на существе дела, так и на межличностных отношениях воспитателя и воспитанника.

Н. П. Аникеева выделила особые позиции учителя в педагогическом коллективе, которые мешают установлению нормального психологического климата и способствуют развитию конфликтных ситуаций<sup>1</sup>. Такие позиции могут быть рассмотрены как своеобразные социальные роли в педагогическом коллективе: «прима», «общественный деятель», «генератор саморекламы», «патриарх», «имитатор». «Прима» – это модель поведения учителя, достигшего высокого уровня профессиональной деятельности и являющегося одним из лучших учителей школы. Однако профессиональные и личностные амбиции не позволяют такому учителю признать заслуги других, не менее успешных коллег. И хотя внешнее поведение «примы» вполне доброжелательно, такой человек вызывает напряжение в группе. На уровне контекстной информативности позиции (намекы, бестактные поступки и т. д.) «прима» выдает информацию, порочащую других учителей, и прежде всего учителей успешных, ибо только они являются действительными соперниками «примы». В данном случае ведущей стратегией поведения выступает соперничество (И. А. Зимняя).

Позиции «общественного деятеля», «генератора саморекламы» и «имитатора» вызывают конфликты, поскольку определяются стремлением учителя создать свой положительный имидж не за счет продуктивной деятельности, а через самопрезентацию. Что касается позиции «патриарха», то ее негативное принятие со стороны молодых учителей обусловлено постоянным недовольством. Учителя, которые могут работать с педагогическим конфликтом, являются наиболее успешными в профессиональной деятельности, поскольку сам факт наличия такого рефлексивного подхода делает участника конфликта его экспертом. В этом случае учителя осознают необходимость и возможность самим решать проблемы достаточно эффективно, т. к. наиболее оптимальные

---

<sup>1</sup> Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе. М., 1989.

способы разрешения конфликта всегда связаны с индивидуальными особенностями его участников. Кроме того, рефлексирова конфликт, учитель также обучается помогать и ученикам в их не всегда простых взаимоотношениях.

Очень важные данные получили Н. А. Березовин и Я. Л. Коломинский<sup>1</sup>. Они выделили *пять стилей отношения учителя к школьникам*:

- 1) активно-положительный,
- 2) ситуативный,
- 3) пассивно-положительный,
- 4) пассивно-отрицательный,
- 5) активно-отрицательный.

Различие этих стилей лучше всего показать с помощью отзывов школьников об учителях, приводимых в указанной книге. Активно-положительный стиль не нуждается в иллюстрации. Ситуативный: «Учительница всегда их в угол ставит и ругает»; «Говорит, что они плохо ведут себя и не слушают ее». Пассивно-положительный: «Вчера ей сделали замечание за то, что она писала сразу в готовой тетради и неправильно решила»; «Он на уроках всегда ленивый» (это первый класс, где оценка учителя воспринимается как объективная истина!). Активно-отрицательный: «Учительница ставит их в угол и говорит, что они способны учиться только на колы и двойки»; «Учительница говорит, что он ничего не умеет делать, даже читать». Пассивно-отрицательный: «Учительница говорит, что за него все мама и папа делают, т. к. он в классе некрасиво пишет, а дома хорошо» и т. д.

А вот отрывки из характеристик, данных учителям директорами и завучами:

1. «В школу и детей влюблена. Умеет научить любого ребенка. Не любит крайних мер. В то же время очень принципиальна и требовательна».

А вот другой стиль:

---

<sup>1</sup> Березовин Н. А., Коломинский Я. Л. Учитель и детский коллектив. Минск, 1975 // Леонтьева А. А. Педагогическое общение. М., 1979.

2. «Добросовестная, грамотная, много работает, любит свою профессию и детей, но если ученики путают, теряет самообладание».

3. «Учительница великолепная, но какая-то сухость, слова доброго, ласкового не скажет детям».

4. «Замечания дает в резкой форме, забывает о похвале как методе воспитания. При любой неудаче ученика возмущается во весь голос. Не любит ленивых и слабо подготовленных учеников и не хочет с ними работать».

5. «Воспринимает все настороженно. Возмущение поведением учеников наружу не выходит. Только съеживается вся. Не любит задерживаться в школе».

Нужно ли пояснять, к учителям какого стиля относится каждая из этих характеристик?! Эти авторы показали, как различие стилей влияет на оценку учителем социально-психологической ситуации в детском коллективе и саму эту ситуацию, на оценку школьниками учителя и взаимоотношений с ним учащихся и т. д.

Интересно привести данные одной из таблиц. На вопрос: «Кого, как тебе кажется, учительница любит меньше других в вашем классе?» – в среднем (в %) было получено такое число ответов «Любит всех» и соответственно «Любит не всех» (нам не важно, кого именно!). Активно-положительный стиль – 46 и 36; пассивно-положительный – 17,5 и 66,5; ситуативный – 7 и 76; активно-отрицательный – 0 (!) и 91,5 (!); пассивно-отрицательный – 4 и 73. Остальные дети отвечали «не знаю». Таких «незнающих» было меньше всего у учителя активно-отрицательного стиля (8,5 %) и больше всего – у пассивно-отрицательного (23 %).

Когда был задан вопрос: «Представь, что тебя переводят в соседний класс. С кем бы ты перешел? С учителем? С друзьями? Один?», то у учителя активно-положительного стиля 74 % учеников хотели перейти вместе с ним. Ситуативного «взяли с собой» только 47 % учащихся. Учителей отрицательного стиля – 35–39 %. (Не забудем, что эксперимент проводился в первом – третьем классах, где авторитет учителя непререкаем, особенно для первоклассни-

ков). Желаящих уйти в одиночку у «ситуативного» учителя было 14 %, у «активно-отрицательного» – 19 % и у «пассивно-отрицательного» – 22 %.

«Хотел бы вернуться назад в детский сад?» Активно-положительный – 100 % «нет» (!). Пассивно-положительный – 29 % «да». Ситуативный – 33 % «да». Активно-отрицательный – 33 % «да». Пассивно-отрицательный – 58 % «да». Авторы комментируют эти данные, и к ним нельзя не присоединиться: «Эти результаты особенно впечатляют на фоне... горячего стремления дошкольников-семилеток пойти в школу. Только глубокие эмоционально-отрицательные впечатления могли вызвать столь сильное разочарование...».

#### **10.4. Эффективная и неэффективная похвала**

Особой областью проявления способности к педагогическому общению является использование педагогом похвалы, которая, как известно, бывает эффективной и неэффективной<sup>1</sup>, и применение поощрения и наказания<sup>2</sup>.

Эффективность использования похвалы представлена в обобщающей таблице, которая свидетельствует о том, что учителя не всегда умеют хвалить. Отмечается, что похвала определяется не столько тем, что реально сделал ученик, а тем, что по личному восприятию учителя нужно сделать ученику. Поэтому похвала используется не слишком часто. В то же время не всегда поощряет желаемое поведение и не поднимает самоуважение учеников, и они теряют мотивацию. Поощрение и наказание стимулируют успехи ученика, когда они заслужены и справедливы.

---

<sup>1</sup> Лефрансуа Ги Психология для учителя. М., 2005.

<sup>2</sup> Немов Р. С. Психология. Т. 2. М., 1998.

Таблица 1

<b>Эффективная похвала</b>	<b>Неэффективная похвала</b>
Осуществляется обоснованной	Используется случайно и несистематично
Конкретизирует действие, за которое хвалят	Ограничено общей позитивной реакцией
Имеет спонтанный и разнообразный по форме характер и другие признаки искренности; акцентирует внимание на конкретных результатах учеников	Минимальное внимание и стандартные, не меняющиеся выражения
Поощряет достижение специфических критериев успеваемости (старательность, например)	Поощряет простое участие, без учета конкретных результатов
Дает ученикам информацию об их компетентности или их достижениях	Не дает никакой информации или же только информацию о статусе
Настраивает учеников на позитивное отношение к выполнению задания и ориентированному поведению	Настраивает учеников на сравнение друг с другом и стимулирует конкуренцию
Использует прежние достижения учеников в качестве контекста для оценки текущих достижений	Использует достижения одноклассников в качестве контекста для оценки текущих достижений
Учитывает усердие и успех в трудных заданиях	Не учитывает усилия или значение достигнутого результата



Приписывает успех усердию и способностям, подчеркивая, что успех возможен и в будущем	Приписывает успех только способностям или внешним факторам (удаче, например)
Стимулирует эндогенные отношения (ученики верят, что они стараются, потому что это им нравится или потому, что они хотят чему-то научиться)	Стимулирует экзогенные отношения (ученики верят, что они стараются, потому что они чего-то этим добиваются – угодят учителю, одержат победу в конкурентной борьбе и т. д.)
Акцентирует внимание учеников на их поведении во время выполнения задания	Акцентирует внимание учеников на учителе как внешнем авторитете, который ими управляет
Стимулирует позитивное отношение к заданиям после их выполнения	Вторгается в процесс, отвлекает внимание учеников от выполнения задания

От педагогической оправданности поощрений и наказаний зависит их стимулирующая роль. Автор в этой связи приводит развернутые характеристики эффективных и неэффективных с педагогической точки зрения поощрений.

## Глава 11

# ЭЛЕМЕНТЫ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАТИВНОСТИ

### 11.1. Стили и модели общения педагога

#### 11.1.1. Стили общения педагога

**Педагогическое общение** – целостная система (приемы и навыки) социально-психологического взаимодействия педагога и воспитуемых, содержащая в себе обмен информацией, воспитательные воздействия и организацию взаимоотношений с помощью коммуникативных средств (А. А. Леонтьев). У каждого человека в ходе его онтогенеза и социализации вырабатывается спонтанно стиль, и он преднамеренно формирует несколько моделей общения.

Следует отметить, что индивидуально-типологические особенности взаимодействия педагога с обучаемыми определяют стиль педагогического общения. Общеизвестны наиболее распространенные из них<sup>1</sup>.

*Стиль «совместное творчество»* наиболее продуктивен не только своим конечным результатом, но и воспитательной стороной. В его основе лежит единство высокого профессионализма педагога и его этических установок. Деятельностно-диалоговая схема этого общения ставит педагога и обучаемого в паритетное положение, когда ставятся общие цели и совместными усилиями находятся решения. В этом стиле, как на фотопленке, проявляются все личностные качества обеих сторон.

*Стиль «дружеское расположение»* вплотную примыкает по своим особенностям к предыдущему. В его основе лежат искренний интерес к личности партнера по общению, к аудитории в целом, уважительное отношение к каждому, открытость контактам. Этот стиль – предпосылка успешной совместной учебно-воспитательной деятельности.

---

<sup>1</sup> Юсупов И. М. Педагогическая психология. Самара, 2003.

Как крайнюю форму «дружеского расположения», несущую отрицательный заряд в отношениях, можно рассматривать *стиль «заигрывание»*. Он основан на стремлении завоевать ложный, дешевый авторитет у партнера по общению. Появление стиля вызывается желанием понравиться, быть приятным аудитории при отсутствии минимальной личной коммуникативной культуры и весомой общепедагогической подготовки. На этот стиль общения легко скатиться начинающему педагогу.

В противовес «заигрыванию» встречается *стиль «устрашение»*, возникающий как следствие собственной неуверенности при более высоком статусе, чем у партнера или же ввиду неумелости организовать общение на основе продуктивной совместной деятельности. Этот стиль искусственно ставит партнера в зависимое положение, вызывая у того негативное отношение к противоположной стороне. Процесс общения оказывается жестко регламентированным, загнанным в формально-официальные рамки. Между общающимися возводится незримый барьер отчуждения. Для продуктивной творческой деятельности этот стиль совершенно не приемлем.

В деловых кругах, в школьной и вузовской педагогике распространен *стиль «дистанция»*. Он имеет различные оттенки, но во всех случаях сводится к субъективному подчеркиванию различий между партнерами: возрастных, социальных, служебных, профессиональных. Без соблюдения дистанции педагогическое общение может скатиться к панибратско-снисходительным отношениям. Дистанция выступает как показатель ведущей роли педагога. Но, с другой стороны, абсолютизирование дистанции как стиля резко ограничивает творческий потенциал совместной деятельности, провоцирует авторитарность управления педагогическим процессом. При таком стиле общения следует выбрать разумный диапазон его применения, что зависит не столько от практического опыта, сколько от эмпатических тенденций педагога, т. е. от склонности «вчувствоваться» в ситуационное состояние партнера. Следует отметить, что

негибкое использование этого стиля при его весьма высокой популярности заведомо приводит к неудачам в профессиональном и педагогическом общении.

Одной из крайних разновидностей стиля «дистанция» можно считать *стиль «менторский»*, когда один из партнеров (чаще всего это бывает лицо, считающее себя «бывалым» человеком) добровольно или непреднамеренно принимает на себя роль наставника. Назидательно-покровительственный тон с его стороны, присутствующий не только в диалоге, но и во всем внешнем облике, не просто увеличивает разрыв между общающимися, а может стать предметом насмешек и шаржирования. В худшем случае этот стиль приведет к полной утрате контактов, а общение приобретет односторонний характер информационного содержания.

«Устрашение», «заигрывание» и крайние формы стиля общения «дистанция» несут в себе невидимую опасность своей высокой проникающей способностью в индивидуальность личности, поскольку представляют собой механизм психологической защиты от воздействия извне. Они легко могут превратиться в устойчивые стереотипы поведения, отгораживающие личность от окружения, в котором она находится. Увеличивается риск стать отверженным социальной средой и попасть в положение изгоя.

Перечисленные варианты не исчерпывают все богатство самопроизвольно выработанных в длительной практике стилей общения. В его спектре возможны самые различные нюансы, дающие неожиданные эффекты, устанавливающие или разрушающие взаимодействие партнеров. Как правило, они находятся эмпирическим путем. При этом найденный и приемлемый стиль общения одного педагога оказывается совершенно непригодным для другого. В стиле общения ярко проявляется индивидуальность личности.

