



Б. Р. Мандель

Психология общения:
история и проблематика

Учебное пособие

Б. Р. Мандель

Психология общения: история и проблематика

*Учебное пособие
для обучающихся в системе среднего
профессионального образования*



DirectMEDIA

**Москва
Берлин
2018**

УДК 159.9 (075.32)

ББК 88.53я723

М23

Мандель, Б. Р.

М23 Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 421 с.

ISBN 978-5-4475-2809-6

Учебное пособие создано для учащихся как будущих специалистов среднего звена, пробующих свои силы в сферах педагогики и психологии, журналистики и PR, управления и менеджмента, социальной работы, экономики и бухгалтерского учета, гостиничного сервиса и т.д. Пособие представляет собой курс с инновационным расположением учебного материала в соответствии с модульным распределением тематики.

Учебное пособие создано на основе разработанных и апробированных программ в соответствии с действующими Федеральными государственными образовательными стандартами для СПО (38.02.01, 43.02.11).

Материалы пособия имеют модульное расположение тем и собраны на основе исторических и современных сведений с обращением к целому ряду смежных дисциплин: педагогики, дидактики, педагогической психологии, психологии личности, возрастной психологии, социальной психологии, социальной педагогики, психологии управления, менеджмента и т.д.

Каждая тема завершается вопросами и заданиями по изученному материалу, а после модулей идут списки тематики семинаров, литература к ним.

Учебное пособие содержит значительное число ссылок и пояснений, содержащих сведения об упоминаемых авторах и толкования терминов.

Учебное пособие содержит общий список литературы по дисциплине, примерный список вопросов для самоподготовки, примерную тематику рефератов и эссе, материалов для круглых столов, образцы тестов, глоссарий.

Книга будет полезна и интересна не учащимся, но и всем, интересующимся психологией общения как актуальной, динамичной, активно и быстро развивающейся теоретической и практической составляющей современной психологической науки и практики не только в нашей стране, но и за рубежом.

УДК 159.9 (075.32)

ББК 88.53я723

ISBN 978-5-4475-2809-6

© Мандель Б. Р., текст, 2018

© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2018

Введение

Общение – один из важных факторов психического и социального развития личности. Навыки общения необходимы каждому для полного и качественного взаимодействия с другими людьми, для существования и полноценной жизни в социуме. Минимальные навыки общения имеются у всех, но, как показывает жизнь, часто их бывает не вполне достаточно для решения проблем и задач, с которыми приходится сталкиваться в реальности. Эти навыки необходимо развивать и совершенствовать.

Программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с действующими ФГОС по соответствующим специальностям СПО.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Специалист среднего звена должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность (естественно, название и содержание компетенций должно

соответствовать ФГОС, действующему на момент изучения дисциплины):

✓ ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

✓ ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

✓ ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

✓ ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

✓ ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий;

✓ ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

✓ ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;

✓ ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

✓ ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции для каждой специальности определяются государственным стандартом.

Модуль I

История и основные понятия психологии общения как научной и учебной дисциплины

Тема 1. Становление и развитие психологии и психологии общения

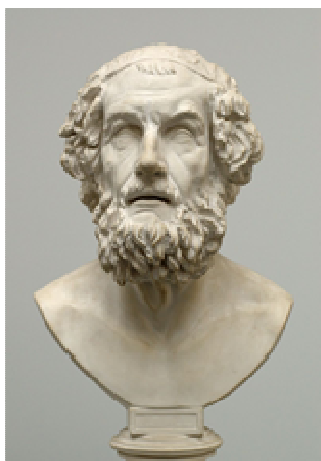
Понятие «психология» и понятие «психология общения» в науке.
Древнейшие корни изучаемой нами науки.
Научный аппарат психологии общения.
Общение. Психологический и социальный смысл общения.
Становление зарубежной и отечественной психологии общения.

Слово «психология» греческого происхождения и состоит из двух частей.

Первая часть слова восходит к древнегреческому слову *psyche* – душа.



Апулей



Гомер

Как видим, своим названием психология обязана греческой мифологии, а именно мифу о любви смертной земной женщины Психеи и Эрота, сына богини Афродиты. В древнегреческой мифологии Психея как олицетворение души, дыхания, представлялась в образе бабочки или девушки с крыльями бабочки. В мифах ее преследовал Эрот (Амур), а она то мстила ему за преследования, то между ними вспыхивала нежнейшая любовь. Хотя представления о душе встречаются, начиная с Гомера¹, миф о Психее впервые был разработан лишь Апулеем² в его романе «Метаморфозы». Психея обрела бессмертие и стала равной богам, выдержав все испытания, которым подвергла ее разгневанная Афродита. Для греков этот миф был ис-

¹ Гомер (VIII век до н. э.) – легендарный древнегреческий поэт-сказитель, создатель эпических поэм «Илиада» (древнейшего памятника европейской литературы) и «Одиссея».

² Апулей (род. 124/125 н. э.) – древнеримский писатель и поэт, философ-платоник, ритор, автор знаменитого романа «Метаморфозы» («Золотой осел»).

торией истинной и великой любви, высшей реализацией человеческой души. Поэтому Психея, смертный человек, обретший бессмертие, стала символом души, ищущей свой идеал.



А. Канова «Амур и Психея» (Лувр)

Таким образом, первая часть слова *психология* указывает на особый мир, мир явлений, находящихся в сознании человека и не похожих на те явления, которые человек видит в окружающем его мире.

Смысл второй части – «*логия*» – общеизвестен – в переводе с греческого – это наука или учение. Соединив по смыслу первую и вторую части, получаем «*учение о душе*» или «*науку о душе*».

С этой наукой связывали и связывают надежду на глубокое и точное познание и понимание человеческого поведения, однако понять психические явления и объяснить поведение людей нелегко.

В настоящее время современная психология определяется как *наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики – другими словами – психология – наука о психике.*

Объект психологии (то есть, то, что психология исследует) – человек в совокупности всех проявлений его духовного и психического мира как результат исторического и культурного развития.

Предмет психологии психика живых существ во всем многообразии ее проявлений, то есть психические явления, феномены.

Психика – это субъективное отражение человеком предметов и явлений объективной действительности, представляющее собой функцию мозга.

Психика многообразна в своих формах и проявлениях. *Психика человека – это его чувства, мысли, переживания, намерения – все то, что составляет его субъективный внутренний мир, который проявляется в действиях и поступках, во взаимоотношениях с другими людьми и пр.*



Как же это все изобразить?

Психическое отражение является *субъективным*, потому что принадлежит субъекту и зависит от его субъективных особенностей. Психическое отражение не является зеркальным, механическим, пассивным копированием мира – оно сопряжено с поиском, выбором. Поступающая нам информация подвергается специфической обработке в связи с какой-либо необходимостью, потребностями. Кроме того, психика самым тесным образом связана с работой мозга, но содержание психики производится не самим мозгом – ее источником является внешний мир.

Человеческая психика не дана человеку в готовом виде с момента рождения и не развивается сама по себе. Только в процессе общения и взаимодействия человека с другими людьми, в процессе усвоения культуры, созданной предшествующими поколениями, у него формируется человеческая психика и специфические человеческие качества (сознание, речь и др.). В противном случае ничего человеческого ни в поведении, ни в психике не появится (феномен или синдром Маугли).

Развитие людей характеризуется наличием конкретных границ, когда происходит закладка определенных функций. Обучение речи, подражание родителям, прямохождение и многое другое. И если ребенок не будет всему этому учиться, то он не станет этого делать, когда повзрослеет. И реальный Маугли вряд ли научится человеческой речи, начнет ходить не на четвереньках. Да и моральные принципы общества он бы никогда не понял. Так что же подразумевает синдром Маугли? Речь идет о некотором ряде признаков и параметров, которыми обладают те, кто воспитывался не в человеческом обществе. Это и умение разговаривать, и страх, вызываемый людьми, и непризнание столовых предметов и т.п. Конечно, «человеческого детеныша», воспитанного зверьми, можно научить имитировать речь или поведение, присущее людям. Но синдром Маугли превращает все это в обыкновенную дрессировку. Естественно, адаптироваться к обществу ребенок способен, если его вернуть до наступления 12-13 лет. Однако он все равно будет страдать от психических отклонений.



В 1996 году в джунглях Нигерии был найден мальчик Белло. Точный его возраст определить было сложно, но по предположениям специалистов исполнилось ребенку всего 2 года. У найденыша были обнаружены отклонения физического и умственного характера. Видимо из-за этого его и оставили в лесу. Естественно, постоять за себя он не мог, но шимпанзе не только не причинили ему вреда, но и приняли в свое племя. Как и многие другие одичавшие дети, мальчик по имени Белло перенял звериные повадки, начал ходить как обезьяны. Широкое распространение история получила в 2002 году, когда мальчик был обнаружен в интернате для брошенных детей. В первое время он часто дрался, бросался разнообразными вещами, бегал и прыгал. Однако со временем стал более спокойным, но разговаривать так и не научился. В 2005 году Белло умер по неизвестным причинам.

Психология общения – отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения. Психология общения раскрывает не только своеобразие обмена информацией между людьми и социальными группами, но и показыва-

ет, как должны строиться, поддерживаться и развиваться взаимодействие и отношения между ними.

Основной категорией нашей психологии общения является понятие *общение*.

Общение – это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение является важной составной частью социального бытия человека как общественного существа – человек не может существовать без общения или вне общения с другими людьми. Потребность в общении – одна из базовых потребностей общественного индивида.

Ученые выделили несколько групп *коммуникативных потребностей*:

- в другом человеке и взаимоотношениях с ним;
- в принадлежности к социальной общности;
- в сопереживании и сочувствии;
- в заботе, помощи и поддержке со стороны других;
- в оказании помощи, заботы и поддержки другим;
- в установлении деловых связей для осуществления совместной деятельности и сотрудничестве;
- в постоянном обмене опытом, знаниями;
- в оценке со стороны других, в уважении, авторитете;
- в выработке общего с другими людьми понимания и объяснения объективного мира и всего происходящего в нем.

Потребность в общении вызвана социальной природой человека, как и потребность не только к индивидуальной, но и в совместной деятельности. Но *общение является не только потребностью личности, но и условием и средством ее удовлетворения.*

Можно считать, что общение выступает как *форма жизнедеятельности, как способ объединения и развития людей.*

Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает еще и средством передачи форм культуры и общественного опыта.

Психологический смысл общения состоит в том, что в процессе его субъективный или внутренний мир одного человека раскрывается для другого, что способствует изменению мыслей, чувств и поведения взаимодействующих людей. Общаясь с другими, человек усваивает опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания, способы деятельности, формируется как личность. Другими словами, *общение выступает важнейшим фактором психического развития человека.* Это универсальная реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются поведение человека, его психические процессы, свойства и состояния.



П. Я. Чаадаев

П. Я. Чаадаев³ в одном из своих «философических писем» написал: «Лишенные общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе»⁴. Вполне понятно, что самым естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, и человек становится человеком именно и только в общении. В общении человек самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. *Способность к общению, таким образом, является важнейшим человеческим качеством.*



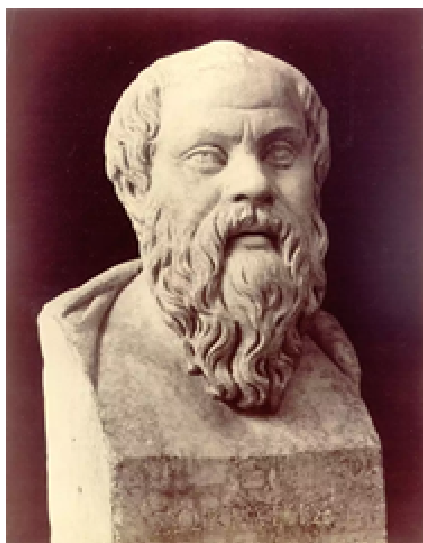
Конфуций

Объективная необходимость общения в качестве условия существования человека объясняется тем, что он не просто может удовлетворять свои жизненно важные потребности, жить и развиваться независимо от других людей.

³ Петр Яковлевич Чаадаев (1794-1856) – русский философ и публицист, объявленный правительством сумасшедшим за свои сочинения, в которых резко критиковал действительность русской жизни. Его труды были запрещены к публикации в императорской России.

⁴ Чаадаев П. Я. Полн. собр. соч. Т. I – М.: Наука, 1991.

Психология общения, как и вся психология, имеет довольно недавнее прошлое, хотя развитие ее шло много лет и столетий.



Сократ

Мы знаем, что об общественной природе человека говорили еще древние мыслители тогда, когда только в русле философского знания начинала образовываться новая наука – будущая психология. Свойства людей, характеризующие их и определяемые через общение, отмечаются уже у Конфуция⁵ и древнегреческих философов Сократа⁶, Платона⁷, Аристотеля⁸ и др., в высказываниях

⁵ Конфуций (ок. 551 до н. э. – 479 до н. э.) – древний мыслитель и философ Китая. Его учение оказало глубокое влияние на жизнь Китая и Восточной Азии, став основой философской системы, известной как конфуцианство. Конфуций основал первый университет и систематизировал летописи, составленные в разных княжествах.