### 11.1.2. Модели общения педагога

Различные стили коммуникативного взаимодействия порождают несколько моделей поведения педагога в общении с обучаемыми на занятиях. Условно их можно обозначить следующим образом.

**Модель дикторская («Монблан»).** Педагог как бы отстранен от обучаемых, он парит над ними, находясь в царстве знаний. Обучаемые – всего лишь безликая масса слушателей. Никакого личностного взаимодействия. Педагогические функции сведены к информационному сообщению.

Следствие: отсутствие психологического контакта, а отсюда безынициативность и пассивность обучаемых.

**Модель неконтактная («Китайская стена»)** очень близка по своему психологическому содержанию к первой. Разница в том, что между педагогом и обучаемым существует слабая обратная связь ввиду произвольно или преднамеренно возведенного барьера общения. В роли такого барьера могут выступить отсутствие желания к сотрудничеству с какой-либо стороны, информационный, а не диалоговый характер занятия, произвольное подчеркивание педагогом своего статуса, снисходительное отношение к обучаемым.

Следствие: слабое взаимодействие с обучаемыми, а с их стороны – равнодушное отношение к педагогу.

**Модель дифференцированного внимания («Локатор»)** основана на избирательных отношениях с обучаемыми. Педагог ориентирован не на весь состав аудитории, а лишь на часть, допустим, на талантливых или же, напротив, слабых, лидеров или аутсайдеров. В общении он как бы ставит их в положение образных створных знаков, по которым ориентируется на настроение коллектива, концентрирует на них свое внимание. Одной из причин такой модели общения на занятиях может явиться неумение сочетать индивидуализацию обучения с фронтальным подходом.

Следствие: нарушается целостность акта взаимодействия в системе «педагог – коллектив», она подменяется фрагментарностью ситуативных контактов.

**Модель гипорефлексивная («Тетерев»)** заключается в том, что педагог в общении как бы замкнут сам на себя: его речь большей частью монологична. При этом, говоря, он слышит только самого себя и никак не реагирует на слушателей. В диалоге оппоненту бесполезно пытаться вставить реплику, она просто не будет воспринята. Даже в совместной трудовой деятельности такой педагог поглощен идеями и проявляет эмоциональную глухоту к окружающим.

Следствие: практически отсутствует взаимодействие между обучаемым и обучающим, а вокруг последнего образуется поле психологического вакуума. Стороны процесса общения существуют изолированно друг от друга, учебно-воспитательное воздействие представлено формально.

**Модель гиперрефлексивная («Гамлет»)** противоположна по психологической канве предыдущей. Педагог озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения возводятся им в абсолют, приобретая доминирующее значение для него. Он постоянно сомневается в действенности своих аргументов, в правильности поступков, остро реагирует на нюансы психологической атмосферы обучаемых, принимая их на свой счет. Такой педагог подобен обнаженному нерву.

Следствие: обостренная социально-психологическая чувствительность педагога, приводящего к его неадекватным реакциям на реплики и действия аудитории. В такой модели поведения не исключено, что бразды правления окажутся в руках обучаемых, а педагог займет заведомую позицию в отношениях с ними.

**Модель негибкого реагирования («Робот»)**. Взаимоотношения педагога с обучаемыми строятся по жесткой программе, где четко выдерживаются цели и задачи занятия, дидактически оправданы методические приемы, имеет место безупречная логика изложения и аргументация фактов, отшлифованы мимика и

жесты, но педагог не обладает чувством постоянно меняющихся ситуаций общения. Им не учитывается педагогическая действительность, состав и психическое состояние обучаемых, их возрастные и этнические особенности. Идеально спланированное и методически отработанное занятие разбивается о рифы социально-психологической реальности, не достигая своей цели.

Следствие: низкий эффект педагогического взаимодействия.

**Модель авторитарная («Я – сам»).** Учебный процесс целиком фокусируется на педагога. Он – главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы. Практически отсутствует творческое взаимодействие между ним и аудиторией. Односторонняя активность педагога подавляет всякую личную инициативу со стороны обучаемых, и те осознают себя лишь в качестве исполнителей, ждут инструкций к действию. До минимума снижается их познавательная и общественная активность.

Следствие: воспитывается безынициативность обучаемых, теряется творческий характер обучения, искажается мотивационная сфера познавательной активности.

**Модель активного взаимодействия («Союз»).** Педагог постоянно находится в диалоге с обучаемыми, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу, легко схватывает изменения в психологическом климате коллектива и гибко реагирует на них. Преобладает стиль дружеского взаимодействия с сохранением ролевой дистанции. Возникающие учебные, организационные и этнические проблемы творчески решаются совместными усилиями. Такая модель наиболее продуктивна.

Чтобы количественно оценить стиль общения педагога, рекомендуем заполнить тестовую карту коммуникативной деятельности, разработанную И. М. Юсуповым на основе анкеты А. А. Леонтьева. Для этого необходимо выступить в качестве экспертов четырем-пяти лицам, имеющим опыт общения с аудиторией. Каждый эксперт работает независимо, после чего находится усредненная оценка. Оценку проводить по предлагаемой шкале, а при обсуж-

дении попытаться обосновать, какие действия педагога вызвали те или иные оценки.

Таблица 2

1	Доброжелательность	7 6 5 4 3 2 1	Недоброжелательность
2	Заинтересованность	7 6 5 4 3 2 1	Безразличие
3	Поощрение инициативы обучаемых	7 6 5 4 3 2 1	Подавление инициативы
4	Открытость (свободное выражение чувств, отсутствие «маски»)	7 6 5 4 3 2 1	Закрытость (стремление держаться за социальную роль, боязнь своих недостатков, тревога за престиж)
5	Активность (все время в общении, держит обучаемых в «тонусе»)	7 6 5 4 3 2 1	Пассивность (не управляет процессом общения, пускает его на самотек)
6	Гибкость (легко схватывает и разрешает возникающие проблемы, конфликты)	7 6 5 4 3 2 1	Жесткость (не замечает изменений в настроении аудитории, направлен как бы на себя)
7	Дифференцированность (индивидуальный подход в общении)	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие дифференцированности в общении (нет индивидуального подхода к обучаемым)

Если усредненная оценка экспертов колеблется в пределах 45–49 баллов, то коммуникативная деятельность очень напряжена и близка к модели активного взаимодействия. Педагог достиг вершины своего мастерства, свободно вла-



деет аудиторией. Как дирижер прекрасно распределяет свое внимание, все средства общения органично вплетены во взаимодействие с обучаемыми. Непосвященному может показаться, что собралась компания давно знающих друг друга людей для обсуждения последних событий. Однако при этом все заняты общим делом, а занятие достигает поставленной цели.

35–44 балла – высокая оценка. Дружеская непринужденная атмосфера царит в аудитории. Все участники занятия заинтересованно наблюдают за педагогом или обсуждают поставленный вопрос. Активно высказываются мнения, предлагаются варианты решения проблемы. Стихийность отсутствует. Педагог корректно направляет ход занятия, не забывая отдавать должное юмору и остроумию собравшихся. Всякое удачное предложение тут же подхватывается и поощряется умеренной похвалой. Занятие проходит продуктивно в активном взаимодействии сторон.

20–34 балла характеризуют педагога как вполне удовлетворительно овладевшего приемами общения. Его коммуникативная деятельность довольно свободна по форме, он легко входит в контакт с обучаемыми, но не все оказывается в поле его внимания. В импровизированных дискуссиях он опирается на наиболее активную часть собравшихся, остальные же выступают большей частью в роли наблюдателей. Занятие проходит оживленно, но не всегда достигает поставленной цели. Содержание занятия может произвольно приноситься в жертву форме общения. Здесь возможны проявления элементов моделей дифференцированного внимания и негибкого реагирования.

11–19 баллов – низкая оценка коммуникативной деятельности. Имеет место односторонняя направленность учебно-воспитательного воздействия со стороны педагога. Незримые барьеры общения препятствуют живым контактам сторон. Аудитория пассивна, инициатива подавляется доминирующим положением педагога. Его стиль уподобляется авторитарной или неконтактной моделям общения.

При очень низких оценках в 7–10 баллов всякое взаимодействие с обучаемыми отсутствует. Общение развивается по моделям диктаторского или гипорефлексивного стиля. Оно обезличено, по психологическому содержанию анонимно и практически ничем не отличается от массовой публичной лекции или вещания по радио. Педагогические функции ограничиваются лишь информационной стороной.

## 11.2. Характеристики типов учителей

Эффективному взаимодействию общающихся могут препятствовать самые разные факторы, известные как барьеры общения. Такие объективные факторы, как расстояние, отсутствие видимости и слышимости, – предмет анализа физиков и инженеров. Нас интересуют субъективные факторы, связанные с личностью общающихся и сопутствующими общению обстоятельствами.

Этих типов в указанных исследованиях было выявлено три: «проактивный», «реактивный» и «сверхреактивный» учитель.

**«Проактивный» учитель** инициативен в организации общения и взаимодействия в классе как группового, так и парного (учитель – ученик). Он четко индивидуализирует свои контакты с учениками. Но его установки меняются в соответствии с опытом – такой учитель не ищет обязательного подтверждения сложившейся установке. Он знает, чего хочет, и понимает, что в его собственном поведении или поведении учеников способствует достижению этой цели.

**«Реактивный» учитель** тоже гибок в своих установках, но он внутренне слаб, подчинен «стихии общения». Различие в его установках на отдельных учеников – не различие его стратегии, различие в поведении самих школьников. Другими словами, не он сам, а школьники диктуют характер его общения с классом. У него расплывчатые цели, он не хочет и добивается, а подстраивается.

**«Сверхреактивный» учитель**, замечая индивидуальные различия, тут же строит совершенно нереальную модель, преувеличивающую эти различия во много раз, и считает, что эта модель и есть действительность. Если ученик чуть активнее других – в его глазах он бунтарь и хулиган, если чуть пассивнее, – лодырь и т. д. Такой учитель имеет дело не с реальными, а с выдуманными им учениками и ведет себя соответствующим образом. А выдумывает он на самом деле стереотипы, подгоняя под них реальных, совершенно не стереотипных школьников. Ученики при этом – его личные враги, а его поведение род защитного психологического механизма.

Соответственно меняется и характер установок. Учитель первого типа склонен к позитивным, а учитель третьего типа – к негативным установкам. И очень часто учитель агрессивно и неодобрительно воспринимает даже такое поведение «плохого» школьника, которое, казалось бы, должно вызвать у него положительную оценку.

Приведем список признаков, по которым, согласно данным этих исследований, можно «опознать» наличие негативной установки учителя, т. е. бессознательно плохое отношение к ученику (А. А. Леонтьев):

1. Он дает «плохому» ученику меньше времени на ответ, чем «хорошему», т. е. не дает ему подумать.
2. Если дан неверный ответ, он не повторяет вопроса, не предлагает подсказки, а тут же спрашивает другого или сам дает правильный ответ.
3. Он «либеральничает», оценивает положительно неверный ответ.
4. В то же время он чаще ругает «плохого» ученика за неверный ответ.
5. Соответственно реже хвалит за правильный ответ.
6. Стремится не реагировать на ответ «плохого», вызывает другого, не замечая поднятой руки.
7. Реже улыбается, меньше смотрит в глаза «плохому», чем «хорошему».
8. Реже вызывает, иногда вообще не работает с ним на уроке.

Что из всего этого следует? Плохо, когда вообще нет дифференцированных установок, и поведение, общение учителя с учениками не индивидуализировано. Опасны неоправданные негативные установки.

### **11.3. Эмоциональный компонент общительности**

Общительность как социально-психологическое качество имеет свою эмоциональную сторону. Партнеры по общению практически постоянно «говорят» друг другу о своем эмоциональном состоянии, сами часто этого не осознавая. Эмоциональный обмен информацией возникает как результат потребности в выражении чувств, а также как проявление ожиданий почувствовать эмоциональное состояние партнера по общению. Основу этой потребности составляют коммуникативные и альтруистические (бескорыстные) эмоции.

Среди коммуникативных эмоций выделяют: желание делиться мыслями, переживаниями, чувствами симпатии, уважения, расположения. Выражение этих чувств и потребности в их переживании сигнализируют партнеру о стремлении войти с ним в контакт.

Принято считать, что жители стран Скандинавии не улыбки и холодны в сравнении с населением Средиземноморского бассейна. Однако это вовсе не дает оснований полагать, что у шведов или норвежцев отсутствует потребность в эмоциональном проявлении своих чувств. Таким образом, способ выражения внутреннего состояния зависит не только от чувств, но и от арсенала средств экспрессивности, которыми располагает индивидуальность.

*Различают три основные причины неадекватной эмоциональной экспрессии. Одна из них – стремление отвергать либо игнорировать свои или чужие переживания, если они окажутся неприятными или нежелательными. Советы типа: «Успокойся, не расстраивайся, не нервничай» сводятся в общении к желанию избавиться от отрицательных эмоций, исходящих от партнера, и при*

постоянном употреблении приводят к ограничению или искажению его экспрессии.

*Вторая причина* связана с нежеланием партнеров обсуждать возникающие у партнеров взаимные чувства. Например, ограничение и искажение экспрессии может быть вызвано барьером страха потерять контроль над развитием отношений с партнером. Ожидание иронии или пренебрежения по поводу открытого выражения чувств перед собеседником порождает скованность и дискомфорт в общении.

*Третья причина* обусловлена тем, что неадекватная эмоциональная экспрессия может явиться следствием неосознанности человеком своих чувств, следствием неприятия их в себе. Если один из партнеров подавляет в себе чувство, то он будет стараться его скрыть, а эмоциональная реакция будет искаженной.