⁶ Сократ (470/469 г. до н. э. – 399 г. до н. э.) – древнегреческий философ, учение которого знаменует поворот в философии – от рас-

мыслителей последующих исторических эпох, например, Нового времени – нидерландского философа Спинозы⁹, английских философов Гоббса¹⁰ и Локка¹¹, французских просветителей Вольтера¹², Руссо¹³ и др.

смотрения природы и мира к рассмотрению человека. Его деятельность открыла новое русло в развитии античной философии. Своим методом анализа понятий (майевтика, диалектика) и отождествлением положительных качеств человека с его знаниями он направил внимание философов на важное значение человеческой личности. Сократа называют первым философом в собственном смысле этого слова.

⁷ Платон (между 429 и 427 до н.э. – 347 до н.э.) – древнегреческий философ, ученик Сократа, учитель Аристотеля.

⁸ Аристотель (384 год до н. э. – 322 год до н. э.) – древнегреческий философ. Ученик Платона. С 343 года до н. э. – воспитатель Александра Македонского. Основал Ликей (Лицей, или перипатетическую школу). Натуралист классического периода. Наиболее влиятельный из философов древности; основоположник формальной логики. Создал понятийный аппарат, который до сих пор пронизывает философский лексикон и стиль научного мышления.

⁹ Бенедикт Спиноза (1632–1677) – нидерландский философ-рационалист и натуралист еврейского происхождения, один из главных представителей философии Нового времени

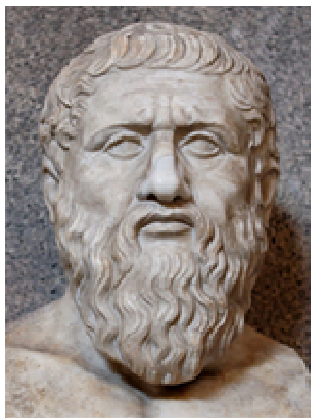
¹⁰ Томас Гоббс (1588-1679) – английский философ-материалист, один из основателей теории общественного договора и теории государственного суверенитета. Известен идеями, получившими распространение в таких дисциплинах, как этика, теология, физика, геометрия и история.

¹¹ Джон Локк (1632-1704) – английский педагог и философ.

¹² Вольтер Франсуа – Мари Аруэ (1694-1778) – выдающийся французский философ просветитель, поэт, прозаик, сатирик, трагик, историк и публицист.

¹³ Жан-Жак Руссо (1712-1778) – французский философ, писатель, мыслитель эпохи Просвещения швейцарского происхождения. Также музыковед, композитор и ботаник. Виднейший представитель сентиментализма. Его называют предтечей Великой французской революции. Проповедовал «возврат к природе» и призывал к установлению полного социального равенства.

Их наблюдения и суждения о человеческих взаимоотношениях, составляющие ценную часть философского наследия прошлых веков предвосхитили многие направления исследований человеческого общения, продолжающие развиваться и сегодня.



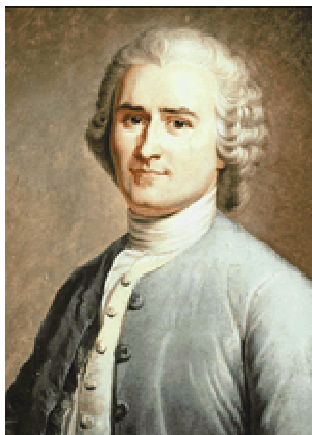
Платон

История психологии общения как отрасли научного знания, как мы уже сказали, короче, чем история научной психологии. Хотя общение всегда лежало в основе социального бытия, объектом психологического анализа оно стало только в XX веке.

Наиболее интенсивно проблема общения разрабатывалась в 20-30-е гг. XX в.

Начиная с 20-х гг. психология общения становится одним из ведущих направлений в развитии психологической науки в США, Англии, Германии, Франции и Японии. Широкий размах прикладных исследований в этой области поддерживался крупнейшими промышленными корпорациями и военными ведомствами, заинтересованными в практическом использовании социально-

психологических закономерностей развития человека
(как подчиненного, солдата и пр.)



Ж.-Ж. Руссо

В отечественной психологии разработка проблем психологии общения связана с трудами наших выдающихся психологов – В. М. Бехтерева¹⁴, Л. С. Выготского¹⁵, С. Л. Рубинштейна¹⁶, А. Н. Леонтьева¹⁷, Б. Г. Ананьева¹⁸ и других,

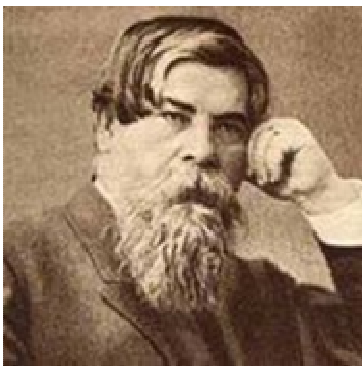
¹⁴ Владимир Михайлович Бехтерев (1857-1927, Москва) – выдающийся русский психиатр, невропатолог, физиолог, психолог, основоположник рефлексологии и патопсихологического направления в России, академик.

¹⁵ Лев Семенович Выготский (1896-1934) – советский психолог. Основатель исследовательской традиции изучения высших психологических функций, которая стала известна начиная с критических работ 1930-х годов как «культурно-историческая теория» в психологии. Автор литературоведческих публикаций, работ по педологии и когнитивному развитию ребенка.

¹⁶ Сергей Леонидович Рубинштейн (1889-1960) – советский психолог и философ,

¹⁷ Алексей Николаевич Леонтьев (1903-1979) – советский психолог, философ, педагог и организатор науки.

которые рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования его личности.



В. М. Бехтерев

Первые попытки осветить проблему общения среди отечественных ученых предпринял В. М. Бехтерев. *Общение*, писал он, *служит в качестве механизма объединения людей в группы и условия социализации личности*. Он отмечал, что чем разнообразнее и богаче общение человека с окружающими его людьми, тем успешнее осуществляется развитие личности.

В. М. Бехтерев выделил два специфических вида общения: *подражание* и *внушение*. Особенно важную роль в воздействии одного человека на другого в процессе общения В. М. Бехтерев отводил *бессознательному внушению идей, чувствований и ощущений, без опоры на логические формы убеждения и доказательства*. Ученый определил условия, при которых такое внушение оказывается эффективным: *единство настроения, переживаний*

¹⁸ Борис Герасимович Ананьев (1907-1972) – известный советский психолог,

людей, однородность собрания, его направленность на общую цель, наличие единой идеи.



В. Н. Мясищев

Затем интерес к проблеме общения по разного рода причинам, в том числе, и настроением общества, ученых, связанным с авторитарным режимом, снизился. Новый подъем наметился в 60-е гг. Известный психиатр и психолог В. Н. Мясищев¹⁹ рассматривал формирование личности и ее отношений под влиянием опыта общения с ближайшим и значимым социальным окружением. В отличие от других авторов, понимавших общение лишь как речевую коммуникацию, Мясищев рассматривал общение целостно, как *процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга*. Большое внимание он уде-

¹⁹ Владимир Николаевич Мясищев (1893-1973) – советский психиатр и медицинский психолог, исследователь проблем человеческих способностей и отношений, основатель ленинградской (петербургской) школы психотерапии. Был учеником В. М. Бехтерева.

лял общению в психотерапии, в частности, при лечении неврозов.



Б. Г. Ананьев

Проблеме общения значительное внимание уделял и Б. Г. Ананьев. *Он понимал общение как специфический вид деятельности и главной его характеристикой считал то, что через него человек строит свои отношения с другими людьми. Он писал, что общение определяет характер социальной детерминации индивидуального развития личности и участвует в формировании всей психической организации человека.* Ананьев рассматривал вопрос об оптимуме общения, необходимого для нормального развития человека как личности с количественной и качественной стороны и изучал последствия дефицита в общении для этого развития.

В конце 60-х годов проблема общения ставится в качестве предмета изучения социальной психологии. С этого времени и по сей день общение становится предметом интенсивного научного изучения.

О роли общения в жизни людей есть замечательная фраза, приписываемая А. де Сент-Экзюпери²⁰, автору книги «Земля людей» (в точном виде такой фразы в книге не обнаружено): *«Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения»*. Однако для современного человека общение не столько роскошь, сколько постоянная жизненно и профессионально необходимая потребность.

Вопросы и задания по материалам Темы 1

1. Дайте определение понятиям «психология общения» и «общение».
2. Назовите основные группы коммуникативных потребностей человека.
3. В чем заключаются социальный и психологический смыслы общения?
4. Какова история изучения проблемы общения?
5. Подготовьте сообщения об истории становления психологии общения за рубежом и в России.

²⁰ Антуан Мари Жан-Батист Роже де Сент-Экзюпери (1900-1944) – известный французский писатель, поэт и профессиональный летчик, эссеист.

Тема 2. Развитие современной психологии общения: новые времена и новые проблемы

Формы, виды и тематика современной психологии общения.

Основные характеристики общения.

Барьеры общения.

Современные социально-психологические направления исследования общения.

Новые проблемы психологии общения.

Виртуальное общение.

Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы, фазы.

По формам и видам общение чрезвычайно разнообразно (*непосредственное, опосредованное общение; межличностное и массовое общение; межперсональное и ролевое общение и др.*). Особое внимание исследователи уделяют двум аспектам (их еще называют видами или языками) общения – *вербальному (речевому) и невербальному (неречевому, внеречевому)*.

Современные средства массовой коммуникации способствовали возникновению новых направлений исследований *специфических* форм общения разного типа (телефон плюс мобильный телефон, телевидение, радио, Интернет плюс электронная почта и т. п.). Заметим, что сегодня все это умещается в современном гаджете.

Факт общения свойственен всем высшим живым существам, однако на уровне человека оно включает в себя самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью. У человека содержание общения, естественно, намного шире, чем у животных. В процессе общения люди обмениваются друг с другом различной информацией, передают свой богатый жизненный опыт, знания, умения, навыки, способности, представления о том или ином событии, ситуации. *Целью общения считается то, ради чего у человека возникает данный вид активности.*

Количество целей может увеличиваться. Помимо вышеперечисленных, сюда можно включить: *обучение, воспитание, согласование людей в их совместной деятельности, установление тех или иных межличностных отношений и прочее.* Любое личностно либо социально ориентированное общение будет отражаться на социологическом уровне, если в этом общении актуализируются социально значимые отношения между людьми. Общение представляет собой различные формы активного воздействия человека на природу и тем самым выступает как целый комплекс разнонаправленных факторов социальной жизни индивида и группы²¹.

В прошлом тысячелетии общение стало «логическим центром» психологической науки. Ученые, занимавшиеся исследованием данной проблемы, открыли многочисленные методы и приемы для более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, развития внутреннего мира, что помогло выявить социальную обусловленность психики и образа жизни человека. Исследователи в области психологии считают, что *потребность в общении необходимо отнести к ряду важнейших условий для полноценного*

²¹ Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 2005.

формирования и развития личности. Как известно, человек – существо социальное, ему постоянно требуется общение с другими индивидами отсюда, напомним, общение – главное условие жизнедеятельности.

Сегодня в общении выделяют три взаимосвязанные характеристики: *коммуникативную, интерактивную, перцептивную.*

Коммуникативная сторона проявляется в обмене какой-либо информацией между людьми, которые вступили в общение.



Л. С. Выготский

Интерактивная состоит в обмене между индивидами не только знаниями и представлениями, но и действиями, приемами.

Перцептивная сторона общения содержит в себе процесс восприятия и познания друг друга индивидами, а также установления взаимопонимания между ними.

Тщательно исследуя проблемы мышления и речи, Л. С. Выготский (см. выше) открыл понимание механизмов преобразования общения в сознании личности. Язык выступает здесь как система знаков, которая служит

средством человеческого общения, мышления и выражения. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объективируется самосознание личности. Язык выступает специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Язык передает социальный опыт, культурные нормы и традиции. Через язык осуществляется преемственность различных поколений и исторических эпох.

Но в современном мире в связи с целым рядом факторов становятся актуальными все новые и новые *проблемы «барьеров» общения*. Выработка путей распознавания и решения проблемы «барьеров» имеет огромное значение для дальнейшего эффективного общения и совместной деятельности.

«Барьер» общения рассматривается учеными как одно из психических состояний, которое может проявляться в пассивном поведении индивида, что, бесспорно, препятствует выполнению различных действий. Барьер проявляется в усилении негативных установок индивида – стыда, чувства вины, в тревоге, в низкой самооценке.

В классификации «барьеров», основанной на психологии отношений В. Н. Мясищева (см. выше), представлен личностный аспект в качестве определяющего. Выделяются:

«барьеры» отражения, которые проявляются в *искаженном восприятии себя* (человек имеет неадекватную самооценку, собственной личности); *другого индивида* (приписывание тех свойств и качеств личности, которые не присущи данному человеку); *ситуации* (неправильная оценка значимости той или иной ситуации);

«барьеры» обращения возникают при таких формах обращения, которые ведут/не ведут к объединению, сотрудничеству и пр. (похвала, комплименты, поощрение); к продуктивному/непродуктивному общению (повыше-

ние громкости голоса, оскорбления, жесты, используемые в конфликтных ситуациях).

При изучении проблемы «барьеров» в контексте личностного подхода следует разобраться и со схемой выхода из ситуации этого самого «барьера», когда важнейшим принципом будет выступать принцип тех взаимоотношений, что ведут к сотрудничеству, взаимопониманию при учете индивидуальных и психологических особенностей партнеров по общению. К схеме выхода из ситуации «барьера» можно отнести:

- оценку сложившейся ситуации, выявление направленности и дальнейших возможных последствий;
- поиски и нахождение причин сложившейся ситуации;
- выявление и проявление эффективных действий для выхода из данной ситуации. Сюда можно отнести действия, которые приведут к минимизации тех или иных «барьеров», позволят наладить процесс общения.

Одну из главных задач в преодолении психологических барьеров берет на себя *мотивационное состояние личности*. Мотивационное состояние несет в себе *психическое отражение условий*, которые необходимы для эффективного взаимодействия человека как организма, индивида, личности. Это отражение проявляется в виде определенных *установок* (установка здесь – стереотипная готовность к действию в определенной ситуации и определенным образом). Эта готовность к стереотипному поведению проявляется на основе прошлого опыта человека. Таким образом, установки выступают как наиболее важные внутренние факторы для появления или наоборот, преодоления тех или иных барьеров. Сегодня практически каждый человек знаком с психологическими барьерами, и даже если он справляется и преодолевает одни, на смену им нередко приходят другие.

Итак, проблема общения в психологической науке и по сегодняшний день остается, несомненно, актуальной. Существует и огромное количество спорных вопросов в этой области, вопросов, на которые до сих пор не найдено

исчерпывающих ответов. В любом случае, общение, можно сказать, изучено не до конца (а это, скорее всего, и невозможно), и более тщательное и глубокое изучение в сочетании с современными технологиями может дать поразительные результаты, которые, возможно, перевернут наши сегодняшние представления о нем.

В настоящее время к основным, также часто называемым *социально-психологическим* направлениям исследования общения ученые относят:

- изучение общения в условиях совместной деятельности;
- изучение связи общения и личности;
- изучение общения как коммуникативного воздействия;
- изучение проблем невербальной коммуникации.

Каждое из этих направлений в той или иной степени отвечает на соответствующие изменения современной общественной ситуации. Попробуем рассмотреть их конкретнее.

Общение в условиях совместной деятельности. На протяжении ряда лет данная проблема являлась одной из ведущих в исследованиях по социальной психологии факультета психологии в Европе.



В. Д. Шадриков

Сегодня разработана концепция *системогенеза деятельности* применительно к целям психологического анализа трудовой деятельности на основе теоретических, экспериментальных и прикладных исследований. Концепция системогенеза выступает как единство генетического, психологического и системного изучения деятельности. Автор данной теории, В. Д. Шадриков²² формулирует представления об идеальном объекте психологического анализа деятельности как системе, а представление о психологической системе деятельности, в свою очередь, как структуре основных образующих деятельности с ее многообразными координационными и субординационными взаимосвязями. Концептуальный и прикладной смысл понятия психологической системы деятельности заключается в том, что в нем не только раскрываются основные образующие деятельности, но и дается их целостная структура. Кроме того, в работах В. Д. Шадрикова тезис о деятельности как системе получает свое конкретное воплощение – из связей блока мотивации и блока цели, их взаимодействия, предстает такая важнейшая образующая деятельности, как личностный ее смысл для субъекта. Концепция дает целостное представление о деятельности как системе, ее основных составляющих, совокупности функциональных связей между ними, а также генетических связей, указывающих на закономерности развития деятельности.

Сегодня разработана и концепция психолого-физиологического содержания деятельности. Авторы ее предлагают исходить из существования четырех основных компонентов психологической деятельности *интенционального, операционального, активационно-регуляторного и базового.*

²² Владимир Дмитриевич Шадриков (род. 1939) – советский и российский психолог, специалист в области психологии труда, педагогической и дифференциальной психологии.



Б. Ф. Ломов

На основе этой концепции была предложена классификация действий в зависимости от наличия одной или нескольких целей – класс простых и составных действий. Определены критерии психологического анализа содержания и структуры действий (характер задачи, которую решает оператор посредством данного действия; содержание психологических операций, отразившихся в сознании оператора; комплекс объективных характеристик, которые можно зарегистрировать в процессе деятельности).

Надо напомнить, что психологический анализ деятельности в трудах Б. Ф. Ломова²³ по-прежнему представляет значительный интерес и часто является основополагающим для современных исследователей.

Исходным здесь явилось положение о деятельности как об общественно-исторической категории, что вообще характерно для отечественной психологии в целом и прикладной психологии в частности. Именно такой статус

²³ Борис Федорович Ломов (1927-1989) – советский психолог, специалист в области общей, инженерной и педагогической психологии, психологии познавательных процессов.

категории деятельности позволяет обнаружить в ней системные детерминанты для психологического изучения индивидуальной деятельности или деятельности субъекта, которая и должна стать, по мысли автора, непосредственным предметом психологического изучения. Б. Ф. Ломов наиболее удачно разрешает дилемму, которая возникает при углублении в разработке проблем деятельности, когда сам ее субъект уходит на второй план, уступая, по мнению некоторой части исследований, в пользу объективных условий протекания деятельности. Б. Ф. Ломов считает, что задача анализа деятельности состоит в том, чтобы, с одной стороны, рассмотреть деятельность как детерминанту системы психических процессов, состояний, свойств субъекта, с другой – выявить влияние этой системы на эффективность и качество деятельности, то есть рассмотреть психическое как фактор деятельности. В своих работах Ломов предложил системный подход к исследованию деятельности и выделил основные «образующие» этой системы: мотив, цель, планирование деятельности, переработка текущей информации, оперативный образ (и концептуальная модель), принятие решения, действия, проверка результатов и коррекция действий. Вышеперечисленные концепции дают возможность всестороннего рассмотрения совместной деятельности малой группы, учитывая, что совместная деятельность имеет гораздо более сложное строение, чем простая сумма индивидуальных деятельностей.

Изучение связи общения и личности давно установило, что личность человека формируется именно в процессе общения с людьми. Но если в начальный период жизни человек не волен выбирать для себя людей, которые составляют его непосредственное окружение, то позже 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 особенностей этих людей в большой мере зависят характер психического отражения, эмоционального отношения и поведения общающегося с ними человека.

Одновременно это психическое отражение, эмоциональное отношение и поведение всегда несут на себе печать особенностей *мотивационно-потребностной сферы* человека, который общается с окружающими его людьми. С этими особенностями связан и сам выбор им людей, с которыми он предпочитает общаться.

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 определяет субъективную значимость каждого из этих людей для человека.* При этом люди становятся субъективно значимыми для человека и вызывают стремление с ними общаться не только тогда, когда соответствуют усвоенным человеком эталонам, традиционным для людей его окружения – на выбор людей для более частого общения влияют и такие *специфические индивидуальные потребности личности, как потребность в сочувствии, опеке, доминировании, в защите «я» или в самоутверждении.*

На количественно-качественные параметры круга непосредственного общения человека определенным обра-

зом влияют и такие характеристики, как социальная принадлежность и обстоятельства (например, учение в каком-либо вузе, особенности работы или уход с нее и пр.).

Расширение границ круга общения у большинства людей характеризуется *перерывами и постепенностью*. Значительное обновление состава людей, с которыми каждый человек общается, наступает в таких точках жизненного пути, как приход в детский сад, в школу, переход в средние, затем старшие классы, уход в армию, поступление в институт, начало самостоятельной работы, замужество или женитьба, рождение детей. Увеличивается объем общения со сверстниками из той же половой группы и расширение круга общения с другими из своей.

С возрастом происходит значительное изменение характера причин, заставляющих человека вступить в непосредственное общение с другими людьми. Так, если во временном промежутке жизни от 15 до 23 лет наблюдается значительный рост контактов, в основе которых лежит необходимость удовлетворения познавательной потребности, то позже имеет место их заметное уменьшение. Наиболее интенсивный период непосредственного общения приходится на возраст *23-30 лет*. После этого возраста круг общения человека уменьшается, то есть уменьшается количество субъективно значимых и входивших в круг непосредственного общения людей.

Изменения в субъективной значимости других людей для личности, как правило, часто обусловлены, 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».



Кто для меня важнее?

Проблема психологии общения, которая нуждается в дальнейшем решении – выяснение того, *каким образом конкретный состав людей, которые образуют круг общения человека в разные годы его жизни, влияет на формирование личности.* Для решения этой проблемы необходимы не только общие условия, которые делают других людей значимыми для человека и увеличивают степень податливости его к их воздействиям, но и установление того, как эти условия *должны* меняться, например, от возраста к возрасту. В зависимости от пола человека, его профессии и индивидуально-личностных свойств, важно, чтобы у него сохранялась высокая степень *пластичности, податливости* к воздействию определенных людей. *Необходимо выяснить и то, каким должен быть круг общения у каждого конкретного человека на каждой ступени его жизни, чтобы формирование его личности шло наиболее успешно.* Наконец, сегодня

важно узнать, понять, определить, как управлять созданием для человека такого круга общения, чтобы не только предметно-практическую деятельность, но и его взаимодействие с другими людьми можно было сознательно и целенаправленно использовать для оптимального развития его личности.

Замечательная, интереснейшая проблема – проблема понимания того, что *общение – это коммуникативное воздействие*. Оказание воздействия на партнера или аудиторию традиционно рассматривается как одна из главных целей общения.

Понятие коммуникативного воздействия сложилось и в психологии общения, и в социальной психологии в традициях изучения массовой коммуникации как *процесса убеждения*.

Традиционное понимание коммуникативного воздействия позволило обосновать долгосрочную эффективность *диалогической стратегии* коммуникативного воздействия в общении, в частности, в массовой коммуникации, в лекционном общении, в психотерапевтической практике. Процесс коммуникативного воздействия предполагает встречу личностных позиций, личностных смыслов коммуникатора и реципиента и по природе своей вообще диалогичен. При этом путем коммуникации передается не предмет, а субъективная позиция коммуникатора, в то время, как предмет постигается в явном или скрытом диалоге с коммуникатором.

В межличностном диалогическом общении можно выделить два аспекта воздействия:

- воздействие как мотив, цель общения одного или обоих собеседников и воздействие как изменение вследствие общения, его реальные последствия. Межличностный диалог – это общение, центрированное на процессе, а не на результате. Его участники не имеют цели оказать воздействие друг на друга, уважают личностную свободу друг друга;

- манипулятивное общение – один из видов психологического воздействия, осуществляемого, как правило, коммуникативными средствами. Манипулятивное коммуникативное воздействие предполагает искусное, скрытое вкладывание манипулятором собственных целей в сознание объекта манипуляции и фактически означает управление жизнью другого человека. Проблема манипулятивного воздействия является одной из острых проблем в современной социальной жизни.

Проблемы невербальной коммуникации, невербальное общение вызывают растущий интерес психологов, что связано со значительной распространенностью и меньшей контролируемостью по сравнению с вербальным общением. *Сравнение вербальных сообщений с невербальными показывает, что последние отличаются большей многозначностью, ситуативностью, синтетичностью, спонтанностью.*

Соответствие вербального сообщения невербальному рисунку поведения человека является важной стороной проблемы конгруэнтного общения. В случае расхождения вербальной и невербальной составляющих коммуникации, как показывают исследования, человек неосознанно реагирует именно на невербальную составляющую общения как заслуживающую доверия. В связи с этим сегодня и в западной, и в отечественной психологии усиленно разрабатывается проблема *невербальных индикаторов лжи и искренности.*

Проблема интерпретации невербального сообщения напрямую связана с проблемой личности в общении. Изучение невербального общения связано с проблемами культуры и социума (так как оно социально и культурно обусловлено) и с проблемами личности и индивидуальности (ибо оно индивидуально).

Как мы видим, психология общения не останавливается. Ее развитие и перспективы связаны со следующими проблемами:

✓ с усилением тенденции к кооперации с другими науками, в частности, с другими отраслями психологии: общей, возрастной, педагогической, клинической психологией, психологией личности;

✓ в сфере методологии и методов исследования наблюдается тенденция к возрастанию роли феноменологической и понимающей традиции и, соответственно, дискурсивных и качественных методов исследования;

✓ ожидается интенсивное развитие областей фундаментальных и прикладных исследований, а также разнообразных форм практической работы, связанных с манипулятивной и гуманистической ориентациями в общении.

Отсюда можно определить и выделить современные направления в разработке *проблематики общения*:

❖ новые ракурсы в рассмотрении традиционных проблем общения – речь идет о проблемах коммуникативного воздействия, общения, опосредованного использованием технических средств (телефонного консультирования, общения в интернете и по смартфону и пр.), межличностного понимания, интерпретации невербального поведения, делового общения, коммуникативной компетентности и др.;

❖ конкретные феномены общения – диалогическое и доверительное общение, затрудненное общение, слушание, манипуляции, конфликты и др.;

❖ активная исследовательская работа по созданию технологий эффективного общения как в различных профессиональных сферах (управленческой, политической, юридической, в сферах услуг, рекламы и маркетинга, работы с персоналом, связей с общественностью, коммерческих и международных отношений и в определенных пределах в педагогической, медицинской и психотерапевтической сферах), так и ситуациях повседневного общения (в семье, в сфере поиска брачного партнера). Специальный интерес представляют ситуации

взаимодействия людей с представителями официальных или профессиональных структур (с работниками правоохранительных органов, сферы услуг, сетевого маркетинга и др.), в которых фокус смещается с профессионала (вооруженного технологиями эффективного профессионального общения) на человека, задача которого состоит в том, чтобы не стать объектом манипуляции и защитить свои интересы.