Несмотря на обилие экспрессивных средств передачи информации, люди стараются передавать свои чувства в неявной, опосредованной форме. Этой цели служат различные речевые приемы, которые камуфлируют истинные переживания партнеров. Ежи Мелибруда<sup>1</sup> классифицирует их на группы.

*Риторические вопросы*, задаваемые одним из партнеров по общению, могут свидетельствовать об эмоциях возмущения, раздражения, досады и о желании вызвать у противоположной стороны ожидаемую реакцию. Например: «Ваша группа когда-нибудь перестанет опаздывать на занятия?» или «Как вы смеете нарушать установленный график учебного процесса?».

*Приказы и запреты* ограничивают действия партнера, которые могут вызвать у собеседника нежелательные для него переживания. К таким приемам прибегают лица, обладающие правом контролировать поведение другого: старшие по возрасту, родители, педагоги, лечащие врачи, официальные лица, наделенные властью. Это может проявляться в таких репликах, как: «Прекратите

---

<sup>1</sup> Мелибруда Е. Я – Ты – Мы: психологические возможности улучшения общения. М., 1986.

шуметь в последних рядах!»; «Вы обязаны немедленно извиниться передо мной!»).

**Ругань и проклятия** – одна из форм переживания гнева и злости, но истинный их смысл заключается в сокрытии определенных чувств от других людей и в искажении чувств в сознании бранящегося. Например, испытывая чувство вины, человек разряжает внутреннее напряжение в словах, скрывающих от других его настоящие переживания. Вместо своих реальных чувств он демонстрирует заменяющий их суррогат.

**Выговоры и претензии** используются общающимися для выражения недовольства, вызова жалости к себе, сочувствия. В них обычно содержатся неправомерные обобщения, начинающиеся со слов: «никогда», «всегда», «опять» и т. д. Обобщающее заявление «Вы всегда небрежно выполняете задания», как правило, вызывает протест со стороны партнера, на что следует ответ: «Не всегда, а только в этот раз». Выговоры и претензии отражают аккумулярованные чувства, разряжающиеся на собеседника при удобном случае. Они далеко не всегда адекватны реальной ситуации.

**Ирония и сарказм** используются общающимися сторонами для дискредитации партнера, провоцирования у него чувства стыда и неловкости. Говорящий с иронией маскирует свои чувства и с ее помощью вытесняет истинные переживания, отвлекает от них внимание собеседника. Досада и раздражение педагога по поводу невыполненного обучаемым поручения может быть выражена такими словами: «Я уверен, что не пройдет и года, как Вы все же справитесь с этим заданием».

**Похвалы и поощрения** являются речевой формой эмоциональной экспрессии. В них содержатся наблюдения за другим человеком, выражающиеся в гиперболизации его качеств. За фразами: «Ваше поведение невыносимо» или «Самый рациональный вариант решения предложил Ковалев» скрывается стремление говорящего в скрытой форме выразить свое отношение к адресату. Описание искаженных эмоциональных реакций было бы неполным, если не

упомянуть об употреблении людьми сравнений для обозначения своих чувств и физического состояния, например: «У меня такое ощущение, словно я обидел невинного ребенка» или «Я чувствую себя, как загнанная лошадь». Прибегнув к таким сравнениям, человек контекстуально требует от партнера вчувствования в метафорически описанную ситуацию, т. е. требует сопереживания с ним.

#### **11.4. Коммуникативные навыки и умения**

Для освоения техники общения прежде всего следует разобраться в особенностях собственной общительности, а затем следовать некоторым правилам, постоянно контролируя себя в упражнениях. Рекомендуется вначале определить общий уровень общительности по тесту В. Ф. Рощаховского, отвечая однозначно «да» или «нет».

1. Если Вам предстоит обычная или деловая встреча, выбивает ли ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у Вас смятение неожиданное поручение выступить с докладом, сообщением в незнакомой до этого аудитории?
4. Если Вам предложат поехать по делам в город, в котором Вы никогда не бывали и не имеете никаких знакомых, приложите ли Вы максимум усилий, чтобы этого не делать?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с малознакомыми людьми?
6. Раздражает ли Вас на улице просьба незнакомца показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?
7. Считаете ли Вы, что людям разных поколений бывает трудно понять проблемы друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 10 рублей, взятые в долг несколько месяцев назад?



9. Если Вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли, рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Избегаете ли вы вставать в длинную очередь, где бы она ни была (в магазине, буфете, кинотеатре)?

12. Избегаете ли Вы участвовать в комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?

13. Вы всегда имеете собственное мнение по поводу прочитанных книг, просмотренных спектаклей и фильмов?

14. Предпочитаете ли Вы промолчать, если услышите явно ошибочное суждение по хорошо известному Вам вопросу или факту?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме или служебном деле?

16. Предпочитаете ли Вы излагать свою точку зрения в письменной форме устному изложению?

После ответов на все вопросы припишите каждому ответу «да» 2 балла, ответу «иногда» 1 балл, ответу «нет» – 0 баллов. Сложите полученные баллы и определите по предлагаемой шкале уровень своей общительности.

30–32 балла. Вы явно некоммуникабельны, от чего сами сильно страдаете. Близким людям с Вами нелегко. На Вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Вам необходим интенсивный тренинг общения.

25–29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете уединение. Вероятно, у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов с людьми тяготит Вас. Вы это знаете и потому бываете недовольны собой. В Вашей власти преодолеть особенности характера. Разве не случалось, что при сильной увлеченности Вы приобретали полную коммуникабельность?

19–24 балла. Вы достаточно общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. При этом с но-



выми людьми сходите с некоторой осторожностью. В диспутах и спорах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 баллов. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9–13 баллов. Вы весьма общительны, иногда даже сверх меры, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, случается, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Можете вспылить, но быстро отходите. Чего Вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете заставить себя не отступить.

4–8 баллов. Вы, должно быть, «рубаша-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже при поверхностном представлении о нем. Всюду чувствуете себя «в своей тарелке». Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность для окружающих болезненна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно становитесь причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям трудно с Вами. Следует основательно поработать над собой. Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и

сдержанность, уважительнее относитесь к людям. Подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Разобравшись в общих особенностях своей коммуникабельности, попробуйте самосовершенствоваться в технике общения. Оно не может проходить мысленно, для этого требуется постоянная практика с самоконтролем. Те эмоциональные барьеры, которые мешают становлению искусства общения, должны быть устранены путем аутотренинга. Для этого не мешает придерживаться некоторых правил.

1. Всякий, уже состоявшийся акт Вашего общения проанализируйте с позиций Ваших потребностей в нем и потребностей партнера.

2. Ясно и четко постарайтесь определить цели и мотивы партнеров, вступающих в контакт друг с другом. Вопросы: «Чего я хочу? Чего хочет он?» требуют точного ответа.

3. Приписывая мотивы, цели общения другому, проверяйте их. Если они не согласуются с поведением партнера, отвергайте выдвинутую гипотезу и постройте новую. Мотивация общения гибка и изменяется не только от ситуации, но и в зависимости от личности собеседника.

4. Не навязывайте другому свои шаблоны поведения и свою мотивацию. Совершайте те действия, которые у партнера вызывают желательные для Вас реакции. Ваши действия должны быть стимулом к действиям партнера.

5. Стремитесь быть естественными и не принимайте на себя роль, которую трудно исполнить. Фальшь Вашего поведения будет сразу же замечена партнером по общению.

6. Не оказывайте психологический прессинг на партнера. Всякое давление в общении вызывает защитное поведение с его стороны, что приводит к отчуждению людей.

Для повышения собственной общительности рекомендуется регулярный тренинг, включающий цикл самосовершенствования элементов межличностной

коммуникации комплексных упражнений<sup>1</sup>. Предлагаем начать с простых упражнений.

*Старайтесь увеличить дозу собственного общения с другими людьми: стремитесь заговорить с коллегами, товарищами по учебе и т. п. Например, вначале поставьте перед собой задачу поговорить по собственной инициативе с тремя людьми в день, затем расширяйте круг общения.*

*Сокращайте время уединения.* Стремитесь любое новое впечатление, факт, информацию обсудить с кем-либо из знакомых.

*Входя в контакт со знакомым человеком, фиксируйте изменения, произошедшие с ним со времени вашей последней встречи.* Отдайте себе отчет в этом. Разговаривая с собеседником, постоянно анализируйте, интересно ли ему с Вами или нет, и каковы причины этого.

Почти наверняка среди Ваших знакомых есть неприятный Вам человек, с которым Вы избегаете встреч. Заготовив заранее естественную тему разговора, несмотря на натянутые с ним отношения, *заставьте себя при встрече первым заговорить с неприятным Вам человеком.*

У педагога в каждой группе есть симпатичные и несимпатичные ему учащиеся. Поставьте себе задачу: *во время занятия* вступать в контакт преимущественно с несимпатичными Вам слушателями. Когда Вам удастся наладить контакт с ними так же свободно и естественно, как с остальными, усложните задачу: попросите коллегу прийти на занятие и постараться по Вашему поведению понять, кто из обучаемых Вам особенно симпатичен или несимпатичен. Если ему этого не удастся, считайте, что вы в этом упражнении достигли успеха.

Если при разговоре с кем-либо у Вас возникло желание перебить партнера, преодолите это желание. *Заставьте себя выслушать говорящего до конца.*

Попытайтесь найти в себе зачатки чувств, которые Вы в данный момент не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, воз-

---

<sup>1</sup> Кан-Калик В. А. Право вести за собой. М., 1987.

мущения и т. п. *Для разных ситуаций постарайтесь найти педагогически целесообразные формы выражения эмоций.*

Если Вас волнуют ситуации публичного выступления, то ни в коем случае не стремитесь уходить от них, поскольку в результате этого может сформироваться устойчивый отрицательный стереотип. *Максимально увеличьте число своих публичных выступлений.*

Чаще спрашивайте у своих близких, родственников, друзей, какие, на их взгляд, недостатки общения более всего Вам присущи: невнимательность к партнеру, неумение слушать, входить во внутреннюю позицию окружающих и т. п. Конструктивно относитесь к оценкам расположенных к Вам людей и проводите коррекцию своих приемов общения. *Стремитесь исправлять имеющиеся недостатки своей коммуникативной деятельности.*

Следует помнить, что только накопление продуктивного опыта взаимодействия с людьми будет способствовать преодолению негативных наслоений в общении, формировать положительные эмоции от этих важных и необходимых педагогу элементов работы. Если по истечении месяца регулярных упражнений Вы почувствуете, что уже не можете общаться по-прежнему, значит произошли изменения Вашей общительности в лучшую сторону.

## Литература

1. *Аасамаа И.* Как себя вести / И. Аасамаа. – Таллинн, 1972. – 224 с.
2. *Апресян Г. Э.* Ораторское искусство / Г. Э. Апресян. – М., 1972. – 256 с.
3. *Атватер И. Я.* Вас слушаю: советы руководителю как правильно слушать собеседника / И. Я. Атватер. – М., 1984. – 111 с.
4. *Аткинсон Р. Л.* Введение в психологию / Р. Л. Аткинсон, Р. С. Аткинсон, Э. Е. Смит и др. – 2003. – 672 с.
5. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с. – URL: <http://znanium.com>
6. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
7. *Гамезо М. В.* Возрастная и педагогическая психология: учеб. пособие / М. В. Гамезо, Е. А. Петрова, Л. Орлова. – М., 2003. – 512 с.
8. *Горянина В. А.* Психология общения: учеб. пособие / В. А. Горянина. – 2-е изд. – М.: Академия, 2004. – 416 с.
9. *Ефимова Н. С.* Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н. С. Ефимова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 192 с.
10. *Замедлина Е. А.* Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. А. Замедлина. – 2-е изд. – М.: ИД РИОР, 2009. – 112 с. – URL: <http://znanium.com>
11. *Зеркин Д. П.* Основы конфликтологии: курс лекций / Д. П. Зеркин. – Ростов-на-Дону, 1998. – 480 с.
12. *Игнатьева А. А.* Как урегулировать конфликты в организации: советы зарубежных конфликтологов отечественным менеджерам / А. А. Игнатьева, Е. И. Степанов // Прикладная психология. – Москва – 1998. – № 4. – С. 16–24.
13. *Изард К.* Эмоции человека / К. Изард. – М., 1980. – 440 с.

14. *Ильин Е. П.* Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.
15. *Кан-Калик В. А.* Право вести за собой / В. А. Кан-Калик. – М., 1987. – 189 с.
16. *Караяни А. Г.* Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2011. – 247 с.
17. *Козлов А. С.* Процедурная помощь в разрешении конфликтов / А. С. Козлов // Прикладная психология. – Москва. – 1998. – № 4.
18. Коммуникабельны ли Вы? // ЭКО. – 1981. – № 10.
19. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону, 1986. – 135 с.
20. *Леонгард К.* Акцентуированные личности / К. Леонгард. – Киев, 1981. – 236 с.
21. *Леонтьев А. А.* Психология общения: учеб. пособие / А. А. Леонтьев. – 3-е изд. – М.: Смысл, Академия, 2005. – 368 с.
22. *Личко А. Е.* Психопатии и акцентуации характера у подростков / А. Е. Личко. – Л., 1983. – 259 с.
23. *Лукашенок О. Н.* Конфликтологический этюд для учителя / О. Н. Лукашенок, Н. Е. Щуркова. – М., 1998. – 80 с.
24. *Лупьян Я. А.* Барьеры общения, конфликты, стресс / Я. А. Лупьян. – Минск, 1986. – 206 с.
25. *Марасин В. В.* 56 полюсов поведения / В. В. Марасин. – Донецк, 1997. – 416 с.
26. *Мелибруда Е.* Я – Ты – Мы: психологические возможности улучшения общения / Е. Я. Мелибруда. – М., 1986. – 256 с.
27. *Ножин Б. А.* Основы советского ораторского искусства / Б. А. Ножин. – М., 1973. – 350 с.