Одним из острейших вопросов психологии общения, о котором мы хотим сказать отдельно, является вопрос о *виртуальном общении, интернет-общении*.

Благодаря интернету люди получили возможность связываться друг с другом в любом месте – главное – иметь подключение к сети. Широкое, даже, скажем, широчайшее распространение получило виртуальное общение, которое имеет свои особенности, преимущества и недостатки.

Что же значит виртуальное общение?

Виртуальным общением мы назовем *особый вид коммуникаций, происходящий через сеть интернет – в большинстве случаев под этим понимают обмен информацией и в письменной форме, и с помощью программы Skype, и с помощью мобильного телефона* (где есть тот же интернет и Skype). Виртуальное общение происходит через социальные сети, различные сайты, в чатах и на форумах. Интернет дал людям возможность заводить друзей из разных городов и стран, не выходя из дома.

Есть ряд особенностей виртуального общения, которые отделяют его от реального:

- привычная обстановка – для общения не нужно покидать дом, выходить из зоны своего комфорта. Человек пользуется знакомыми методами передачи информации;
- поскольку в большинстве случаев взаимодействие происходит в письменном виде, можно усовершенствовать свои навыки в письме (в идеале) – а вот это сегодня страшно – появился особый язык электронной почты и

смс-сообщений, допускающий такие вольности в языке, что ученые начинают вести речь о новой разновидности национальных языков:

- люди могут обмениваться любой информацией, говоря на разные темы, развивая себя (вопрос спорный – для многих интернет-общение превращается в обычную болтовню, не знающую разумных границ).

Ученые определили ряд основных психологических принципов, характерных для виртуального общения.

- особенности общения у человека формируются на основе имеющегося опыта, темперамента, воспитания, образования и уровня культуры и т. д.;

- психология виртуального общения базируется на равенстве, то есть происходит построение диалога, но с огромным процентом применения, использования манипулятивных техник и простого обмана (понимание того, что можно никогда не встретиться с партнером).

Может ли виртуальное общение заменить реальное, ведь все большее количество людей из реального мира переходят в виртуальное пространство, и особенно остро эта проблема коснулась детей, молодых людей. Реальное и виртуальное общение, конечно, могут сосуществовать, но важно правильно расставлять приоритеты – беседа через монитор никогда не заменит живого контакта, живого общения, позволяющего видеть реальные эмоции и ощущать человека.

Существует странная тенденция – виртуальному другу намного проще довериться, чем близкому родственнику. Психологи называют это явление «*эффектом попутчика*», когда проще рассказать что-то важное и скрываемое, раскрыть тайну человеку, которого ты не знаешь и никогда больше не увидишь, причем, его совет неожиданно считается максимально объективным. В итоге виртуальное общение создает иллюзию, что в виртуальном пространстве находится самый близкий и верный друг,

который всегда будет рядом (вот только проверить это невозможно – бывают исключения, но нечасто).



И так в любое время дня

Основные риски общения в сети связаны с тем, что в интернете довольно много мошенников, которые могут манипулировать человеком в своих интересах. Но, определяя плюсы и минусы виртуального общения, психологи пришли к выводу, что чувства в сети являются более сильными, чем в реальной жизни. Чтобы уменьшить риски, рекомендуется прибегать к визуальному общению при помощи веб-камеры, вышеназванной программы Skype.

Основное же и самое привлекательное преимущество общения в сети заключается в том, что есть возможность поговорить с человеком, который находится на огромном расстоянии. Еще один плюс – возможность одиноких и скромных людей раскрыться и найти друзей. Есть и другие преимущества виртуального общения:

- отношения строятся на добровольной основе, поэтому можно говорить об искренности;
- можно найти огромное количество друзей по всему миру, которые будут разделять интересы, цели, желания;

- виртуальное общение не требует вложения финансов и траты времени, поскольку не нужно организовать реальную встречу, платить за транспорт, покупку угощений и пр.;

- при желании можно прекратить общение в любой момент, не объясняя причин;

- есть шанс сыграть какую-то роль и представить себя тем, кем вы не являетесь на самом деле.

Конечно, психологи заметили, что чем больше человек проводит времени в сети, тем больше изменений наблюдается в его сознании, речи и взаимодействии с окружающими людьми. Между прочим, происходит даже потеря навыков реального общения. Виртуальное общение имеет заметные и замечаемые минусы:

- отсутствует реальный контакт людей, нельзя наблюдать за мимикой, жестами, а по ним можно определить, что на самом деле думает человек;

- риски виртуального общения основаны на том, что человек может играть роль и быть тем, кем он не является на самом деле – в итоге партнера может ожидать серьезное разочарование;

- слишком широкий выбор общения, поэтому люди могут быстро переключаться с одного человека на другого, прерывая переписку важным разговор в любое время.



Это реальные эмоции?

Основные средства для общения в сети на сегодняшний день – социальные сети, где есть различные дополнительные функции, например, прикрепление фото и видео. Культура виртуального общения схожа с культурой реального контактом, хотя, конечно, есть и свои правила, свой этикет, например:

- реагировать нужно только на развернутые письма, в которых видна заинтересованность человека. Если в письме только смайлы или банальный «Привет», лучше оставить его без внимания;

- находить золотую середину, то есть не отвечать на вопросы слишком кратко или очень подробно. Важно дать ответ, но при этом не описывать половину своей жизни.

Мы очень кратко охарактеризовали некоторые проблемы виртуального общения (подробнее ниже), потому что считаем, что конкретно им должна заниматься психологи зависимости... Так что сейчас скажем только о мотивации, то есть дадим некую классификацию мотивов пользователей интернета:

- ✓ *деловой мотив* – для большинства пользователей работа в интернете является составной частью профессиональной деятельности, направленной на достижение известной цели, значимого результата. Это может быть поиск конкретной информации, контакты и взаимодействие с определенным человеком, организация работы какого-либо подразделения и т.д. Ориентация на конкретный деловой результат и служит индикатором наличия так называемой деловой мотивации;

- ✓ *познавательный мотив* – этот мотив связан с получением новых знаний, он может иметь различные характеристики в зависимости от направленности познавательного интереса пользователя. Предметом познавательного отношения в компьютерных сетях могут быть новые сервисные возможности, различная информация,

новые люди, идеи и мнения, визуальные и слуховые образы;

✓ *мотив общения (коммуникативный мотив)* характеризуется поиском новых знакомств, людей с близкими интересами, обменом мнениями, обретением нового круга друзей и единомышленников. Он связан с естественной для человека потребностью в обмене знаниями, мнениями, эмоциями с себе подобными;

✓ *корпоративный мотив (мотив сотрудничества)* – большинство видов деятельности человека носит социальный характер как по своему содержанию, так и по своей структуре. Это означает, что деятельность предполагает разделение функций между людьми, сотрудничество между ними, обмен результатами, совместное решение проблем по ходу работы. Значительная часть людей работает в условиях совместной деятельности. Ориентация пользователей на сотрудничество (а не просто на общение) с другими при работе в интернете служит индикатором корпоративной мотивации;

✓ *мотив самоутверждения* – в основе этого мотива лежат глубинные психологические явления – самооценка личности, уровень притязаний, мотивация достижения. Деятельность человека почти всегда направлена на достижение какого-либо важного для него результата, при этом человеку приходится доказывать себе и другим собственную состоятельность, ценность. Самоутверждение может осуществляться в различных видах деятельности в зависимости от личностных ценностей субъекта;

✓ *мотив рекреации и игровой мотив* – игра и рекреация занимают важное место в жизни любого человека. Помимо восстановления функционального состояния работоспособности, игра и рекреация является способом овладения новыми видами деятельности, тренировкой и проверкой своих возможностей, соревнованием. В интернете каждый пользователь может найти тот вид игры, который ему наиболее близок и интересен;

✓ *мотив аффилиации* – данный мотив является выражением социальной сущности всей деятельности и личности человека. Он проявляется в потребности каждого принадлежать к определенной группе, принимать ее ценности и следовать им, занимать собственное место в структуре группы;

✓ *мотив самореализации и развития личности* – значительная часть пользователей осознает влияние работы в интернете на собственную личность и деятельность. Это влияние касается развития познавательных возможностей, игровой деятельности, особенностей общения, формирования интересов личности. Осознанное стремление к реализации и развитию возможностей (познавательных, коммуникативных и т. д.) формирует мотив развития личности при работе в интернете. Данный мотив имеет выраженный творческий компонент – работа в интернете дает человеку возможность проявить свои творческие способности практически в чем угодно, позволяет человеку реализовывать свой творческий потенциал, дает возможность получить оценку со стороны значимых и компетентных экспертов.

Вопросы и задания по материалам Темы 2

1. Дайте представление о формах, видах и тематике современной психологии общения.
2. Каковы основные общие характеристики общения?
3. Что представляют собой барьеры общения?
4. Расскажите о современных социально-психологических направлениях исследования общения.
5. Откуда появляются и в чем могут заключаться новые проблемы психологии общения?
6. Подготовьте сообщения о психологических проблемах виртуального общения.

Тема 3. Проблема определения общения и его основных компонентов (дефиниции и термины)

Проблема общения в научном определении.

Общение и коммуникация.

Структура общения и компоненты процесса коммуникации.

Задачи коммуникативного воздействия.

Многообразие классификаций.

Средства и цели общения.

Проблема общения, как мы уже знаем, относится к числу важнейших в исследовании многих сфер человеческой жизнедеятельности. Психологи едины в признании значения общения в формировании личности, особенно в детском и юношеском возрасте – этот период весьма существенен для формирования основных структурных компонентов личности. От того, как будет складываться общение, зависит и формирование климата в коллективе. Именно поэтому изучение проблем общения становится весьма актуальным. И актуальность эта резко возрастает на данном этапе развития общества, когда идет резкая смена социальных отношений, характера личностных взаимодействий, моральных норм, ценностей и т.д.

Что же такое общение?

А. Н. Леонтьев считал, что *общение – определенная сторона деятельности, ибо оно присутствует в любой деятельности в качестве ее элемента.*

Б. Г. Ананьев подчеркивал, что особой и главной характеристикой общения как деятельности, является то, что через него человек строит свои отношения с другими людьми.



Л. И. Божович

Л. И. Божович²⁴ отмечала, что если в младшем школьном возрасте основой для объединения детей чаще всего является совместная деятельность, то в более взрослом, наоборот, привлекательность занятий и интересы, в основном, определяются возможностью широкого общения с коллегами. Для человека находиться в команде важно, чтобы не просто быть вместе с коллегами, но и, главное, занимать среди них удовлетворяющее его положение.

Мы видим, что все исследователи отмечают не только важность общения, но и признают его роль в формировании личности.

Напомним: общение изучается различными науками – социологией, философией, медициной, педагогикой. Мы с вами, ни в коем случае не отрицая важности психологических проблем общения, рассматриваемых этими науками, все же занимаемся психологией.

Итак, общение – это:

❖ сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый по-

²⁴ Лидия Ильинична Божович (1908-1981) – известный советский психолог, ученица Л. С. Выготского.

требностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;

❖ осуществляемое известными, знакомыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

В виду сложности, объемности феномена общения толкование его как понятия зависит от исходных теоретических и критериальных оснований. В самом широком виде *общение выступает как форма жизнедеятельности. Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественно-го опыта. Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого.*

Процесс общения (коммуникацию) можно определить как *технология непрерывного взаимодействия человека с окружающим его миром, как последовательность и особенности его поведения, действий и состояний при передаче информации.*

В коммуникативном процессе *коммуникатор* (далее подробнее) обычно стремится достичь своей цели, воздействуя на те или иные сферы человека. Цель – это и есть результат, ради которого коммуникатор вступает в коммуникацию. Предмет коммуникации – это та часть внутреннего мира или внешнего мира реципиента (см. ниже), на которую коммуникатор воздействует.

Напомним: коммуникация трактуется в словарях русского языка как *сообщение, общение*. В Философском словаре под редакцией И. Т. Фролова даются такие трактовки:

- коммуникация от (лат. *comunicare* – совещаться) – категория, обозначающая общение, при помощи которого «Я» обнаруживает себя в другом;
- коммуникация» в широком смысле – общение.

Мы уже упомянули об интегративной и перцептивной сторонах общения. И перцептивная, как важная для нас, изучающих психологию общения, означает *процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.*



Учеными выделено несколько наиболее значимых компонентов процесса коммуникации (общения):

- кто говорит? – коммуникатор;
- что сообщает? – информация;
- кому? – коммуникант, реципиент;
- по какому каналу? – какими средствами;
- с каким эффектом? – результат обратной связи.

Осуществление взаимосвязи всех значимых компонентов и будет составлять содержание коммуникативной деятельности. Чаще всего в процессе коммуникативного воздействия на человека как реципиента коммуникатором ставятся следующие задачи:

- убедить его в чем-либо;
- понять его намерения;
- заставить его что-либо сделать;
- внушить ему что-либо;
- информировать его о чем-то;
- получить от него нужную информацию;

- отказать ему в чем-то;
- скрыть что-то от него;
- изменить его эмоциональное состояние, отношение или поведение;
- прекратить с ним общение.