28. Орлов Ю. М. Самопознание и самовоспитание характера / Ю. М. Орлов. – М., 1987. – 224 с.
29. Психология: словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М., 1990. – 494 с.
30. Психология: учеб. для гуманит. вузов / под ред. В. Н. Дружинина. – СПб., Москва, Харьков, Минск, 2001. – 656 с.
31. Скотт Д. Конфликты. Пути их преодоления / Д. Скотт. – Киев, 1991. – 190 с.
32. Сонин В. А. Словарь персоналий. Психология от А до Я / В. А. Сонин. – М.: Московский психолого-социальный институт, 1997. – 160 с.
33. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М., 1992. – 158 с.
34. Хейдеметс М. Пространственный фактор в межличностных отношениях / М. Хейдеметс // Человек, среда, пространство. – Тарту, 1979. – С. 4–28.
35. Ходаков М. Как не надо себя вести / М. Ходаков. – М., 1972. – 128 с.
36. Чеховских М. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М. И. Чеховских. – 3-е изд., стер. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 253 с. – URL: <http://znanium.com>
37. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск, 1997. – 288 с.
38. Энциклопедия мысли: сборник мыслей, изречений, афоризмов, максимумов, парадоксов, эпиграмм. – Симферополь, 1996. – 688 с.
39. Юсупов И. М. С позиций психолога / И. М. Юсупов // Учительская газета. – 14.10.1986.

## Программное обеспечение и интернет-ресурсы

1. А. Я. Психология: описания психологических тестов, тестирование онлайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов. – URL: <http://azps.ru>
2. Книги по психологии. – URL: <http://bookap.info>
3. Портал психологии. – URL: <http://Psychology.ru>
4. Психологический портал. – URL: <http://flogiston.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <http://www.rsl.ru/>
6. Российская Национальная библиотека. – URL: <http://www.nlr.ru:8101/>
7. Электронная библиотека. – URL: <http://koob.ru>
8. Электронная библиотека. – URL: <http://padabum.com>



## ПРИЛОЖЕНИЕ

Данный курс лекций заканчивается практическим приложением. В приложении указаны конкретные тренировочные упражнения на развитие умений педагогического общения, т. е. педагогической техники, «техники формирования личности» (А. А. Леонтьев). Как показывают наши исследования, молодые педагоги испытывают в самом начале своей карьеры большие психологические затруднения, связанные именно с общением. Хотя, справедливости ради, следует сказать, что и более опытные педагоги испытывают определенные трудности в этом отношении. Предложенный А. А. Леонтьевым тренинг способствует в определенной степени повышению коммуникативной компетентности. *В первой части* приложения представлены упражнения на развитие предкоммуникативной ориентировки, упражнения на развитие умений контакта, упражнения на развитие умений общения. Далее автором подобраны тест на проверку уровня своей коммуникабельности (ключи к нему), тест на проверку чувства юмора (это важное и нужное качество педагога). *Во второй части* приложения подобраны психодиагностические методики формирования личностных качеств педагога (эмпатийность, профессиональная направленность). *В третьей части* приложения собраны и систематизированы техники общения, способствующие активному слушанию; фразы, мобилизующие каналы восприятия, описываются сами каналы; обобщаются барьеры в общении, а также жесты и позы человека – все это практические рекомендации по совершенствованию педагогического общения.

Желаем успеха!

## Как развивать у себя умения педагогического общения<sup>1</sup>

### Упражнения для самоподготовки учителя

#### *А. Упражнения на развитие умений предкоммуникативной ориентировки*

1. Выберите в программе телепередач фильм или телеспектакль, который вы не видели и содержание которого совершенно вам не известно. Попросите кого-либо из ваших родственников или друзей посмотреть его с начала и до конца. Выберите любое время в середине фильма и посмотрите его в течение 5 минут. Затем выйдите в другую комнату и попытайтесь как можно подробнее письменно охарактеризовать одного-двух героев, действовавших в увиденном вами отрывке, их отношения и по возможности предсказать их дальнейшую судьбу в рамках сюжета. По окончании фильма сравните ваши впечатления с мнением «контролера». Стремитесь указать не «анкетные» данные, а по возможности больше различных психологических качеств (интеллект, эмоциональность, волевые качества, внимание и т. д.). Выбирайте фильм, действие которого происходит в условиях привычной для вас культуры – русской, украинской и т. п. Когда вы научитесь более точно и более полно характеризовать героя, уменьшите время просмотра до 3, а затем до 1 минуты.

2. Вы ездите на работу в общественном транспорте. Приучите себя каждый раз, выбрав незнакомого пассажира, «угадывать» его профессию, служебное, общественное, семейное положение, биографию и т. д. Постарайтесь от- дать себе отчет, что именно в его внешности, поведении, речи приводит вас к той или иной гипотезе.

3. Зайдите во время родительского собрания в класс, где вы не преподае- те. Попытайтесь проделать то же, наблюдая родителей (преимущество здесь в

---

<sup>1</sup> Умения педагогического общения разработаны А. А. Леонтьевым // Педагогическое общение. М., 1979.

том, что вы можете проверить свои впечатления по классному журналу или в беседе с классным руководителем).

4. Посетите урок в классе, где вы преподаете (желательно, в восьмом-девятом) и понаблюдайте за учащимися. Постарайтесь ответить на следующие вопросы:

а) кто из учащихся пользуется среди своих товарищей наибольшей популярностью и уважением?;

б) почему (личностные качества);

в) то же – наименьшей;

г) почему;

д) укажите самого большого «индивидуалиста» в классе;

е) постарайтесь выделить группы учащихся, связанные более близкими отношениями. Что может их связывать? Если это не удастся за один урок, посетите другие уроки в том же классе. Проверьте свои впечатления у классного руководителя.

5. Понаблюдайте в течение пяти-десяти минут за беседой незнакомых вам людей одного или близкого возраста на улице, в кафе и т. п. Постарайтесь ответить на следующие вопросы:

а) характер связывающих их отношений (формальные, т. е. служебные; простое знакомство; приятельские отношения; интимные отношения, близкая дружба, любовь; родственные отношения);

б) происходит ролевое или личностное общение? Какую роль «проигрывает» каждый из собеседников? (шеф, старший и более опытный, «настоящий мужчина», любящий муж, деловой человек и т. п.). Кто является лидером и находится в более «высокой» социальной позиции?;

в) есть ли у беседы «второй план», подтекст? Какой?;

г) естественно ли ведут себя собеседники? Есть ли впечатление, что нет, почему оно возникает? За счет чего поведение неестественно: личностные осо-

бенности одного из собеседников? Тема, содержание и другие признаки самого общения? Эмоциональное напряжение?

д) попытайтесь предсказать конец беседы. Конфликт? Кто распрощается и уйдет первым? «Техника» прощания: кивок, рукопожатие, поцелуй и т. п.? Если беседа происходит в кафе или аналогичном месте, кто расплатится? Кто поднимется первым? Кто пропустит другого вперед при выходе?

б. Посетите вместе с кем-либо из коллег урок незнакомого вам (и ему) учителя, желательно в другой школе. Независимо друг от друга охарактеризуйте поведение этого учителя на уроке, пользуясь следующей схемой:

а) доброжелателен, держится ободряюще / недоброжелателен;

б) стимулирует инициативу, допускает выражение собственного мнения, свободное поведение учащихся / авторитарен, третирует учащихся, не терпит возражений, собственных мнений, свободной манеры себя держать, одергивает и все время держит учеников под жестким контролем;

в) заинтересован, активен, «выкладывается» / безразличен, «себе на уме»;

г) открыт, не боится открыто выражать свои чувства, показывать свои недостатки / думает только о престиже, носит «маску», старается во что бы то ни стало держаться за свою социальную роль;

д) динамичен и гибок в общении, легко схватывает и разрешает возникающие проблемы, «тушит» возможные конфликты / негибок, не видит проблем и не умеет заметить намечающегося конфликта;

е) вежлив и приветлив с учащимися, уважает их достоинство, индивидуализирует общение с разными учащимися / общается только «сверху вниз», одинаково со всеми, не дифференцируя своего общения;

ж) может поставить себя на место учащегося, взглянуть на проблему (конфликт) его глазами, создает у говорящего ученика чувство, что его правильно понимают / все видит только «со своей колокольни», невнимателен к говорящему, создает у него ощущение, что его не понимают;

3) активен, все время находится в общении, держит класс «в тонусе» / пассивен, пускает общение «на самотек». Оцените эти стороны поведения учителя по пятибалльной системе. Сравните оценки, выставленные вашим коллегой. В случаях расхождения попытайтесь вместе вспомнить, какие отдельные слова, поступки и т. д. привели вас и его к тому или иному мнению.

7. Ответьте на вопросы из упражнения 4 применительно к классам, где вы преподаете. Попросите других учителей ответить на них же. Сравните результаты, в случаях расхождения попытайтесь обосновать свою точку зрения.

### ***Б. Упражнения на развитие умений контакта***

1. Вы ведете с кем-то разговор. Ваш собеседник держит нить разговора в своих руках (является в данный момент «лидером контакта»), вы сейчас пассивный участник разговора – поддакиваете, подаете реплики и т. д. Постарайтесь перехватить инициативу контакта, взять в свои руки лидерство. (Это не сразу вам удастся; очень вероятно, что собеседник будет стремиться удержать лидерство за собой).

2. Наоборот: заставьте вашего собеседника стать лидером контакта. (Это гораздо труднее. Чтобы еще больше усложнить оба задания, выберите в первом случае очень активного, во втором – более пассивного партнера).

3. Вы входите на перемене в класс, где преподаете. Класс возбужден, внимание рассеяно. Заготовьте какую-нибудь информацию, которую вы обязательно должны сообщить (она не должна быть сама по себе эмоциональной и мотивационно сильной), и постарайтесь сосредоточить на себе внимание всех. Если это не получится сразу, понаблюдайте, как ведут себя в аналогичной ситуации ваши более опытные коллеги.

4. То же, но класс вам незнаком.

5. Независимо от того, делаете ли вы это обычно, заставьте себя вступать в максимальное число контактов: в общественном транспорте, в очереди, на улице (спрашивайте дорогу, даже если вы знаете). Постарайтесь проследить, как вы обращаетесь к разным людям, в чем разница вашего поведения и поче-

му. Выбирайте людей, которые не вызывают у вас сразу личной симпатии, и тех, кто, по вашему впечатлению, не склонен к такой случайной беседе. Ваша задача:

а) как можно дольше поддержать беседу;

б) научиться «разговорить» даже самого некоммуникабельного собеседника.

6. Вы приходите в дом, где много незнакомых вам людей. Ваша задача:

а) первые пять минут удержать на себе внимание (но только не за счет важной информации, кричащей одежды или экстравагантных манер);

б) если среди гостей есть признанный «любимец публики», постарайтесь осознать те приемы, которые он использует, чтобы обеспечить свое лидерство;

в) когда вы это сделали, задача еще более усложняется: перебейте у него инициативу и удерживайте ее не менее пяти минут (только имейте в виду, что это не удастся сделать, если вы будете копировать его же собственные приемы).

7. Вы вошли в комнату, где сидит группа знакомых вам людей. Не вмешиваясь в их беседу,

а) понаблюдайте за их позами. Кто сидит как «главный», в позе социального превосходства? В чем это выражается? Есть ли среди собеседников сидящий в «позе подчиненного» и в чем это выражается? Есть ли в комнате люди, сидящие в напряженной позе, и чем это вызвано?

б) понаблюдайте за расстоянием между ними и «малыми группами», образовавшимися при этом. Из кого состоят эти «малые группы»? (Перечитайте начало первой главы «Войны и мира»). Кто вне групп? Какими внешними средствами обеспечивается контакт внутри каждой группы?

в) понаблюдайте за их «контактом глаз». Постарайтесь отдать себе отчет: почему А. в данный момент поднял глаза на Б.? Почему он отвел их?

г) понаблюдайте за их жестами и мимикой. Попытайтесь мысленно пере-сказать словами каждый жест и выражение лица. Обратите внимание на то, как здороваются с различными людьми вновь входящий в комнату человек, извест-

ный присутствующим и сам их знающий. Одинаково ли он это делает с каждым? Одинаково ли расстояние, на котором он находится при первом контакте? В чем разница и почему? Но ваша основная задача не в этом: попытайтесь прогнозировать внешнее контактное поведение нового гостя, которого (и его отношения с присутствующими) вы знаете.

8. Во время разговора заставьте себя не глядеть в глаза собеседнику (это крайне трудно). Постарайтесь осознать, в какие моменты разговора вам особенно хочется бросить на него взгляд. Вариант: все время глядите в глаза собеседнику и обратите внимание, когда вам особенно захочется отвести взгляд.

9. Почти наверняка среди ваших знакомых есть человек, вам неприятный и находящийся с вами в натянутых отношениях. Заготовив заранее естественную тему разговора, заставьте себя при встрече заговорить с ним первым.

10. В каждом классе у учителя есть симпатичные и несимпатичные ему учащиеся. Поставьте себе задачу: во время урока, классного часа, любого другого общения с классом вступать в контакт исключительно (или преимущественно) с «несимпатичными». Когда вы научитесь контактировать с ними также свободно и естественно, как с остальными, усложните задачу: попросите вашего коллегу прийти на ваш урок и постараться по вашему поведению понять, кто из учащихся вам особенно симпатичен или симпатичен. (Задача – он не должен суметь это определить).

11. А теперь вы выступите в роли коллеги, заранее предупредив его о том, чтобы он постарался так же скрыть свои симпатии и антипатии.

12. Вспомните упражнение 7 и попытайтесь с этой точки зрения проанализировать собственное поведение. Осознаете ли вы характер ваших отношений с собеседниками, Попробуйте это сделать. А теперь – насколько ваша «техника контакта» соответствует этим отношениям? Проверьте это у близких вам людей. Конечная задача: суметь поведением (техникой контакта) наиболее полно и адекватно выразить отношение к человеку.



13. У вас превосходное настроение. Попробуйте вести себя в разговоре так, чтобы ваш собеседник, прервав его, спросил: «Что это ты сегодня такой подавленный? Что случилось?» Усложненная задача: добиться такого же эффекта с различными людьми.

14. А теперь наоборот. Вы не в духе. Пусть ваши собеседники этого ни в коем случае не заметят.

15. Выберите какую-то достаточно сложную эмоциональную ситуацию (сдерживаемый гнев, скрываемая радость, неосознанная тревога) и попробуйте вести беседу с хорошо знакомым вам человеком в этом эмоциональном ключе. Проверьте у него, насколько это выглядело естественно, и понял ли он, что именно вы хотели выразить.

16. Попросите вашего знакомого-кинолюбителя не пожалеть пленки и снять вас в максимально большом количестве различных ситуаций. При съемке старайтесь не позировать специально. Чаще смотрите на себя на экране. Еще лучше – обсудите с близкими людьми свои впечатления.

### ***В. Упражнения на развитие умений общения***

1. Выберите профессионального или просто опытного оратора, выступающего в различных аудиториях, который, по вашему мнению, очень хорошо владеет умениями общения (например, лектора общества «Знание»). Присутствуйте на нескольких его выступлениях. Постарайтесь по возможности, чтобы тема выступления совпадала, а аудитории, напротив, как можно больше различались. Есть ли разница в построении выступления? В языке? В манере держаться? В степени вовлеченности аудитории в общение? Хронометрируйте «отступления» от темы (обращения к залу, шутки и т. д.). Одинаково ли часты они в разных аудиториях? Одинаков ли их характер? Почему? В каких местах выступления они возникают?

2. Достаньте сборник выступлений любого выдающегося оратора или ораторов (например, судебные речи русских или советских адвокатов). Внимательно прочтите эти речи с карандашом в руках, обращая особое внимание на



места, которые несут не столько информационный, сколько непосредственно воздействующий на аудиторию характер. Подчеркните «ударные» слова, особенно выразительные. Попробуйте заменить их синонимами. Почему был избран именно данный вариант?

3. Вам предстоит выступать с докладом на методическом семинаре. Отдайте себе ясный отчет: нуждаетесь ли вы в том, чтобы иметь полный текст? Подробный конспект? Краткий конспект? План? Можете вообще обойтись без бумажки? Если вы ощущаете, что не можете без текста, поступите следующим образом. Прежде чем его написать, изобразите на бумаге ход ваших мыслей (но не последовательность их изложения) в виде схемы: «Мы знаем... следовательно...» и т. д. Только когда этот логический «скелет» будет начерчен, разверните эту связь мыслей в последовательность высказываний. Перечитайте текст несколько раз. Все ли смысловые связи сохранились в тексте? Если нет, может быть, они и не нужны, потому что слушатели легко восстановят их сами? Выделите в тексте высказывания, которые отражают главный ход ваших мыслей, и подчеркните их красным карандашом. Перечитайте только подчеркнутое. Есть ли логическая связь? Теперь подчеркните синим карандашом то, что непосредственно обосновывает вашу основную мысль (не больше двух-трех «синих» высказываний на одно «красное»). Перечитайте все подчеркнутое (синим и красным) вместе. Есть ли логическая связь? Выпишите «красные» и «синие» высказывания на отдельный лист бумаги, подчеркнув «красным» (любым цветом). Припишите в плане те три-четыре вводных высказывания, которыми вы начнете выступление («Вопрос, анализируемый в докладе, почти не разработан. Поэтому...» и т. д.), и те три-четыре, которыми закончите. На том же листе выпишите упоминаемые в докладе цифровые данные, имеющиеся географические названия – вообще все то, что трудно для запоминания. А теперь оставьте текст дома и спокойно идите на доклад только с этим листом! Если вы можете с самого начала обойтись конспектом, составьте предварительно такую же смысловую схему и так же выделите ход мыслей. Только результатом этой работы бу-

дет не конспект, а план (плюс вводные и заключительные слова и трудные для запоминания данные). Если вам с самого начала достаточно плана, вы в этом упражнении не нуждаетесь. В заключение еще два совета:

а) если вам предстоит осветить несколько самостоятельных вопросов, обязательно впишите в конспект (план) «формулы перехода» типа: «Не менее важным нам представляется остановиться на...»;

б) все-таки текст (конспект) не оставляйте дома: пусть он лежит где-нибудь рядом на кафедре. Он вам не понадобится, но так будет спокойнее!

4. Перечитайте упражнения А-б. Проанализируйте речь учителя с другой точки зрения:

а) сколько раз за урок он хвалил и вообще поощрял учащихся, класс или кого-либо?

б) сколько раз выказывал недовольство или порицание?

в) равномерно ли они распределялись или кому-то доставались «пирог и пышки», а кому-то «синяки и шишки»?

г) сколько раз учитель повторял (точно или переформулируя) высказывания учащегося?

д) сколько вопросов было задано классу или отдельным учащимся?

е) сколько было отдано приказов и прямых указаний (их можно подсчитать по числу глаголов в повелительном наклонении: «Пойди...», «Сделай...»)?

ж) сколько раз учащиеся отвечали по собственной инициативе, а не по требованию учителя? Для простоты начертите табличку и в соответствующих графах ставьте точки. Прodelайте такой же анализ на уроках других учителей в том же классе и на уроках того же учителя в других классах (желательно параллельно или с разницей не больше чем в год).

5. А теперь попросите кого-либо из коллег проделать такой же анализ на вашем уроке в определенном классе, на ваших уроках в других классах и на уроках других учителей в вашем классе (по этическим соображениям вам са-

тому не стоит этого делать). Сопоставьте результаты и сравните их с вашими данными из упражнения 4.

6. Попросите учащихся вашего класса кратко (одним-двумя абзацами) обрисовать в письменной форме способ поведения и общения в классе различных учителей, не называя их по именам и отчествам (включая и вас). Листочки с такими «характеристиками» (по одному на учителя с просьбой их перетасовать) подписывать не следует, и вообще это задание для учащихся должно быть проверкой их наблюдательности и знания людей. Для них это будет интересной игрой, а для вас – поучительной «информацией к размышлению». На всех ли «ваших» листочках вы узнаете самого себя? Всех ли знакомых учителей вы узнаете по характеристикам? Вдумайтесь в ваши характеристики и сопоставьте их с результатами упражнений 4 и 5.

### **Тест «Проверьте уровень своей коммуникабельности»**

1. Находясь в купе или салоне самолета, Вы предпочитаете:
  - а) обычно молчать, не вступая в контакты с соседями;
  - б) контактировать по необходимости, но без охоты;
  - в) инициативно вступать в контакты без всяких затруднений;
  - г) делиться с незнакомыми сокровенными своими мыслями.
2. Ваши отношения с друзьями, родственниками поддерживаются:
  - а) редкими визитами (3–4 раза в год);
  - б) более частыми визитами (5–10 раз в год);
  - в) регулярными взаимными посещениями (чаще одного раза в месяц);
  - г) еженедельными и более частыми свиданиями.
3. Сколько поздравительных открыток Вы получаете в год?
  - а) 1–5; б) 6–10; в) 11–15; г) 16–20 и более.
4. Если Вы уже окончили школу (вуз), то судьба скольких Ваших товарищей по учебе известна Вам подробно?

а) 1–3; б) 4–10; в) 11–15; г) 16–20 и более.

5. В среднем у Вас уходит на телефонный разговор:

а) 1–3; б) 4–5; в) 6–10; г) от 15 мин и более.

6. Читая (или прочитав) новую книгу, Вы обычно:

а) сами обдумываете прочитанное;

б) отвечаете на вопросы о прочитанном, но неохотно;

в) охотно отвечаете на вопросы о прочитанном;

г) инициативно делитесь впечатлениями.

7. Во время киносеанса, спектакля, концерта Вы обычно:

а) не любите, чтобы при вас кто-то выражал свои впечатления;

б) терпимо относитесь к этому, Вам это бывает интересно;

в) иногда перебрасываетесь репликами со знакомыми;

г) не можете все время сидеть молча, стараетесь выразить свое мнение

чаще.

8. Встречаясь на улице со знакомыми, Вы:

а) если нет прочих дел к ним, киваете и проходите мимо;

б) отвечаете на приветствие и обмениваетесь краткими репликами;

в) не замечаете, кто поздоровался первым, охотно узнаете о новостях;

г) первым останавливаетесь, здороваясь, рассказываете о себе.

9. Возвращаясь домой после работы (учебы), Вы предпочитаете:

а) молчать;

б) кратко отвечать на вопросы;

в) расспрашивать своих домашних о новостях, но без охоты, формально;

г) заинтересованно расспрашивать и рассказывать о себе. Обижаетесь,

если Вас не спрашивают или отвечают односложно.

10. Находясь в чужом городе (незнакомом районе) и разыскивая нужное

Вам учреждение, адрес которого Вы не знаете (известно, что оно должно быть «где-то недалеко» от места, где Вы сошли только что с автобуса), Вы обычно предпочитаете:

- а) обойти близлежащие улицы, самостоятельно разыскивая нужное вам;
- б) определить среди прохожих («на глаз») местного жителя, задать ему вопрос, а в случае неудовлетворительного ответа продолжать самостоятельный поиск;
- в) останавливать прохожих просьбой о помощи, но испытываете при этом чувство неловкости;
- г) прибегать к помощи оптимального числа прохожих, не испытывая смущения.

11. Во время прогулки по городу, парку, за городом Вы предпочитаете:

- а) одиночество;
- б) общество одного человека;
- в) общество нескольких друзей или близких;
- г) множество людей (коллективные вылазки, культпоходы и пр.).

12. Заметив на знакомом (близком, родственнике) обновку, Вы:

- а) оцениваете ее молча;
- б) высказываете мнение, если спрашивают;
- в) инициативно высказываете мнение;
- г) расспрашиваете о цене, о том, где обновка приобретена, просите показать ее «на проходе», комментируете Ваши впечатления.

13. При чтении художественной литературы Вы обычно:

- а) предпочитаете короткое стихотворение, новеллу;
- б) цикл стихов, сборник новелл;
- в) не замечаете, много ли написано, лишь бы было интересно;
- г) читаете обстоятельные романы и поэмы; которые заслужили авторитет критики, значительны по теме и пр.

14. Попав случайно в незнакомую компанию, Вы:

- а) чувствуете себя чрезвычайно стесненно, хотите уйти;
- б) внутренне согласны остаться, контактируете, но без особого желания;

в) рады новым знакомствам, инициативно контактируете;

г) чрезвычайно рады новым людям, стараетесь узнать о них подробно и показать себя с лучшей стороны.

15. Если Вы пишете стихи, рассказы, дневники и пр., то Вы обычно:

а) не делитесь написанным ни с кем;

б) иногда делитесь частью написанного с тем, кому особо доверяете;

в) охотно читаете написанное, если Вас об этом просят;

г) инициативно читаете написанное, т. к. Вам интересно мнение других. Отрицательное мнение или явно сдержанная похвала Вас в определенной мере огорчает.

16. Когда Вас в гостях угощают неким новым блюдом, понравившимся Вам, Вы обычно:

а) едите с удовольствием, но не высказываете своего мнения;

б) можете инициативно одобрить, но предпочитаете ответить на вопрос;

в) не дожидаясь вопроса, сами хвалите блюдо;

г) не только хвалите, но и расспрашиваете о рецепте, говорите, что сами впредь будете по возможности есть то же, приготовите, попросите приготовить своих домашних и пр.

17. Подчеркните лучший *тип* заголовка (не произведение, не данный заголовок, а его *тип*):

а) Ссора;

б) Ссора соседей;

в) Глупая ссора соседей;

г) Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем.

18. Если Вы замечаете, что кто-то из Ваших хороших знакомых чересчур словоохотлив, то Вы:

а) можете намекнуть ему на это, т. к. этот недостаток Вас серьезно раздражает;

б) не особенно реагируете на словоохотливость других;

в) любите послушать, лишь бы было интересно;

г) сами словоохотливы и сходное качество собеседника позволяет Вам выразить себя.

19. На вопрос «Который час?» в ситуации, когда у Вас нет при себе часов, Вы ответите, вероятнее всего, так:

а) «Не знаю»;

б) «Не знаю, у меня нет часов, извините»;

в) «С удовольствием бы ответил, но у меня, к сожалению, нет при себе часов»;

г) «Я бы с превеликим удовольствием ответил на Ваш вопрос, но у меня сейчас часы в ремонте, я сам испытываю большие неудобства, но что же делать?»

20. Во время публичной лекции (доклад, выступления), в случае, если тема Вам интересна, а выступающий высказывает спорные или неверные, на Ваш взгляд, мысли, Вы обычно:

а) испытываете некоторое желание возразить, но не реализуете его;

б) испытываете желание высказаться, но без досады реагируете на обстоятельства, помешавшие вам реализовать свое желание;

в) свободно можете реализовать свое желание с помощью записки;

г) добиваетесь возможности публично возразить докладчику.