В свою очередь, человек как реципиент может преследовать, кроме перечисленных выше целей, свои, часто иные цели:

- выслушать коммуникатора и принять его сообщение или не слушать его совсем;
- желать или не желать принять коммуникатора;
- соглашаться или не соглашаться с ним;
- использовать или не использовать полученную от коммуникатора информацию.

Из сказанного выше можно вывести понимание различия заявленной и закрытой позиции общающихся.

Открытая (заявленная позиция) – это высказывания вслух и явно демонстрируемые в поведении и цели коммуникатора. Случай, когда коммуникатор осознанно или неосознанно стремится скрыть свою позицию, определяют как *закрытую позицию*²⁵.

Коммуникативный акт (акт общения) – это неделимое действие, жест, реплика, имеющие в глазах реципиента определенный смысл или значение.

Актуальное взаимодействие – это совокупность коммуникативных актов, используемых как метод решения стоящих перед людьми проблем.

Структура общения включает в себя следующие фазы:

- подготовительная;
- установления контакта;
- взаимной ориентации;
- аргументации и принятия решения;
- завершения.

²⁵ Снетков В. М. Психология коммуникации в организациях. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002.

Коммуникативным становится любое поведение человека при наличии явного или представляемого им реципиента, способного воспринимать и наделять смыслом или значением каждый аспект, каждую реакцию из вербального или невербального поведения человека.

Сегодня исследователи выделяют различные виды общения: педагогическое, деловое, массовое и пр. В общении человек обнаруживает свои индивидуальные особенности. По форме осуществляемых воздействий в общении можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека, по специфике организации речевого сообщения об общей культуре и грамотности.

Общение пронизывает нашу жизнь. Причем, мы уже знаем, что формы общения многообразны, всегда соответствует определенным исторически сложившимся и социально необходимым формам коммуникации и реализуются в соответствии с нормами социально приемлемого поведения²⁶.

Попробуем рассмотреть классификацию видов общения.

Понятия структуры и функций общения, о которых мы выше сказали, самым непосредственным образом связаны с различными классификациями видов и типов общения. Классификации проводятся по самым разным основаниям: по месту, по времени, по сферам деятельности, по типам субъектов и т. д. Выделяются и критерии классификаций видов общения – их характер, цели, формы выражения, направленность.

Общение порождается *различными потребностями* человека, проявляющимися в стремлении выполнять совместную деятельность, *мотивами*, образующимися в ходе осуществления процесса совместной деятельности.

Поскольку феномены общения чрезвычайно многообразны, уникальны, их трудно подвести под какие-то сте-

²⁶ Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999.

реотипы. Создать единую и универсальную классификацию видов общения пытаются уже много лет во всем мире – в них, как правило, абсолютизируется что-то одно, какое-то замеченное, свойство, сторона или функция, при этом другие не учитываются, оставаясь несправедливо незамеченными. Но, тем не менее:

- по характеру общение разделяют на *продуктивное (творческое)* и *непродуктивное (формальное)*;
- по целям – на *утилитарное* и *неутилитарное*;
- по направленности – на *гуманистическое* и *манипулятивное*;
- по формам проявления – на *непосредственное* и *опосредованное, формальное* и *неформальное*;
- по степени искренности – на *открытое* и *закрытое*;
- по сферам деятельности – *деловое, семейное* и пр.

При определении видов общения важно учитывать факторы, при которых происходит это общение – формальное общение можно спутать с манипулятивным. Формальное общение – это когда человек в рамках деловых, или дипломатических отношений общается с партнером формально, на официальном уровне, но когда человек осознанно игнорирует нормы морали (например, дезинформирует, злоупотребляет доверием, шантажирует и т. д.), когда человека, с которым общаются, превращают в марионетку – это уже манипуляции, манипулятивное общение.

Существует и классификация общения *по категориям*.

По категориям общение можно разделить на *межличностное, личностно-групповое* и *межгрупповое*.

Общение классифицируют и по степени опосредованности. Общение может быть *непосредственным* и *опосредованным*.

Непосредственное – когда общение происходит без каких-либо промежуточных звеньев, опосредованное общение – когда между собеседниками появляются

посредники. Здесь можно отметить достоинства и недостатки – в непосредственной беседе существует больше каналов обратной связи. Это означает, что каждый из общающихся способен увидеть и проанализировать, как противоположная сторона воспринимает информацию. Но зато опосредованное общение очень упрощает жизнь людям робким и нерешительным.

Представим несколько видов общения, так сказать, спрятавшихся в различных классификациях:

- *контакт масок* – формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. Иногда такой контакт оправдан, чтобы не задевать друг друга без надобности, отгородиться от собеседника;



Все ясно без слов...

- *примитивное общение*, когда оценивают другого человека в качестве нужного или мешающего объекта: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнул, например, агрессивными грубыми репликами.

Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;



Пообщались и хватит!

- *формально-ролевое общение*, когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием, например, его социальной роли и пр.;



Такое формально-ролевое общение известно всем

- *деловое общение*, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;



Это явно деловое общение

- *духовное, межличностное общение друзей* – здесь можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас и по выражению лица, интонации, движениям;



Конечно, мы друзья!

- *манипулятивное общение* направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, демонстрация доброты и т. п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.



И такое общение не редкость

- *светское общение* – его суть в беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Это общение закрытое, так как точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.



Прекрасная вечеринка, не так ли?

Продолжая разговор о компонентах общения, скажем о том, что относится непосредственно к средствам:

- *язык* – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;

- *интонация, эмоциональная выразительность*, которые способны придавать разный смысл одной и той же фразе;

- *мимика, поза, взгляд* собеседника – они могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;

- *жесты* как средства общения могут быть как общепринятыми, то есть иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, то есть служить для большей выразительности речи;

▪ *расстояние*, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, степени доверия общающихся друг к другу.

В самой процедуре общения выделяют следующие этапы:

- потребность в общении (необходимость сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми;
- ориентировка в целях общения, в ситуации общения;
- ориентировка в личности собеседника;
- планирование содержания своего общения – человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет;
- бессознательно (иногда и сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести;
- восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи;
- корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Подобные умения называют *социальным интеллектом, практически умом, коммуникативной компетентностью, коммуникабельностью*.

Теперь можно вспомнить функции общения: *информационной, координационной, функции понимания и установления отношений*. Одна из существующих классификаций функций общения, еще не приведенная

нами, выделяется восемь функций по критерию «цель общения»:

✓ *контактная* – цель ее – установление контакта как психологического состояния, обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме взаимоориентированности;

✓ *информационная* – цель которой – обмен сообщениями, то есть прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и пр.;

✓ *побудительная* – цель которой – стимуляция активности партнера по общению на выполнение тех или иных действий;

✓ *координационная* – ее цель – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

✓ *понимания* – цель ее – не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);

✓ *эмотивная* – цель ее – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

✓ *установления отношений* – здесь цель – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

✓ *оказания влияния* – цель ее – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, потребностей, действий, активности и т. д.

Любопытно выделение *форм общения* Д. И. Фельдштейном²⁷:

- интимно-личная;
- стихийно-групповая;
- социально-ориентированная.



Д. И. Фельдштейн

Интимно-личностное общение – взаимодействие, основанное на личных симпатиях – «я» и «ты». Содержанием такого общения выступает соучастие собеседников в проблемах друг друга. Интимно-личностное общение возникает при условии общности ценностей партнеров, а соучастие обеспечивается пониманием мыслей, чувств и намерений друг друга, эмпатией. Высшими формами интимно-личностного общения являются *дружба* и *любовь*.

Стихийно-групповое общение – взаимодействие, основанное на случайных контактах – «я» и «они». Стихийно-групповой характер общения доминирует в том случае,

²⁷ Давид Иосифович Фельдштейн (1929-2015) – советский и российский педагог и психолог, специалист в области возрастной и педагогической психологии, психологии развития, психологии личности.

если не организована общественно-полезная деятельность коллектива. Такой вид общения приводит к появлению разного рода компаний, неформальных групп. В процессе стихийно-группового общения устойчивый характер приобретают агрессивность, жестокость, повышенная тревожность, замкнутость и т. д.

Социально-ориентированное общение – взаимодействие, основанное на совместном выполнении общественно-важных дел – «я» и «общество». Социально-ориентированное общение обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни групп, коллективов, организаций и т.д.²⁸

Вопросы и задания по материалам Темы 3

1. Дайте представление о том, как определяется проблема общения в науке.
2. Как и почему могут употребляться термины общение и коммуникация?
3. Расскажите о структуре общения и компонентах процесса коммуникации.
4. Каковыми могут быть задачи коммуникативного воздействия?
5. Почему так много, по вашему мнению, классификаций общения? Подготовьте сообщение о любой по вашему выбору.
6. Расскажите о средствах и целях общения.

Примерная тематика семинарских занятий

- Развитие и становление психологии общения в зарубежной и отечественной науке.

²⁸ Фельдштейн Д. И. Психология развивающейся личности: избранные психологические труды. – М.; Воронеж: Институт практической психологии: НПО «Модек», 1996.

- Научный аппарат психологии общения. Терминология науки.
- Современные проблемы психологии общения.
- Основные характеристики общения: структура, формы и виды, компоненты.
- Виртуальное общение и новые психологические проблемы современной молодежи.
- Общение и коммуникация.
- Структура общения и компоненты процесса коммуникации.
- Многообразии классификаций общения в современной науке.

Примерный список литературы

1. Захараш Т. Б. Психология общения: учебное пособие [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С. Ю. Витте», 2013.
2. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ, 1997.
3. Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: АОЗТ «Яуза», 1997.
4. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015.

Модуль II

Развитие и становления общения

Тема 4. Язык животных и человеческая речь

Развитие общения в филогенезе и онтогенезе.

Общение животных и общение людей.

Язык животных и язык людей.

Функции языка и восприятие речи в процессе общения.

Разговор у нас пойдет теперь о становлении и развитии общения, поэтому сразу о некоторых терминах:

- *генезис* – понятие, используемое для обозначения процесса развития, становления чего-либо в различных своих проявлениях.

Для обозначения частных видов развития используются следующие понятия:

- *филогенез* – постепенное развитие видов растений или животных в течение тысячелетий или даже миллионов лет;

- *антропогенез* – становление человека как вида;

- *онтогенез* – созревание и развитие отдельного индивида (животного или человека) в ходе индивидуальной жизни.

В филогенезе и онтогенезе происходит развитие живых существ и того, что мы называем общением. Это развитие охватывает все основные стороны нашего процесса: содержание, цели и средства. Филогенетическое развитие общения связано с изменением его содержания и проявляется следующим образом:

- обогащение содержания общения новой информацией, передаваемой от одного существа к другому. Возможно, сначала это сведения о биологических, внутренних состояниях организма; затем информация о жизненно важных свойствах внешней среды. Вслед за этим в содержание общения входит информация когнитивного

(интеллектуального или познаваемого) характера, выражающая собой объективные, не зависящие от наличных потребностей живого существа знания о мире, представленные в виде понятий. Последнее происходит уже на уровне человека, а первые два этапа эволюционного развития общения проходят еще на уровне животных. Примерно таким же путем идет развитие общения в онтогенезе человека, достигая третьей ступени уже к дошкольному возрасту;

- обогащение целей связано с изменением и развитием потребностей общающихся организмов: чем разнообразнее и выше эти потребности, тем дифференцированнее и совершеннее целевой аспект общения.

Развитие *средств общения* в фило- и онтогенезе тоже идет по нескольким направлениям:

- во-первых, это выделение специальных органов, являющихся средством коммуникации, например, рук;
- во-вторых, развитие экспрессивных форм движений (жестов, мимики, пантомимики);
- в-третьих, изобретение и использование знаковых систем как средств кодирования и передачи информации;
- в-четвертых, развитие и совершенствование технических средств хранения, преобразования и передачи информации, используемой в общении людьми (печать, радио, телевидение, телефон, телефакс, магнитный, лазерный электронный и прочие способы технической записи и т. п.).

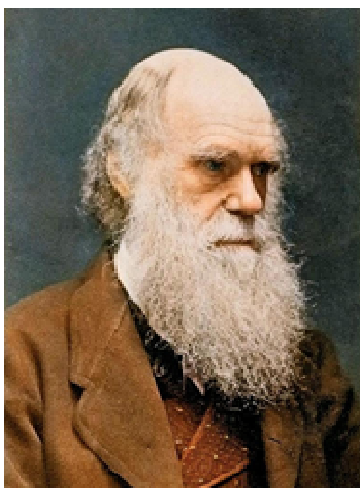
Надо сразу установить: изменение содержания, целей и средств человеческого общения имеет исторический характер, в то время, как развитие общения у животных естественным образом включено в биологический эволюционный процесс.

Животные на ранних ступенях эволюции практически не общаются друг с другом, за исключением случаев продолжения рода. Стадный образ жизни, предполагающий

внутривидовое общение, появляется у насекомых, рыб, развивается у птиц и млекопитающих, достигает совершенства у обезьян. Животные в стаде, стае, прайде обмениваются друг с другом биологически значимой информацией, охраняют, поддерживают жизнь друг друга. Между ними, как, например, в стаде обезьян, складываются довольно сложные, иерархически устроенные взаимоотношения: выделяется вожак, ему подчиняются остальные, наблюдается определенная *иерархия статусов*.