21. Прочитав дискуссионную статью в газете (журнале) по теме, Вас волнующей, Вы обычно:

а) думаете о том, что могли бы выступить в дискуссии, но не принимаетесь за статью, письмо и пр., постепенно забывая о своем намерении;

б) обдумываете свой возможный ответ, статью, набрасываете план, собираете материал, составляете черновик, но не слишком огорчаетесь, если что-то помешало Вам довести дело до конца;

в) пишете статью (письмо в редакцию), отправляете, но не принимаете близко к сердцу отказ опубликовать;

г) в случае отказа опубликовать Ваш материал, снова пишете в редакцию, посылаете новый вариант. Трудность выразить публично свое мнение Вас серьезно задевает.

22. Подчеркните желательное для Вас качество в Ваших собеседниках:

- а) крайняя сдержанность;
- б) контактность, направленная преимущественно на вас;
- в) заметная общительность;
- г) неограниченная контактность.

23. Оцените сами себя, подчеркнув в нижеследующем перечне свойственный Вам доминирующий уровень общения (коммуникабельности):

- а) низкий;
- б) близкий к среднему;
- в) довольно высокий;
- г) высокий, приближающийся к наивысшему.

### **Ключ к тестовому заданию**

#### **«Проверьте уровень своей коммуникабельности»**

Задание, состоящее из 22 серий вопросов, рассчитано на искренние, серьезные реакции читателей, тем более кроме их самих и их близких, никто не может вмешиваться в оценки или узнать об их результатах.

В каждой серии имеется четыре позиции, т. е. четыре существенные характеристики коммуникативных проявлений испытуемого. Эти характеристики расположены в порядке убывания уровня коммуникативной активности, причем каждому пункту (позиции) приписывается для исчисления по два очка. Это значит, что характеристика «а» составляет 2 очка, «б» – 4, «в» – 6, «г» – 8.

Если испытуемый подчеркивал все время пункт «а», то оценка его коммуникабельности находится путем перемножения 22 на 2, т. е. равна 44. Это соответствует низкому уровню.



При подчеркивании пунктов «б», «в» и «г» получается, соответственно, 22 x 4 (88), 22 x 6 (132), 22 x 8 (176) очков, означающих «уровень, близкий к среднему», «к высокому» и «наивысшему, чаще избыточному». Как правило, реальное число пунктов находится в соответствующих интервалах между крайними числами, редко достигая 176. Тем, кто набрал это число или близкое к нему, следует больше следить за собой в общении, сдерживая себя, внимательно изучать реакцию окружающих и корректировать свою манеру общения в сторону снижения ее активности.

Испытуемые, набравшие от 125 до 150 очков, соответствуют хорошей активности общения, близкой к классической экстравертности.

Если Вы набрали 44–60 очков, надо учиться общаться активно, иначе Ваша интровертность помешает (и уже мешает) Вам и Вашему окружению при контактировании. Заставляйте себя вступать в общение постепенно, не реагируйте болезненно на неудачи и помните, что они заметны больше Вам самому, чем другим. Подражайте (не бездумно, конечно) тем, кто, по Вашему мнению, более активен в общении.

При числе очков между 70 и 100 надо также сознательно повышать активность в общении, при этом не слишком пересиливая себя.

Задание 23 имеет целью помочь Вам правильно оценить разницу между объективным Вашим уровнем коммуникабельности и Вашей собственной оценкой. Например, если Вы реально набрали 70 очков, а подчеркнули в задании 23 пункт «в», то Вам следует больше доверять объективному показателю, чем своему собственному впечатлению о себе. Вам надо сделать соответствующие выводы о совершенствовании своих возможностей общаться.

### **Тест «Как у вас с чувством юмора?»**

**А**

1. Оцените по пятибалльной системе шуточный диалог:

– Вы верите в приведения?

– Нет! – ответил тот и растворился.

2. Оцените по обратной пятибалльной системе (1 – высшая оценка, 5 – низшая) юмористический эффект циркового номера следующего содержания. Один клоун хочет забить гвоздь в доску, широко размахивается огромным молотом (гвоздь крохотный) и уже опускает молот, но второй клоун убирает доску с гвоздиком, и тут первый со всей силы ударяет молотом себе по ноге. Громко крича, он подгибает ногу и, прыгая, удаляется с арены. Другой клоун громко хохочет. Разумеется, удар по ноге молотом не является настоящим и боли клоуну реально не причиняет.

3. Обидитесь ли Вы, если Ваши друзья поместят в стенгазете по месту Вашей работы или учебы очень похожую на Вас карикатуру (дружеский шарж) с шутливым словесным сопровождением?

- а) да, обижусь;
- б) нет, не обужусь;
- в) не только не обижусь, но и сам посмеюсь;
- г) не только сам посмеюсь, но похвалю авторов шаржа.

4. Любите ли Вы разыгрывать своих домашних или друзей?

- а) да;
- б) нет.

5. Любите ли Вы, когда Вас остроумно разыгрывают – так, как вы сами бы хотели разыграть других?

- а) люблю;
- б) не люблю.

6. Любите ли Вы рассказывать остроумные анекдоты, веселые случаи из своей жизни, жизни других?

- а) да;
- б) нет.

7. Хорошо ли Вы запоминаете шутки, анекдоты, рассказанные другими или прочитанные Вами:

- а) всегда запоминаю надолго;

б) запоминаю не всегда, даже если понравилось;

в) почти сразу забываю.

8. Стараетесь ли смотреть передачу Центрального телевидения «Кривое зеркало», читать юмористические разделы в журналах, регулярно читать «Чаян»?

а) да, стараюсь смотреть и читать;

б) не стараюсь.

9. Оцените по пятибалльной «системе наоборот» (1– высшая оценка, 2 – ниже, самая низкая – 5) юмористический эффект такого начала письма другу: «Здравствуй, Саша, Федот ты, да не тот, у которого болит живот, но не закрывается рот, который делает все наоборот, словно бегемот или кашалот!».

10. По той же пятибалльной «системе наоборот» (высшая оценка – 1!) оцените юмористический эффект следующей ситуации. В распоряжение воинской части приносят почту. Молодой солдат жадно раскрывает долгожданное письмо, адресованное, конечно, ему. В конверте записка: «Чем от девушек писем ждать, научись лучше койку заправлять. Вот когда научишься койку заправлять, тогда девушки и будут письма слать!»

11. По обратной пятибалльной системе (не перепутайте!) оцените юмористический эффект следующей ситуации. Девочка четырех лет возит по двору вокруг цветочной клумбы повозку с куклой и, подражая матери, рассказывает кукле сказку. Мальчик лет девяти незаметно вытаскивает из повозки куклу и заменяет ее игрушечным зеленым крокодилом. Обнаружив это, девочка начинает плакать, а мальчик смеется.

12. Какой жанр киноискусства Вы предпочитаете при условии, что во всех нижеперечисленных жанрах фильмы поставлены интересно? Можно подчеркнуть несколько жанров или все жанры:

а) кинотрагедия;

б) мультфильм;

в) военная эпопея;

- г) бытовая, семейная драма;
- д) кинокомедия;
- е) детектив;
- ж) документальный фильм;
- з) детский фильм, включая фильм-сказку;
- и) фантастика;
- к) производственно-социальные проблемы.

13. Оцените по прямой (не перепутайте с обратной) пятибалльной системе юмористический эффект ситуации в библиотеке:

- Что бы такое почитать?
- Классиков любите?
- Классиков? Люблю.
- Рекомендую Гоголя, «Мертвые души».
- Мертвые?.. А поживее ничего нету?
- Поживее? Рекомендую Толстого, «Живой труп».

## **Б**

1. Регулярно ли читаете в «Чаяне» рубрику «Нарочно не придумаешь»?

- а) регулярно; б) редко; в) не знаю о такой рубрике.

2. Нравятся ли Вам серии юмористических рисунков Х. Бидструпа?

- а) да; б) не слишком; в) не знаю о них.

3. Подчеркните авторов, чьи произведения известны: М. Зощенко, С. Ликок, Ф. Искандер, А. Чехов (ранний), И. Ильф и Е. Петров, Марк Твен, А. Аверченко, Дж. К. Джером, Я. Гашек, Б. Нушич.

4. Из каких произведений взяты следующие реплики персонажей:

- а) «Женитьба – шаг серьезный!»;
- б) «У Вас вся спина белая!»;
- в) «Осмелюсь доложить, пан поручик...».

5. Назовите три фамилии советских мастеров юмора (эстрада).

6. Назовите какое-нибудь юмористическое произведение А. К. Толстого.

7. Назовите две фамилии авторов поэтических и прозаических пародий.

## Ключи к тестовым заданиям «Как у вас с чувством юмора?»

### А

1. рекомендуется оценка 4–5;
2. рекомендуется оценка 4–5;
3. а) – 1; б) – 3; в) – 4; г) – 5;
4. а) – 4; б) – 2;
5. а) – 5; б) – 2;
6. а) – 4; б) – 2;
7. а) – 5; б) – 3; в) – 2;
8. а) – 4; б) – 2;
9. рекомендуется оценка 5;
10. рекомендуется оценка 5;
11. рекомендуется оценка 5;
12. при подчеркивании «и» – 2;
13. рекомендуется оценка 4–5.

При общем количестве очков ниже 40 надо считать чувство юмора недостаточно развитым. Следует работать над собой, развивать его.

Хороший результат – 55–57, средний – 47–54.

### Б

1. а) – 5; б) – 3; в) – 1;
2. а) – 5; б) – 3; в) – 1.
3. М. Зощенко, С. Ликок, Ф. Искандер, А. Чехов (ранний) – 2, И. Ильф и Е. Петров, Марк Твен – 3, А. Аверченко, Дж. К. Джером – 4, Я. Гашек, Б. Нушич – 5.
4. А. Чехов, И. Ильф и Е. Петров, Я. Гашек – 5, два правильных ответа – 4, один правильный ответ – 3, 0 – 2.
5. А. Райкин, М. Жванецкий, В. Винокур и др. (как в п. 4).
6. «Записки Козьмы Пруткова», «Сон Попова», «История Государства Российского». Названо – 5. Нет – 1.

7. Ю. Левитанский, М. Архангельский, А. Иванов (или другие). Названы все трое – 5; один – 3; 0 – 2.

Лучший результат – 35.

Средний – 25–30.

Плохой – до 25.

Этот тест определяет не наличие (или отсутствие) чувства юмора, а уровень знания юмористических произведений, склонность к юмористическому чтению, т. е. стремление удовлетворять чувство юмора. Хорошо, если общий балл (по двум сериям) составляет цифру, приближающуюся к 90. Если Вы или Ваши знакомые набрали такую сумму, у Вас все хорошо, дополнительной работы (особой и усиленной) не требуется. Продолжайте в том же духе, веселитесь на здоровье!

### **В час досуга: коммуникативные игры**

«Делу время – потехе час» – гласит русская пословица. Этот час, который, как правило, вы проводите с друзьями, может стать для вас своеобразным «тренингом общения». Мы предлагаем вам создать в компании ту атмосферу взаимоотношений, которую называют «дух беседы и игры», постараться стать организатором развлекательного общения. Даже если тесты показали, что уровень коммуникабельности и чувство юмора у вас далеки от идеала, преодолите свою обычную застенчивость ради товарищей. Каждый помнит, как гнетет собравшихся весело провести время «человек в футляре», зануда и нытик. Посмотрите на себя со стороны: вы ведь отнюдь не таковы. Вы веселы и раскованны, рады всем гостям и готовы доставить им хорошее удовольствие. Итак, за дело! Вернее, за игру, которая делает хорошее дело – дарит доброе настроение, радость взаимопонимания, ощущение дружеской поддержки.

### *«Комплименты»*

Создайте настрой: прослушайте вместе (или лучше спойте!) песню Булаты Окуджавы «Давайте говорить друг другу комплименты», другую хорошую и подходящую к случаю песню. Напомните друзьям, что комплименты – это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес. Подумайте, есть ли у вас повод похвалить, и найдите добрые слова для одного из гостей. Говорят, один из французских писателей сердито заметил в кругу друзей: «Если одним словом ты можешь осчастливить человека, какой же скотиной надо быть, чтобы этого слова не сказать!» Грубовато, но верно. Итак, попробуем осчастливить!

Возьмем в руки мячик и бросим его – лови! – тому, для кого у вас припасены комплименты, с лестными замечаниями о внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза – как небо голубые!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя очень милая улыбка!», «Видно, что ты занимаешься спортом!», «Ты всегда собран и подтянут!», «Как тебе удается всегда так прекрасно выглядеть?», «Я всегда люблюсь тобой!», «Это, наверное, о тебе сказано: «А сама-то величава, выступает, словно пава, а что речь-то говорит, будто реченька журчит», «У тебя изумительный вкус!», «На тебя всегда приятно посмотреть!» (продолжите сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом. Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место. Например, девушка страдает, считая свой нос чрезмерно большим, а вы ей прочувственно: «Какой у тебя прелестный носик!» Да и вообще не принято хвалить носы, брови, уши, зубы... А что принято – понаблюдайте сами. О делах: «Мне очень нравится, как ты шьешь (вяжешь, строгаешь, моешь, выжигашь)», «Я люблюсь тобой, когда ты читаешь (разговариваешь, ухаживаешь за бабушкой, играешь с маленькой сестренкой)», «Едва ли кто из нас умеет так хорошо, как ты, играть в шахматы (лазать по скалам, чинить радиоаппаратуру, готовить, писать сочинения)», «Где только ты научился так прекрасно танце-

вать (держаться, вести себя, рисовать, выпиливать, конструировать)?», «С удовольствием бы поучился у тебя играть на гитаре (распределять свое время, сохранять спокойствие в трудных ситуациях, клеить обои, варить борщ, создавать в доме уют)».

Думается, вы постараетесь разнообразить палитру лестных замечаний. Только будьте искренними! Ложные похвалы по типу «За что же, не боясь греха, Кукушка хвалит Петуха? За то, что хвалит он Кукушку!» только расстроят ваши контакты. Конечно, «в сердце льстец всегда отыщет уголок», но все присутствующие оценят ваше поведение отнюдь не лучшим образом. Лучше приглядитесь к друзьям и убедитесь: «У каждого есть чему поучиться!»

### *«Мнения»*

Вы ведь хорошо знаете свою компанию? Можете о каждом высказать свое мнение? Иногда бывает, что мнение отнюдь не лестное: друзья-подружки «перемывают косточки». Вы не склонны к этому? Прекрасно! Тем легче вам будет организовать игру в мнения.

Пусть один из играющих, кто хочет узнать, что о нем думают присутствующие, на 2–3 минуты выйдет из комнаты или отойдет подальше, чтобы не слышать голосов. Трое из оставшихся должны высказать о нем свое мнение. Предположим, один скажет: «Валя – большая оптимистка», другой: «Она очень отзывчива», третий: «У Вали прекрасный голос».

Ведущий приглашает Валию и сообщает ей: «Валя, о тебе сказали, что ты, во-первых, большая оптимистка, во-вторых, очень отзывчивая, в-третьих, у тебя, оказывается, прекрасный голос, чего мы, твои друзья, к сожалению, многие не знали. Отгадай, кто это о тебе сказал». Валя внимательно смотрит в глаза присутствующих (недаром говорят, что они зеркало души), пытается разгадать жесты и мимику, вспоминает, кто и за что ее ценит, и указывает: «Что я большая оптимистка, сказал Сережа. Он навещал меня в больнице». Если угадано правильно, за дверь выходит Сережа и мнения высказываются о нем. Если же



поиск идет трудно, игроки подсказывают «горячо – холодно» или же просто вызываются сами повторить опыт Вали.

Условие: говорим только хорошее, играем только с теми, кому интересно, не затягиваем процесс отгадывания и не сердимся ни на кого. В том случае, если о вас сказали то, что вы общительны, когда вы сами считаете (да и тесты показали!) себя некоммуникабельным, доверимся искренности говорившего и повнимательнее приглядимся к себе: что дало повод так о вас отозваться?

### ***«Конкурсы»***

Соревновательность, стремление показать себя перед друзьями в лучшем свете свойственно, наверное, всем вашим друзьям. Предоставьте им возможность выразить себя в следующих конкурсах.

#### ***«Кто больше?»***

Раздадим всем бумагу и карандаши. Предлагаем в течение минуты записать все производные от слова «ДОМ»: домашний, домовый, домострой, домостроительный, домохозяйка, домосед... и так далее, только не «домна», «домбра» и подобные, не производные от «дом», не связанные с этим корневым словом по значению.

Произнесем подряд 15 не связанных между собой ни по форме, ни по содержанию слов. Например: «ДОРОГА, КАНИФОЛЬ, ЛАМПОЧКА, КАНИКУЛЫ, ВЕРМИШЕЛЬ, СТУЛЬЯ, АНТРАКТ, ОБСУЖДЕНИЕ, КАПУСТА, ТВОРЧЕСТВО, ПРИГЛАШЕНИЕ, ХОЗЯЙСТВО, ВАРИАНТ, КВАДРАТ, ДОСТОИНСТВО». Присутствующие выслушивают их и затем запишут те, которые запомнили.

М. Горький считал, что у слова «хороший» 30 синонимов. Сколько их у каждого из играющих, узнаете по записям или соревнуйтесь устно (выигрывает тот, кто произнесет последний «тождество»).

#### ***«Кто лучше?»***

Помните мультфильм: «Кто повалит меня лучше, тот получит конфету»? У вас день рождения, и большая конфета уже готова. Дайте возможность друзьям похвалить вас. Чей комплимент вам понравился больше всего? Может быть того, кого вы уже готовы были исключить из списка своих друзей? Не забудьте выразить чувство признательности и постарайтесь сохранить дружбу: «старый друг лучше новых двух».

Предложите друзьям конкурс на лучший рассказ о вашем походе. Подготовьте медаль барона Мюнхгаузена и объявите конкурс фантазеров. Дайте возможность написать сочинение-миниатюру «Как я сдавал экзамены» из одних фразеологизмов. Разделитесь на «телезрителей» и «танцоров», если идет интересный телефильм и одним хочется его смотреть, а другим танцевать. «Танцорам» предложите посмотреть 3–5 минут из середины фильма, а после его окончания рассказать экспертам-«телезрителям» о том, что вы думаете о героях телефильма и их дальнейшей судьбе. Выиграет самый проникательный, но весело будет всем.

Маленькие сюрпризы, подарки, розыгрыши, заготовленные заранее, помогут вам сделать радостным и приятным ваш досуг, поглядеть на мир добрыми глазами, завоевать симпатии окружающих. ПУСТЬ ДОБРЫМ БУДЕТ УМ У ВАС, А СЕРДЦЕ УМНЫМ БУДЕТ!

## **Методики психодиагностики формирования личностных качеств будущих учителей**

### **Диагностический опросник эмпатийного потенциала**

**Принцип диагностики.** Теоретическим концептом выбран феномен склонности человека к сопереживанию как потенциальный эмоциональный отклик на социальные явления и как процесс понимания переживаний другого. Оценивается не сам факт сопереживания, а именно склонность к нему, поскольку проявление эмоционального отклика в реальных условиях сопряжено с некоторыми социальными ограничениями. Следует оговориться, что сопереживание подвержено качественным и количественным изменениям и находится в неоднозначной зависимости от прошлого эмоционального опыта человека. Поэтому по статистическому диагностическому срезу нельзя судить о возможных проявлениях наличных эмпатийных тенденций в реально складывающейся для человека обстановке.

Объектами сопереживания выступают социальные ситуации, с которыми испытуемый имел возможность сталкиваться к шестнадцатилетнему возрасту, накапливая свой жизненный опыт в процессе маргинальной социализации. Из всего возможного спектра эмпатийных реакций диагностируются только шесть векторов сопереживания: с родителями, с животными, с престарелыми людьми, с детьми, с героями художественных произведений и со сверстниками в межличностных отношениях.

Стимульным материалом являются 36 суждений, с которыми субъект может дифференцированно соглашаться или не соглашаться, высказывая, таким образом, свое отношение к вербализированным социальным ситуациям.

**Область применения.** Тестовый опросник применим для одноразового индивидуально-массового обследования 15–20 человек одновременно. Повторное использование методики к прошедшему обследованию лицу возможно не ранее, чем по истечении 12 месяцев. Обязательным условием применимости опросника является хорошее владение русским языком для каждого испытуемого.

Опросник может использоваться при подборе кадров, а также при формировании контингента студентов на психологические и юридические факультеты университетов, в медицинских, театральных и педагогических учебных заведениях. Сопереживание – профессионально значимое качество для журналистов, врачей-терапевтов, юристов, деятелей искусств, для некоторых специальностей в сфере обслуживания, педагогов и психологов.

При составлении диагностического заключения не следует забывать, что представленность этого качества у обследуемого – всего лишь минимально необходимое, но не достаточное условие успешного овладения профессиями перечисленных групп.

**Цель обследования** – выявление интенсивной характеристики эмпатийного потенциала в форме сопереживания. Диагностика проводится с помощью бланковой методики в виде закрытых суждений с предписанными ответами. Каждое отдельно взятое утверждение в опроснике не является диагностическим. Только по совокупности ответов испытуемого на значимые в диагностическом отношении утверждения количественно определяются показатели векторов сопереживания.

**Инструкция испытуемому.** Предлагаем ответить на несколько утверждений. Ваши ответы не будут оцениваться как хорошие или плохие, поэтому просим проявить откровенность. Над утверждениями не следует долго раздумывать. Достоверные ответы те, которые первыми пришли в голову.

Прочитав в опроснике утверждение, найдите в протоколе шкалу, соответствующую номеру суждения, и отметьте на ней жирной точкой Ваше мнение на одной из шести градаций: «не знаю», «никогда или нет», «иногда», «часто»,

«почти всегда», «всегда или да». После этого переходите к следующему пункту. Ни одно утверждение пропускать нельзя. Если после прочтения инструкции у Вас возникли вопросы, задайте их сотруднику, проводившему обследование.

### Опросник

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди музыкальных телепередач предпочитаю «Голос», «Утренняя почта».
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, не без причин обидчивы.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.

17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложилась его жизнь.
25. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему мои некоторые одноклассники иногда бывают задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

**Инструкция экспериментатору.** При групповом обследовании экспериментатору необходимо добиться полного и четкого понимания инструкции каждым испытуемым на применимость градаций шкал ответов на примере двух-трех утверждений, не входящих в число диагностических. Если у испытуемых при заполнении бланков возникнут вопросы по смыслу приведенных утверждений, экспериментатору следует дать испытуемому нейтральное разъяснение индивидуально, не создавая у того установку на желаемый ответ.

Для минимизации возможных артефактов цель обследования оглашать не следует. При возникновении вопросов на этот предмет со стороны испытуемых можно сообщить, что изучаются наклонности и интересы. При сообщении же цели обследования рефлексивные личности будут стараться отвечать «*как нужно*», стремясь создать о себе «*благоприятное*» мнение. Нежелательно, чтобы в обследовании одновременно участвовало более 15–20 человек. В этом случае аудитория оказывается плохо контролируемой.

*Подготовка первичных данных для обработки.* На шкалах ответов в протоколе обследованного каждой градации присваивается свое число: 0 – градации «не знаю», 1 – «никогда или нет», 2 – «иногда», 3 – «часто», 4 – «почти всегда», 5 – «всегда или да». Затем заполненный бланк ответов обследованного проверяется по оценочным шкалам.

*Шкала защиты.* Уклончивые ответы «не знаю» на любое из утверждений этой шкалы оцениваются как нежелание испытуемого подвергаться обследованию или как признак социальной инфантильности: 2, 4, 16, 18, 33.

*Шкала неискренности.* Утвердительные ответы «всегда или да» на любое из утверждений этой шкалы оцениваются как преднамеренное искажение результатов испытуемым лицом: 2, 7, 11, 13, 16, 18, 23.

*Шкала достоверности.* Следует сомневаться в достоверности результатов теста, если испытуемый ответил «всегда или да» на пары утверждений из этой шкалы или ответил «никогда или нет» на те же пары: 7 и 17, 10 и 18, 17 и 31, 22 и 35, 24 и 36.

Результаты теста можно подвергнуть дальнейшей статистической обработке, если по всем оценочным шкалам в сумме наберется не более трех уклончивых, неискренних и недостоверных ответов. При сумме, равной четырем, следует сомневаться в их достоверности, а при пяти протокол обследованного отбрасывается как испорченный. Обработка результатов проводится с помощью ключа-дешифратора. Диагностирующими являются триады утверждений, образующих показатели сопереживания, выделенные в шесть групп. В отдельности в каждой группе триад утверждений подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым. Путем складывания баллов по всем группам находится общий балл склонности к сопереживанию и соотносится с нормализованной шкалой уровней эмпатийного потенциала.

### Ключ-дешифратор

Группы триад	№ утверждений	Показатели эмпатии
I	10, 13, 16	Эмпатия с родителями
II	19, 22, 25	Эмпатия с животными
III	2, 5, 8	Эмпатия с престарелыми людьми
IV	26, 29, 35	Эмпатия с детьми
V	9, 12, 15	Эмпатия с героями худ. произв.
VI	21, 24, 17	Эмпатия, проявляющаяся в межличностных отношениях

### Шкала уровней эмпатии\*

Уровни	Общая сумма баллов	Сумма баллов по каждому показателю
Очень высокий	82–90	15
Высокий	63–81	13–14
Средний	37–62	5–12
Низкий	12–36	2–4
Очень низкий	5–11	0–1

\* – вычислена по экспериментальным данным 684 испытуемых;  $x = 49$ ,  $@ = 18,1$ .



## **Квалиметрированные оценочные шкалы**

*Очень высокий уровень эмпатийного – от 82 до 90 баллов.* У человека болезненно развито сопереживание. В общении он, как барометр, тонко реагирует на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Ему трудно от того, что окружающие используют его в качестве громоотвода, обрушивая на него свое эмоциональное состояние. Такая личность плохо чувствует себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют ему свои тайны и идут за советом. Нередко он испытывает комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боится их задеть. Беспокойство за родных и близких не покидает его. В то же время сам очень раним. Может страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия своего шефа. Обостренная впечатлительность порой долго ему не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, он нуждается в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни человек близок к невротическим срывам. Ему следует позаботиться о своем психическом здоровье.

*Высокий уровень эмпатийности – от 63 до 81 балла.* Личность чувствительна к нуждам и проблемам окружающих, великодушна, способна многое прощать. С неподдельным интересом относится к людям. Эмоционально отзывчива, общительна, быстро устанавливает контакты и находит общий язык с окружающими. Такому человеку нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Должно быть, и дети тянутся к нему. Окружающие ценят его за душевность. Как правило, он старается не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносит критику в свой адрес. В оценке событий доверяет своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитает работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждается в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах он не всегда аккуратен в точной и кропотливой работе. Не составляет особого труда вывести его из равновесия.

*Нормальный уровень эмпатийности – от 37 до 62 баллов*, присущий большинству людей. Окружающие не могут назвать такого человека «толстокожим», но в то же время он не относится к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонен по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Ему не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении такой человек внимателен, старается понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряет терпение. Предпочитает деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следит за действием, чем переживаниями героев. Затрудняется прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому случается, что их поступки для него оказываются неожиданными. У него нет раскованности чувств, и это мешает такому человеку полноценно воспринимать людей.