Вначале общение среди животных происходит *на основе обмена биохимической информацией* (вспомним, что у всех животных особенно развит обонятельный мозг). Затем к ней подключается *слуховая и зрительная информация*. У антропоидов появляется уже язык жестов, мимики и пантомимики, напоминающий тот, который в невербальном общении используют люди. Кстати, еще Ч. Дарвин²⁹ отметил, что лицевые экспрессивные выразительные движения у человекообразных обезьян очень напоминают аналогичные эмоциональные выражения, встречающиеся у людей.

²⁹ Чарлз Роберт Дарвин (1809-1882) – английский натуралист и путешественник, одним из первых пришедший к выводу, и обосновавший идею о том, что все виды живых организмов эволюционируют во времени и происходят от общих предков. В своей теории, развернутое изложение которой было опубликовано в 1859 году в книге «Происхождение видов», основным механизмом эволюции видов Дарвин назвал естественный отбор. Позднее развивал теорию полового отбора. Ему также принадлежит одно из первых обобщающих исследований о происхождении человека.



Ч. Дарвин

Человеческий ребенок обнаруживает способность к эмоциональному общению с людьми уже на третьем месяце жизни (в науке это называется *комплекс оживления*), а к годовалому возрасту его экспрессия становится настолько богатой, что позволяет довольно быстро усваивать вербальный язык общения, пользоваться звуковой речью.

Основные этапы, которые проходит онтогенетическое развитие общения у человека вплоть до поступления в школу, можно представить и описать так:

✓ возраст от рождения до 2-3 месяцев. Биологическое по содержанию, контактное общение, служащее средством удовлетворения органических потребностей ребенка. Основное средство общения – примитивная мимика и элементарная жестикуляция;

✓ возраст от 2-3 месяцев до 8-10 месяцев. Игровой этап познавательного общения, связанный с началом функционирования основных органов чувств и появлением потребности в новых впечатлениях;

✓ возраст от 8-10 месяцев примерно до 1,5 года. Возникновение координированного, вербально-невербального общения, обслуживающего когнитивные потребности. Переход к использованию языка как средства общения;

✓ возраст от 1,5 года до 3 лет. Появление делового и игрового общения, связанного с возникновением предметной деятельности и игры. Начальный этап разделения делового и личностного общения;

✓ возраст от 3 до 6-7 лет. Становление произвольности в выборе и использовании разнообразных естественных, данных от природы или благоприобретенных средств общения. Развитие сюжетно-ролевого общения, порождаемого включением в сюжетно-ролевые игры.

С поступлением в школу у ребенка идет ускорение интеллектуального и личностного роста. Углубляется и становится более разнообразным содержание общения, дифференцируются его цели, совершенствуются средства. Происходит вербализация и интеллектуализация общения, четко различаются и относительно независимо друг от друга развиваются деловое и личностное общение.

По мере развития речи у человека появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при научении – еще и пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но и

богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения³⁰.

Сразу вопрос: является ли язык уникальным свойством человека? Поскольку существует тенденция определять язык таким образом, что он предстает исключительной привилегией людей, это вносит в исследования определенные предубеждения. Несомненно, язык человека более сложен и изошрен, чем все известные системы и способы коммуникации животных. Но означает ли это, что между общением людей и общением животных существует качественная разница, непреодолимая пропасть – или все дело в степени развития коммуникаций, а различия носят количественный характер? Многие исследователи пытались ответить на этот непростой вопрос, применяя принципиально различные подходы и методы. Оказалось, что наиболее сложные формы коммуникации животных по некоторым характеристикам приближаются к языкам человека. Такие формы коммуникации животных этологи называют языковым поведением.

Определить понятие языка с объективной точки зрения очень нелегко, поскольку он характеризуется многими необходимыми признаками. Например, мы можем согласиться с тем, что язык – это средство коммуникации, но очевидно, что не все средства коммуникации являются языком. Человеческий язык обычно существует в форме речи, но это далеко не всегда так. Язык использует символы, но символичны и некоторые аспекты коммуникации у пчел. Язык люди осваивают в течение определенного периода развития, но то же самое наблюдается у некоторых птиц, научающихся песне своего вида. С помощью языка можно передавать информацию не только о сиюминутных ситуациях, но и о таких, которые

³⁰ Немов Р. С. Психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003.

оказываются удаленными и во времени, и в пространстве. Но некоторые сигналы тревоги у животных обладают теми же свойствами. Даже такие аспекты языка, которые, казалось бы, явно выделяют его из коммуникативных систем животных, как использование грамматических правил, в последнее время оказались достаточно спорными³¹.

Большинство животных могут общаться друг с другом, но никто из них не может говорить, как это делает человек. То есть ни одно животное не пользуется словами. Птицы кричат и произносят звуки, которые хорошо понятны другим птицам. Животные прибегают к помощи запаха, движений, звуков для общения, они могут выражать радость, гнев, страх.

Человеческая речь – очень сложный процесс, и ни одно животное не может воспроизвести его. Одна из причин этого в том, что у человека существует целая серия органов, при помощи которых он произносит звуки, из которых состоят слова. Особым образом вибрируют наши голосовые связки, особым образом настраиваются гортань, ротовая и носовая полости, двигаются губы, зубы, нижняя челюсть, язык и небо. Все устроено для того, чтобы произносить гласные и согласные звуки, чего не могут сделать животные. Они не могут произнести целую серию звуков, чтобы составить слово и предложение.

Ни в какое сравнение не идет *язык животных* и *язык человека*. В то время, как животное может лишь подать сигнал своим собратьям по поводу явлений, ограниченных данной, непосредственной ситуацией, человек может с помощью языка информировать других людей о прошлом, настоящем и будущем, передавать им социальный опыт.

³¹ «Языки науки – языки искусства». Сборник трудов VII Международной конференции «Нелинейный мир». – Москва: изд-во Института компьютерных исследований, 2004.

В истории человечества благодаря языку произошла перестройка отражательных возможностей: отражение мира в мозгу человека наиболее адекватно. Каждый отдельный человек благодаря языку пользуется опытом, выработанным в многовековой практике общества, может получить знания о таких явлениях, с которыми он лично никогда не встречался. Кроме того, язык дает возможность человеку отдавать себе отчет в содержании большинства чувственных впечатлений.

Обычно, сравнивая человеческий язык с коммуникацией животных, берут собак, попугаев, насекомых, некоторые виды птиц со сложным поведением. В старину считалось, что язык выработан для предупреждения об опасности и сообщения о пище. На это способны множество животных. Это можно считать первичной ступенью языка, но нельзя не поразиться огромному разнообразию звуков, которые может породить человек в отличие от животных. Человеческий язык обладает членораздельностью, большой свободой комбинаторики. Из разных морфем можно построить много слов, из слов множество высказываний.

Другое важное отличие языка животных от человеческой речи состоит в том, что их язык всегда представляет собой генетически фиксированную систему, состоящую из определенного для каждого вида ограниченного количества сигналов, тогда как человеческая речь постоянно обогащается новыми элементами путем создания новых комбинаций из составляющих ее акустических компонентов. Например, люди используют множество различных языков – каждый народ говорит на своем. Многие люди знают несколько языков. И это только по отношению к естественным языкам. А ведь кроме них человечество создало немало искусственных языков – математических, профессиональных, технологических и пр. И постоянно продолжает создавать все новые.

У непосредственных предков человека дети должны были усваивать традиции и умения, сформировавшиеся у предшествующих поколений, перенимать опыт старших членов сообщества, а последние, особенно самцы, должны были проявлять не только взаимную терпимость, но и умение сотрудничать, согласовывать свои действия. Все это требовало сложности совместной охоты с применением различных предметов (камней, палок) в качестве орудий. Одновременно на этом этапе впервые в эволюции приматов возникли условия, когда появилась необходимость в обозначении предметов – без этого нельзя было обеспечить согласованность действий членов стада при совместной охоте.

Становление человеческих форм общения происходило по нескольким направлениям.



К. Э. Фабри

Большой интерес для понимания того, как зарождались человеческие формы общения, представляет опи-

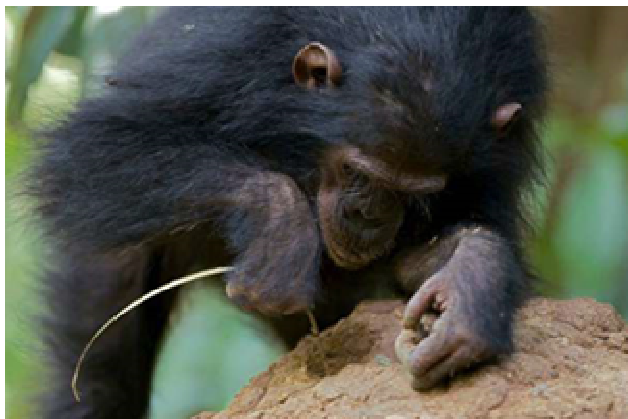
санное еще К. Э. Фабри³² «демонстрационное манипулирование» у обезьян. Как правило, это довольно сложный сценарий заигрывания и последующей имитации. Объект манипулирования (палка, тряпка, пища и т. п.) всегда выступает как некий посредник в общении между «актером» и «зрителями»: действия, выполняемые с неким предметом на глазах у сородичей, действительно похожи на выступления артиста, демонстрирующего свои возможности в обращении с объектом манипуляций. Для «актера» очень важно, чтобы за ним наблюдали. Некоторые из «зрителей» вскоре пытаются проделать нечто схожее с тем, что демонстрировал актер. Что-то из этих действий может «прижиться» в стаде, поэтому демонстрационное манипулирование имеет прямое отношение к формированию «традиций» у обезьян. По крайней мере, в отношении питания известно, что «пищевые опыты» ставят преимущественно молодые особи, подходящие виды пищи или средства ее добывания затем перенимаются сородичами³³.

По мере развития стадных отношений люди совершенствовали свои подражательные способности, копируя различные элементы поведения друг друга, закрепляя в совместном опыте наиболее полезные из них. Предпосылкой общения мы можем считать способность к подражанию у животных, но сама по себе она еще не показывает формирование человеческого общения. По крайней мере, *до сих пор исследователи не зафиксировали ни одного случая возникновения новых средств общения у приматов посредством подражания*. Даже если обученная человеком обезьяна и использует полученные средства

³² Курт Эрнестович Фабри (1923-1990) – советский этолог, основоположник отечественной зоопсихологии.

³³ Доценко Е. Л. Психология общения. – Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2011.

коммуникации в стаде, эти новации в большинстве случаев так и не приживаются.



Демонстрационное манипулирование

Важная линия развития может быть отмечена в самом факте *«демонстрационного манипулирования»*. Наличие предмета общения – одно из ключевых звеньев в процессе становления человека и собственно человеческого взаимодействия. В развитых формах общения иногда бывает трудно выделить отдельно предмет и собственно общение по его поводу, но таковой всегда находится. Вероятно, развитие человека и человеческого общения было напрямую связано с развитием предметов взаимодействия, их разнообразием, усложнением, интeриоризацией операций и значений³⁴.

Обучение через подражание широко распространено у людей – каждый способен вспомнить десятки примеров того, как мы что-то у кого-то подсматривали, затем повторяли и использовали. И каждый может найти сотни при-

³⁴ Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. – М.: Смысл, 2007.

меров того, что мы используем коммуникативные средства, факт заимствования которых даже не осознается.

Большинство средств общения, которыми пользуются животные, устроены так, что служат средством указания на присутствующий в наличной ситуации объект или явление. Особенность таких средств состоит в том, что они неотъемлемы от самой ситуации и свою сигнальную функцию исполняют/приобретают только в составе актуально представленной ситуации. Например, так называемый сторож у животных не подает сигнал опасности, а просто пугается сам – это его поведение сородичи и воспринимают в качестве сигнала. Человеческим приобретением является широкое использование новых средств указания: к типично животным (плач, крики, телодвижения) добавляются указательные жесты и искусственные средства, такие как условные действия и звуки, назначенные для этого предметы (палочки, камни и пр.).

Что касается человека, то наличие сильных индивидуальных порывов порождало действия, затрагивавшие интересы его соплеменников.

В формировании человека современного типа люди переходили от индексных средств, характерных для животных, к символическим, а затем и к собственно знаковым. В ряде случаев некоторые искусственные средства концентрировали в себе целостную ситуацию.

Например, шаманский бубен указывал на функцию шамана, на ритуалы и другие реалии племенной жизни. На что именно он указывал, часто становилось ясным из самой ситуации. Но в том, на что указывал бубен, содержалось гораздо больше того, из чего состоял сам бубен. Бубен становился поэтому символом – указателем на целый класс действий, представлений, верований и используемых при этом предметов. Так происходило со многими культурными средствами.



Шаман!

Решительный переход на новый уровень развития сигнальности состоял в том, чтобы символы постепенно превратились в знаки. Особенность знаков состоит в их независимости от ситуации, в том, что их комбинирование позволяет не только создавать и описывать разнообразные ситуации, но даже создавать совершенно новые. Вместо реальных плача, крика, телодвижений и эмоций средствами указания могли стать их знаковые заместители – рисунки, пиктограммы и, наконец, слова.