*Низкий уровень эмпатийности – от 12 до 36 баллов*. При этих количественных значениях проявления эмпатии человек испытывает затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствует себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся ему непонятными и лишены смысла. Чаще отдает предпочтение уединенным делам, а не работе с людьми. Такой человек – сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у него мало друзей, а тех, кто в их числе, больше ценит за деловые качества и ясный ум, нежели за чуткость и отзывчивость. Нередко и люди платят ему тем же, случаются моменты, когда такой человек чувствует свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют его своим вниманием. Но это исправимо, если он раскроет свой панцирь и станет пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности, как свои.

*Очень низкий уровень эмпатийности – 11 баллов и менее*. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Человек затрудняется первым начать разговор,

держится особняком в компании и с сослуживцами, сокурсниками, одноклассниками. Особенно трудны для него контакты с детьми и лицами, которые значительно старше его. В межличностных отношениях нередко оказывается в неуклюжем положении, во многом не находит взаимопонимания с окружающими. В деятельности слишком центрирован на себе. Такой человек может быть очень продуктивен в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядит в лучшем свете. Он склонен с иронией относиться к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносит критику в свой адрес, хотя может на нее бурно реагировать. Ему необходима гимнастика чувств.

### **Опросник для оценки профессиональной направленности личности учителя**

*Инструкция.* В данном опроснике перечислены свойства, которые могут быть присущи Вам в большей или меньшей степени. При этом соответственно возможны два варианта ответов:

а) верно, описываемое свойство типично для моего поведения или присуще мне в большей степени;

б) неверно, описываемое свойство нетипично для моего поведения или присуще мне в минимальной степени.

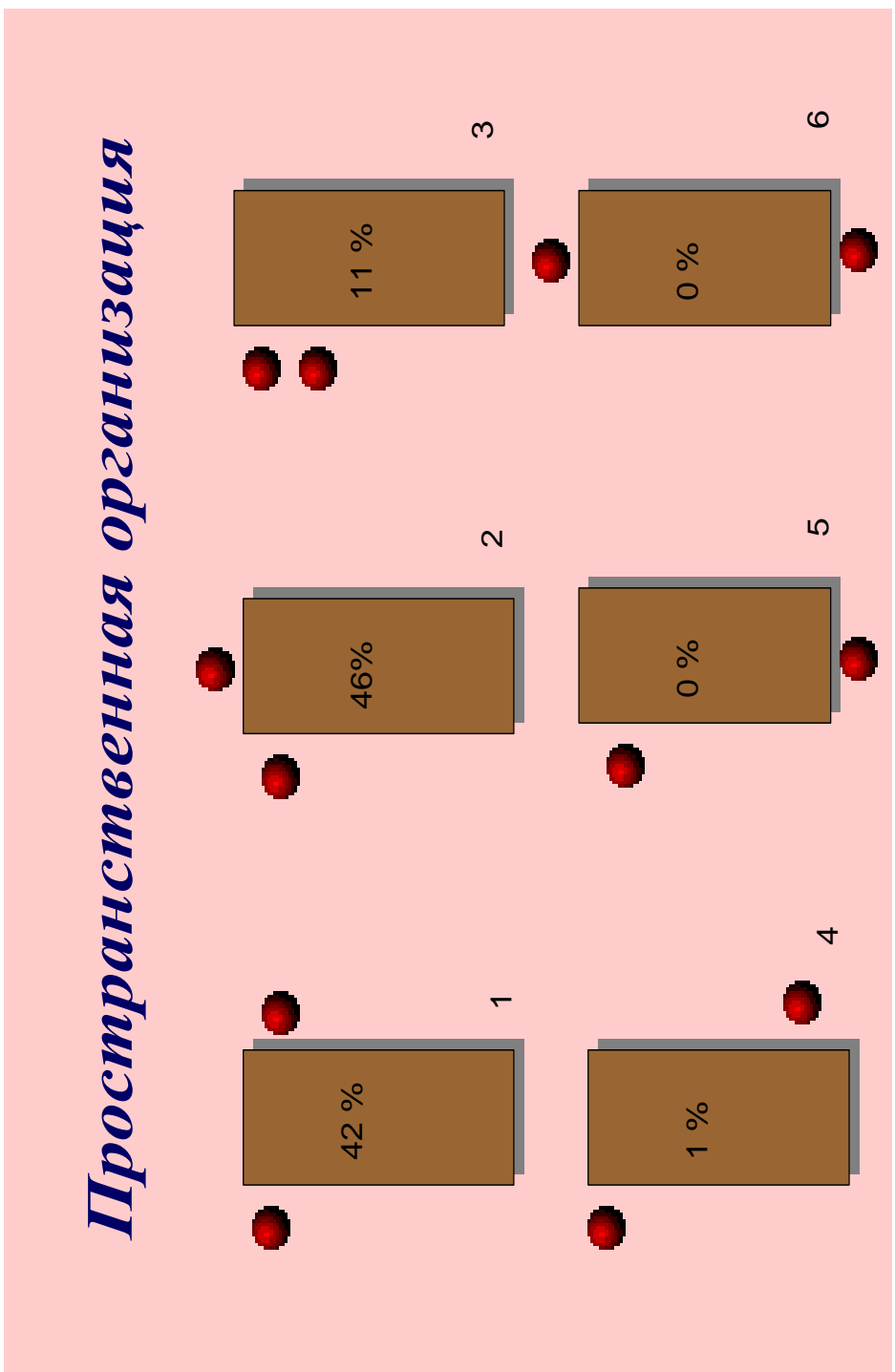
Прочитав утверждение, выберите один из вариантов ответа и отметьте его на листе ответов, зачеркнув нужную букву.

1. Я бы вполне мог жить один, вдали от людей. (а, б)
2. Я часто побеждаю других своей самоуверенностью. (а, б)
3. Твердые знания по моему предмету могут существенно облегчить жизнь человека. (а, б)
4. Люди должны больше, чем сейчас, придерживаться законов морали. (а, б)
5. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку. (а, б)

6. Мой идеал рабочей обстановки – тихая комната с рабочим столом. (а, б)
7. Люди говорят, что мне нравится все делать своим оригинальным способом. (а, б)
8. Среди моих идеалов видное место занимают личности ученых, сделавших большой вклад в мой предмет. (а, б)
9. Окружающие считают, что на грубость я просто не способен. (а, б)
10. Я всегда внимательно слежу за тем, как я одет. (а, б)
11. Бывает, что все утро я ни с кем не хочу разговаривать. (а, б)
12. Мне важно, чтобы во всем, что меня окружает, не было беспорядка. (а, б)
13. Большинство моих друзей – люди, интересы которых лежат в сфере моей профессии. (а, б)
14. Я подолгу анализирую свое поведение. (а, б)
15. Дома я веду себя за столом так же, как в ресторане. (а, б)
16. В компании я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать всякие истории. (а, б)
17. Меня раздражают люди, которые не могут быстро принимать решения. (а, б)
18. Если у меня есть немного свободного времени, то предпочитаю почитать что-нибудь по моей дисциплине. (а, б)
19. Мне неудобно дурачиться в компании, даже если друзья это делают. (а, б)
20. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих. (а, б)
21. Мне очень нравится приглашать гостей и развлекать их. (а, б)
22. Я редко выступаю в разрез с мнением коллектива. (а, б)
23. Мне больше нравятся люди, хорошо знающие свою профессию, независимо от их личностных особенностей. (а, б)
24. Я не могу быть равнодушным к проблемам других. (а, б)
25. Я всегда охотно признаю свои ошибки. (а, б)

26. Худшее наказание для меня – быть закрытым в одиночестве. (а, б)
27. Усилия, затраченные на составление планов, не стоят этого. (а, б)
28. В школьные годы я пополнял свои знания, читая специальную литературу. (а, б)
29. Я не осуждаю человека за обман тех, кто позволяет себя обманывать. (а, б)
30. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу. (а, б)
31. Вероятно, некоторые люди считают, что я слишком много говорю. (а, б)
32. Я избегаю общественной работы и связанной с этим ответственности. (а, б)
33. Наука – это то, что больше всего интересует меня в жизни. (а, б)
34. Окружающие считают мою семью интеллигентной. (а, б)
35. Перед длительной поездкой я всегда тщательно продумываю, что с собой взять. (а, б)

Технология общения





## **Основные группы жестов и поз человека**

### **Открытые:**

- развернутые навстречу собеседнику руки;
- демонстрация раскрытых ладоней часто сопровождается поднятием плеч;
- расстегнутый пиджак.

### **Закрытые:**

- скрещенные на груди руки, либо попытка как-то закрыть корпус тела руками;
- пальцы сжаты в кулак (усиливается закрытость)
- скрещенные ноги;
- посадка на стул, при которой спинка является как бы щитом.

### **Позы и жесты неуверенности:**

- переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы нервно двигаются;
- человек грызет или сосет конец авторучки, карандаша;
- пощипывание, потирание ладоней.

### **Позы и жесты, свидетельствующие о напряженности:**

- короткое дыхание, частые вскрики и неясные звуки;
- крепко сцепленные руки;
- защитное поглаживание шеи ладонью;
- отворачивание лица в сторону (недовольство, отрицание)

### **При самоконтроле:**

- руки сведены за спину, и там одна сильно сжимает другую;
- скрещенные лодыжки ног;
- руки вцеплены в подлокотники кресла;



## **Первые фразы, мобилизующие каналы восприятия партнера**

1. «**Рад** встрече с Вами» (кинестетический)
2. «**Приятно**, что Вы нашли время...»  
(кинестетический)
3. «Я давно слышал о Вашей организации...»  
(аудиальный)
4. «Мне говорили, что у вас...» (аудиальный)
5. «**Приятно** было услышать Ваше приглашение»  
(кинестетический, аудиальный)
6. «Я вижу, что у Вас...» (визуальный)
7. «**Приятно** видеть, что...» (кинестетический,  
визуальный)
8. «Я рад, что Вас заинтересовала моя  
кандидатура...» (кинестетический,  
неспецифический)





## Техники, способствующие активному слушанию (взаимопониманию партнеров)

1. **Перепhrазирование** (эхо-техника): «Если я вас правильно понял...», «Другими словами...»
2. **Развитие идеи**: «Вы так полагаете, видимо, потому, что...», «Если исходить из того, что вы сказали, то...»
3. **Резюмирование**: «Ваши основными идеями, как я понял являются...», «Итак...»
4. **Сообщение о восприятии другого партнера**: «Мне кажется, вас это заинтересовало», «Вас что-то смущает в моем предложении?»
5. **Сообщение о собственном самочувствии**: «Мне очень неприятно это слышать», «Я рад, что так складывается»

## БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

1. Негативные оценки и ярлыки (оскорбления): «*Это не верно!*», «*Так обращаться со мной нельзя!*»
2. Советы: «*Я не советую так со мной обращаться!*», «*Не советую Вам меня злить!*»
3. Вопросы (на которые не нужно или невозможно ответить): «*Кто ты такой, чтобы так говорить?*», «*Какое Ваше дело?*»
4. Приказы: «*Прекратите меня злить!*», «*Замолчите сейчас же!*», «*Войдите в мое положение!*»
5. Ложные аргументации: «*Вы никогда не идете мне на встречу!*», «*Люди для вас ничего не значат!*», «*Вы не хотите меня понять!*»
6. Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев: «*Ничего хорошего от Вас не дождешься!*», «*Ужасные вопросы задаете только мне!*»
7. Ирония, язвительность: «*Ну ты герой!*», «*Долго наверно готовились, чтобы меня завалить!*»
8. Сильное эмоциональное возбуждение: страх, гнев, раздражение, отвращение и др.

**Примерный перечень вопросов для оценки качества усвоения дисциплины**

1. Понятие общения, функции общения.
2. Основные подходы к исследованию общения.
3. Общение как один из видов деятельности (М. И. Лисина, Г. М. Андреева, Б. Ф. Ломов и др.).
4. Общение и речь.
5. Структура и средства общения.
6. Классификация видов общения.
7. Приемы повышения эффективности общения.
8. Стили межличностного общения и их характеристика.
9. Коммуникативная сторона общения.
10. Коммуникативная компетентность личности и источники ее формирования.
11. Виды слушания. Приемы эффективного слушания.
12. Понятие обратной связи. Правила подачи обратной связи.
13. Основные трудности общения и причины их возникновения.
14. Барьеры общения.
15. Особенности процессов массовой коммуникации. Социальное давление и феномен конформизма.
16. Невербальное общение. Виды невербальных средств общения.
17. Обратная связь, ее значение для эффективного взаимодействия.
18. Перцептивная сторона общения.
19. Способы установления контакта с партнером по общению.
20. Ошибки восприятия в процессе общения.

21. Каузальная атрибуция и общение. Ошибки атрибуции (фундаментальная ошибка атрибуции, ошибка ложного согласия, ошибка иллюзорной корреляции, мотивационная ошибка атрибуции и др.)
22. Формирование первого впечатления о партнере по общению.
23. Понятие и сущность самопрезентации.
24. Взаимосвязь самоподачи и успешности общения.
25. Интерактивная сторона общения.
26. Роль идентификации, эмпатии, рефлексии в процессе общения
27. Способы воздействия партнеров друг на друга – заражение, убеждение, внушение, подражание.
28. Аргументация, принципы аргументации.
29. Конфликт. Стратегии поведения в конфликте.
30. Типы конфликтных личностей.
31. Понятие спора, цели спора, принципы ведения спора.
32. Репрезентативные системы. Типы людей: визуалист, аудиалист, кинестетик.
33. Общение и трансактный анализ.
34. Характеристика субъекта затрудненного общения.

*Учебное издание*

*Волчков  
Эдуард Григорьевич*

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Учебное пособие**

Оригинал-макет подготовлен автором