Вся сложная система знаковых заместителей реальных предметов, явлений и событий составляла семантическую реальность (виртуальную по отношению к непосредственно воспринимаемой), расширяла возможности обозначения смыслов (коллективных и индивидуальных), сообщения о них друг другу. Общение получило *семантическую реальность* и смогло стать собственно человеческим³⁵.

³⁵ Доценко Е. Л. Психология общения. – Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2011.

Человеческое общение, вероятно, складывалось двумя путями. С одной стороны, формировалась смысловая сторона общения – стремление к объединению, потребность в понимании, в поддержании общности. Следовательно, общение первоначально развивалось на основе кинестетических и визуальных средств, дополненных звуковыми, но пока еще не речевыми сигналами. Смыслы общения порождались и задавались ритуальной ситуацией, где «словом» являлось все – действия, звуки, предметы и пр. Собственно же речь появилась, в основном, как средство повествовательного изложения (вначале фрагментарного и противоречивого) мифологических смыслов. Но именно в речи смыслы и несущие их средства (слова) объединились в единство, которое постепенно составляет основу того, что мы называем общением.

Выделение речи в самостоятельный класс коммуникативных средств привело к формированию ее как специфически человеческой формы общения, в основе которой лежат некоторые филогенетические предпосылки. Но свою сущность общение людей приобретает не столько потому, что речь используется в качестве средства коммуникации, а в силу заложенных смыслов, суть которых восходит к потребности к самовыражению, взаимопониманию, объединению. В речи эти устремления нашли лишь свое знаковое выражение, постепенно осознанное как нормативные регуляторы процесса общения³⁶.

Итак, речевая деятельность человека теснейшим образом связана со всеми сторонами человеческого сознания. Речь – могучий фактор психического развития человека, формирования его как личности. Под влиянием речи формируются взгляды, убеждения, интеллектуальные, нравственные, эстетические чувства, формируется воля и характер. Все познавательные психические процессы с

³⁶ Доценко Е. Л. Психология общения. – Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2011.

помощью речи становятся произвольными, управляемыми. Речь – это познавательный психический процесс, который заключается в совокупности произносимых и воспринимаемых человеком звуков, имеющих тот же смысл и то же значение, что и соответствующая им система письменных знаков.

Язык – система условных символов, с помощью которых передаются сочетания звуков, имеющих для людей определенное значение и смысл.

В речи выражается психология отдельного человека. Речь является индивидуально своеобразной, в которой выражается психология отдельно взятого человека, а язык один для всех.

Посредством сигнализации через слово обозначается предмет, действие, состояние и т.п. Со словом же связано и представление о предмете или явлении.

Функция обобщения обусловлена тем, что каждое слово уже обобщает, что и позволяет реализоваться мышлению. Коммуникация – общение состоит в передаче друг другу определенных сведений, мыслей, чувств.

Экспрессия заключается в передаче эмоционального отношения к содержанию речи и к человеку, к которому она обращена.

Членораздельность человеческой речи обеспечивает возможность выразить с помощью ограниченного количества речевых знаков – элементов разной сложности (звуков, слогов, слов и предложений) – безграничное многообразие мыслей, намерений и чувств человека.

Существует, напомним, большое число систем знаков (дорожные, знаки математики, химии и т. д.). Наиболее важной и универсальной по возможности использования, является система естественного языка (национального по форме – русского, английского и др.). Его основными функциями и являются:

✓ *хранение и передача общественно-исторического опыта (наряду с материальными орудиями и продуктами труда);*

✓ *общение (коммуникативная функция).*

Речевые зоны коры головного мозга представлены несколькими анализаторами, тесно взаимодействующими друг с другом и координационно связанными со всей деятельностью нервной системы. Отсюда:

- *содержательность речи* – характеризуется объемом выраженных в ней мыслей, обеспечивается подготовленностью говорящего;

- *понятность речи* – обусловлена, в основном, объемом знаний слушателей, обеспечивается избирательным отбором материала, доступного слушателям;

- *выразительность речи* – связана с эмоциональной насыщенностью, обеспечивается интонацией, акцентом, паузами;

- *действенность речи* – определяется влиянием на мысли, чувства, поведение, обеспечивается учетом индивидуальных особенностей слушателей.

В восприятии речи можно выделить две стороны:

- анализ и синтез звуков;

- понимание речи или анализ и синтез сигнальных, смысловых характеристик речи.

Речь бывает внешней, внутренней, устной, письменной, аффективной, диалогической и монологической. Она является одной из важнейших форм взаимодействия и общения.

Вопросы и задания по материалам Темы 4

1. Подготовьте сообщения о развитии общения в филогенезе и онтогенезе.

2. Расскажите о сходстве и различии общения человека и животных.

3. Подготовьте сообщения о языке животных.

4. Что представляют собой речь и язык человека?

5. Каковы функции и роль языка в речи и общении?

Тема 5. Структура и развитие общения

Структура общения по Г. М. Андреевой.
Различные варианты структуры общения.
Основные компоненты структуры общения.
Динамика общения.

Мы теперь помним, что *общение – это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одного человека на другого.* В общении реализуется потребность в другом человеке. Посредством общения люди организуют различные виды практической и теоретической деятельности, обмениваются информацией, добиваются взаимопонимания, вырабатывают целесообразную программу действий. В процессе общения формируются, проявляются и реализуются межличностные взаимоотношения.



Г. М. Андреева

Общение играет огромное значение в развитии личности. Вне общения невозможно ее формирование. Именно в процессе общения усваивается опыт, накапливаются знания, формируются практические умения и навыки, вырабатываются взгляды и убеждения.

Ученые уже достаточно много десятилетий пробуют установить строение и структуру общения, используя как знания из различных областей психологии, так и сведения из других сфер науки.

Представим вначале вариант структуры общения по Г. М. Андреевой³⁷ (выше мы только касались данного вопроса):

- *коммуникативная* сторона (состоит в обмене информацией между общающимися индивидами).
- *интерактивная* сторона (заключается в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями).
- *перцептивная* сторона (означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания).



Структура общения по Г. М. Андреевой

³⁷ Галина Михайловна Андреева (1924-2014) – советский и российский социальный психолог и социолог.

Конкретизируем.

Коммуникативная сторона – использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные. Хороший коммуникатор – это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

Коммуникативная сторона общения

•(обмен информацией между людьми);



Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами, то есть с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений, что приводит не просто к движению информации, а к уточнению и обогащению тех знаний, сведений, мнений, которыми обмениваются люди. Средства передачи информации здесь – *вербальные* – речь и *невербальные* – кинесика (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистические системы (интонация, неречевые вкрапления в речь, например, паузы), система организации пространства и времени коммуникации, наконец, система «контакта глазами».

Перцептивная сторона – процесс восприятия партнерами друг друга, их взаимного познания как основа для взаимопонимания. Перцептивные навыки проявляются в умениях определять контекст встречи; понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению; учитывать «психологические эффекты» восприятия при анализе коммуникативной ситуации.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения. Основными механизмами познания другого человека являются идентификация (уподобление) и рефлексия (осознание того, каким воспринимают субъекта познания другие люди). В процессе межличностного восприятия и познания возникает ряд «эффектов»: первичности, недавности (новизны), ореола. Большую роль играют также явления *стереотипизации* и *каузальной атрибуции*. Знание этих механизмов позволяет выявить психологическое содержание процесса взаимопонимания, достигаемого в ходе общения. Связь общения с определенным характером отношений между людьми проявляется и при эмоциональной регуляции перцептивного процесса, в частности, в явлении аттракции, тяготения³⁸.

Интерактивная сторона – взаимодействие людей, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности, построение общей стратегии взаимодействия. Различают ряд типов взаимодействия между людьми: *кооперацию и конкуренцию, согласие, приспособление, конфликт*³⁹.

³⁸ Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2001.

³⁹ Там же.

Перцептивная сторона (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

- познание себя в процессе общения;
- познание и понимание собеседника;
- прогнозирование поведения партнера по общению.



Среди возможных позиций, которые занимают партнеры при организации и осуществлении общения, можно отметить «пристройку» к партнеру «свысока», «на равных», «снизу» или *отстраненную* позицию. Ни одна из них не является в полной мере хорошей или плохой.

Скажем, о продуктивности *пристройки* можно судить лишь в контексте конкретной ситуации. Так, «пристройка снизу», уместная в некоторых случаях (например, при необходимости извиниться перед партнером), может трансформироваться в неискреннюю угодливость; *отстраненная позиция*, невмешательство, может в крайнем своем выражении стать *отчуждением*. Умение человека использовать всю палитру возможных позиций в общении – один из возможных показателей психологической зрелости личности.



Я. Л. Коломинский

Количественная характеристика межличностного общения получила развитие в понятии «круг общения». Это обозначает *число людей, общение с которыми осуществляется на том или ином уровне*. Большинству из нас по своему опыту хорошо известно, что глубоко знать и понимать можно в лучшем случае двух-трех человек, более или менее успешно ориентироваться в поведении примерно десяти, а по отношению к другим в действие вступают *эталоны и стереотипы*. Я. Л. Коломинский⁴⁰ предложил выделять два круга желаемого общения в зависимости от степени психологической близости и значимости: *первый (наиболее близкий) включает от одного до четырех человек, второй – от шести до восьми*.

⁴⁰ Яков Львович Коломинский (род. 1934) – советский и белорусский психолог.

Теперь мы можем вернуться к тому, о чем лишь упомянули в начале – к подробному разговору о структуре общения.

Структура общения – это совокупность элементов, из которых складывается процесс общения.

Основные компоненты структуры общения:

- ❖ субъекты;
- ❖ содержание;
- ❖ средства;
- ❖ потребности, мотивация и цели;
- ❖ способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения;
- ❖ результаты.

Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о своих потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т. п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию⁴¹.

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. У человека бесчисленное количество целей общения. В них включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений и многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Не менее существенны средства общения. Их можно определить как *способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одного живого существа другому.*

Кодирование информации – это способ передачи ее от одного живого существа к другому. Например, информация может передаваться с помощью прямых телесных

⁴¹ Немов Р. С. Психология. Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии.

контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может людьми передаваться и восприниматься на расстоянии, через органы чувств (наблюдения со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов).

Человек изобрел сам и продолжает изобретать и усовершенствовать различные средства общения и кодирования информации. самим. Напомним (см. выше) – это язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации. По своей изобретательности в выборе средств и способов внутривидового общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля⁴².

Все средства общения можно разделить на группы:

- лингвистические (речевые);
- оптико-кинетические (жесты, мимика, пантомимика);
- паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность);
- экстралингвистические (паузы, смех, плач, темп речи);
- пространственно-временные (дистанция, время, место, ситуация общения).

Рассматривая *динамику общения*, можно выделить следующие фазы этого процесса:

- ✓ возникновение потребности в общении (необходимо сообщить или узнать информацию) и уяснение целей (что конкретно я хочу достичь в результате общения);

⁴² Немов Р. С. Психология. Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии.

- ✓ вхождение субъекта в коммуникативную ситуацию;
- ✓ ориентировка в ситуации общения и личности собеседника;
- ✓ планирование содержания и средств общения;
- ✓ занятие определенной позиции по отношению к партнеру по общению;
- ✓ фаза взаимоинформирования, взаимодействия;
- ✓ восприятие и оценка ответных реакций собеседника;
- ✓ корректирование направления, стиля, методов общения;
- ✓ фаза выхода из контакта.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – и оно окажется неэффективным.

Мы полагаем, что разговор о структуре общения был бы неполным, если бы мы хотя бы кратко не представили вам другие точки зрения, кроме главенствующей в нашей психологии концепции Г. М. Андреевой.

Среди работ западных ученых в этом вопросе большой интерес представляет модель коммуникации американского психолога Л. Тайера (по сообщению А. А. Леонтьева⁴³). Он предложил три основных *координаты* общения:

- коммуникативные способности;
- базисные процессы;
- уровень анализа.

Способности Тайер разделил на *стратегические* (способности говорящего понять коммуникативную ситуацию) и *тактические* (способности, обеспечивающие для коммуникатора непосредственную возможность вступить в успешную коммуникацию). В качестве базисных процессов ученый выделил четыре:

⁴³ Леонтьев А. А. Психология общения. – Тарту, 1974.

- производство общения;
- распространение или передача;
- усвоение;
- обработка.

Среди уровней анализа Тайер называет следующие: коммуникационная система; организационный уровень; межличностный уровень; внутриличностный уровень.⁴⁴



В. Н. Панферов

Среди достижений отечественных авторов в области проблем общения стоит отметить работу В. Н. Панферова⁴⁵ «Психология общения»⁴⁶. В содержательной структуре общения он выделяет четыре компонента:

- ✓ связь;
- ✓ взаимодействие;
- ✓ познание;

⁴⁴ Thayer L. Communication and Communication Systems. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1968.

⁴⁵ Владимир Николаевич Панферов (род. 1939) – советский и российский ученый-психолог, специалист в области общей и социальной психологии.

⁴⁶ Панферов В. Н. Психология общения // Вопросы философии. – № 7. – 1971.

✓ взаимоотношение.

Функция связи заключается в передаче различной информации: осведомительной, регулятивной или аффективной по своему основному значению.

Взаимодействие понимается как процесс совместной деятельности людей по выполнению общей задачи.

Познание – как процесс восприятия и интерпретации человеческого поведения и его осознания в целях понимания личностной сущности.

В. Н. Панферов выделяет две формы общения (*опосредованное* и *непосредственное*), причем, опосредовать общение может либо человек, либо средство связи (средства массовых коммуникаций, искусство и пр.). При изучении проблемы общения, по В. Н. Панферову, необходимо рассматривать четыре общих аспекта (*методологических принципа*) исследования:

- коммуникативный аспект – он предполагает изучение возможных путей поиска связей между людьми как средств общения;
- информационный аспект – изучение сигналов, которые поступают в каналы связи, с точки зрения их содержания и формы;
- гностический аспект – изучение процессов восприятия и интерпретации сигналов, поступающих по каналам связи от одного человека другому;
- регулятивный аспект общения – он предполагает изучение поведения людей под воздействием воспринятых ими сообщений, которые были переданы по тому или иному каналу связи⁴⁷.

Данная модель структуры общения построена не на психологическом, а на *логицистическом* анализе процессов общения. Здесь важен путь не от глобального представления сети коммуникативных процессов, а в

⁴⁷ Панферов В. Н. Психология общения // Вопросы философии. – № 7. – 1971.

обратном направлении – от общающейся личности в обусловленности присущих ей психологических характеристик социальными и иными факторами⁴⁸.

Б. Д. Парыгин⁴⁹ в своей книге «Основы социально-психологической теории» дал специфическую характеристику общения, для чего ввел категорию «взаимопонимание»⁵⁰. Именно *взаимопонимание* (или *согласие*), но Б. Д. Парыгину, является одной из основных характеристик общения. Среди условий взаимопонимания автор указывал на понимание другого человека, понимание его отношения к себе как к партнеру по общению, понимание самих отношений. При этом Б. Д. Парыгин выделил следующие уровни взаимопонимания:

а) совпадает ли только система социальных и индивидуальных значений у общающихся и нет совпадений в уровне самооценки;

б) когда совпадает не только система значений (социальных и индивидуальных), но и уровень взаимной оценки⁵¹.

Ученый указал на *статические черты взаимопонимания*, на то, что *в процессе общения взаимопонимание либо устанавливается, либо нет* (данному пониманию, кстати противостоит такая характеристика общения по А. А. Леонтьеву, как *психологическая динамика общения*).

Б. Д. Парыгин выделил следующие параметры общения:

- психический контакт, возникающий между индивидами и реализующийся в процессе их взаимного восприятия друг друга;

⁴⁸ Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999.

⁴⁹ Борис Дмитриевич Парыгин (1930-2012) – советский и российский философ и психолог, основоположник научной социальной психологии.

⁵⁰ Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. – М.: Мысль, 1971.

⁵¹ Там же.

- обмен информацией посредством вербального или невербального общения;

- взаимодействие и взаимовлияние друг на друга⁵².

Кроме того, Парыгин выделил такие две стороны общения:

- *внутреннюю (перцептуально-коммуникативную)*, связанную с психическим состоянием общающихся, с уровнем их взаимопонимания;

- *внешнюю (интеракционную)*, связанную с поведением и взаимодействием общающихся индивидов.

Слабость данной концепции, по мнению А. А. Леонтьева, в том, что она дана в русле индивидуально-психологической трактовки процессов общения как межличностных, как процессов установления контакта между изолированными сознаниями. Исследуя общение, ввел и несколько иную систему, выделив три параметра общения:

содержание и направленность: общение может быть идентифицирующим и обособляющим, содействующим и противодействующим;

форма: вербальное и невербальное общение, непосредственное, межличностное и опосредованное;

способы связи содержания и формы в процессе общения: подражание, заражение, внушение, убеждение.⁵³

⁵² Там же.

⁵³ Парыгин Б. Д. К вопросу о структуре социально-психологического общения // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми. – Л., 1970.



Б. Д. Парыгин

Существуют и иные классификации структуры общения. Если под структурой понимать совокупность устойчивых связей между множеством элементов, обеспечивающих его целостность и тождество самому себе, то структура общения может быть рассмотрена с учетом ее следующих аспектов:

- динамических (фазы или стадии общения);
- функциональных;
- предметно-содержательных;
- операциональных.

Рассматривая динамику общения, В. Н. Куницына⁵⁴ и ее коллеги выделили следующие составляющие (фазы) этого процесса:

- возникновение потребности в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) и уяснение целей (что конкретно я хочу достичь в результате общения);
- вход субъекта в коммуникативную ситуацию;

⁵⁴ Валентина Николаевна Куницына (род. 1935) – российский психолог, специалист в области социальной психологии, психологии общения и психологии личности.

- ориентировка в ситуации общения и личности собеседника;
- планирование содержания и средств общения (человек представляет себе, что именно скажет, выбирает конкретные средства, фразы, решает, как себя вести, и т.п.);
- пристройка к субъекту – партнеру по взаимодействию (занятие определенной позиции по отношению к партнеру по общению);
- фаза взаимоинформирования, взаимодействия, обмена речевыми или контактными действиями;
- восприятие и оценка ответных реакций собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи;
- корректировка направления, стиля, методов общения;
- фаза взаимоотключения и выхода из контакта⁵⁵.



В. Н. Куницына

⁵⁵ Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. – СПб: Питер, 2001.

Структура общения может быть рассмотрена и с учетом анализа элементов, составляющих ситуацию общения. *Общение всегда привязано к определенной ситуации, и в этом смысле обязательными ее компонентами являются взаимодействующие между собой субъекты, побуждаемые конкретными потребностями и мотивами, реализующие свои цели в общении посредством применения определенных коммуникативных средств и приемов, репрезентирующих собеседнику то или иное содержание.* В качестве субъекта общения принято рассматривать человека, являющегося инициатором общения, а также того, кому эта инициатива предназначена. Структуру ситуации общения составляют *время, место, среда и контекст* общения, а также *нормы, регулирующие общение.*

Общение может быть рассмотрено и с точки зрения выделения его *внешней (экспрессивной) и внутренней (импрессивной) сторон.* При этом импрессивная (внутренняя) сторона общения отражает субъективное восприятие ситуации взаимодействия, реакции на реальный или ожидаемый контакт. Главное здесь – *потребности и мотивы, реализующиеся в общении: они побуждают, направляют, регулируют общение и придают ему личностный смысл, связываясь с содержанием осознаваемых целей общения.* Экспрессивную (внешнюю) сторону общения составляют такие средства и приемы (а также передаваемое или принимаемое содержание), которые позволяют реализовать потребности и цели общения в конкретной ситуации. Внешняя сторона выражается в коммуникативных действиях. *Действия общения – это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку (группе людей).* Существуют два основных вида коммуникативных действий – инициативные и ответные⁵⁶.

⁵⁶ Панферов В. Н. Психология общения // Вопросы философии. – № 7. – 1971.

Скажем еще, забегаая несколько вперед, о структуре межличностного общения. *Основной структурной единицей анализа межличностного общения является не отдельный человек, а взаимосвязь, взаимодействие вступивших в общение людей.* Таким образом, каждый из участников общения влияет на поведение другого, между их высказываниями и поступками возникают причинные зависимости. Обмениваясь сообщениями, собеседники приспособливают их к конкретной ситуации общения; содержание полученной информации в значительной мере перерабатывается, реструктурируется в зависимости от неизбежно возникающей оценки самих себя, друг друга, окружающей обстановки. Основным интерес для исследователей межличностного общения заключается в *межличностном поведении* – транзакции, если использовать термин американского психолога Э. Берна (см. выше), обладающим новыми качествами в сравнении с индивидуальными действиями каждого участника вне ситуации взаимодействия.



V. Satir

При рассмотрении структуры межличностного общения к числу основных проблем относят:

- анализ условий, при которых встреча между людьми оказывается возможной и необходимой;
- содержательное описание процессов, происходящих в ходе межличностного взаимодействия;
- содержательное описание способов, позволяющих людям достичь определенного уровня взаимности или препятствующих этому.

Структурный анализ процесса межличностного общения можно обнаружить и в работах психологов-практиков. Так, специалист в области семейной психотерапии В. Сатир⁵⁷ выделяет четыре важнейшие составляющие взаимодействия между членами семьи:

- чувства и мысли человека по отношению к самому себе, или самооценка;
- способы, с помощью которых люди передают друг другу различную информацию, делятся переживаниями и ображениями, или способы коммуникации;
- совокупность правил, которых придерживаются и которым следуют люди в своей жизни, или семейная система;
- методы, с помощью которых семья осуществляет свои связи с другими социальными институтами, или социальные связи.

Предметная область межличностного общения, как пишут В. Н. Куницына и ее коллеги (с учетом обыденных представлений и суждений специалистов), включает в себя:

- психические процессы и состояния, обеспечивающие транзакцию (межличностное восприятие, потребности и

⁵⁷ Вирджиния Сатир (1916-1988) – американский психолог, психотерапевт. Идеи Вирджинии Сатир оказали большое влияние на развитие семейной психотерапии.

мотивации, эмоции и чувства, самооценки, психологические защиты и т. д.);

– коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения);

– нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социокультурной группы.

При этом отметим: реальный процесс общения представляет собой функциональное единство всех перечисленных элементов. Выделение относительно самостоятельных блоков оказывается целесообразным исключительно в аналитических целях⁵⁸.

Теперь мы видим, что структуру общения невозможно описать однозначно, согласно какому-либо одному подходу.

Вопросы и задания по материалам Темы 5

1. Подготовьте доклады о структуре общения по Г. М. Андреевой.

2. Подробно расскажите о компонентах структуры общения.

3. Дайте общее представление об иных взглядах на структуру общения.

4. Почему так трудно остановиться на каком-нибудь одном подходе к исследованию структуры общения?

5. Какой нам представляется динамика общения?

⁵⁸ Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. – СПб: Питер, 2001.

Тема 6. Функции общения

Классификации функций общения.

Многообразие оснований для классификаций общения.

Причины многообразия классификаций функций общения.

Общение – сложный, многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностями совместной деятельности. Сегодня сосуществуют различные классификации функций общения в зависимости от положенного в основу признака.

В психологии выделяют следующий комплекс функций общения:

- *информационно-коммуникативная* – предполагает передачу и прием не только готовой информации, но и такой, что формируется, развивается, а также передача и прием значений;

- *регулятивно-коммуникативная* – когда общение регулирует поведение людей и их совместную деятельность, а также способы влияния друг на друга: убеждение, внушение, подражание и др.

- *аффективно-коммуникативная* – речь идет о том, что разнообразие человеческих эмоций возникает и проявляется именно во время общения.

Если общение рассматривать как *деятельность*, то можно выделить следующие его функции:

- организации совместной деятельности;
- познания людьми друг друга;
- формирования и развития межличностных взаимоотношений.

Использование данной классификации помогает понять, что *особенности психологической природы общения непосредственно влияют на его ход и формирование его культуры*. Все функции общения наблюдаются в жизни и

оказываются и, как правило, в единстве, дополняя друг друга.

В соответствии с *содержанием* общения различают четыре основные функции:

- *инструментальная* – характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия;
- *интегративная* – раскрывает общение как средство объединения людей;
- *функция самовыражения* – определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста;
- *трансляционная* – выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

По критерию «цель общения» ученые определяют такие функции:

- *контактная*, цель которой – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
- *информационная*, цель которой – обмен сообщениями, прием – передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.;
- *побудительная*, цель которой – стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;
- *координационная*, цель которой – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
- *понимания*, цель которой – не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);
- *амотивная*, цель которой – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен

эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

- *установления отношений*, цель которой – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

- *оказания влияния*, цель которой – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе, его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.⁵⁹

А. В. Мудрик⁶⁰ определяет следующие функции общения: *эмоциональную, информационную, социализирующую, связующую, самопознания*⁶¹.

А. Б. Добрович⁶² выделяет функции *установления общения, инструментальную, осознания, самоопределения*.

А. А. Брудный⁶³ выделил *функции сплочения, инструментальную, трансляционную, самовыражения*.

Е. И. Рогов⁶⁴ выделил *5 основных функций общения*:

- *прагматическая* – реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;

⁵⁹ Людмила Андреевна Карпенко (род. 1938) – специалист в области педагогической, социальной и теоретической психологии.

⁶⁰ Анатолий Викторович Мудрик (род. 1941 г.) – российский ученый в области педагогики, социальной педагогики.

⁶¹ Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания. – М.: «Педагогическое общество России», 2001.

⁶² Анатолий Борисович Добрович (род. 1933) – писатель и поэт, литературный критик, врач-психиатр, автор популярных книг по психологии и психотерапии.

⁶³ Арон Абрамович Брудный (1932-2011) – советский и киргизский психолог и философ; представитель экзистенциального подхода. Создатель радикальной психологии.

⁶⁴ Евгений Иванович Рогов (род.1958) – круг его научных интересов: профессиогенез педагогической деятельности, профессиональные представления, специфика преподавания психологии в средней школе.

- *формирующая* – проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;

- *функция подтверждения* – проявляется в том, что только в ходе общения с другими людьми мы можем познать, понять и утвердить себя в собственных глазах;

- *функция организации и поддержания межличностных отношений*;

- *внутриличностная* – одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки⁶⁵.

В. Н. Панферов выделил следующие функции человека именно как субъекта общения:

- *коммуникативные функции* – они осуществляют взаимосвязь людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия. Информация облекается в форму различных знаков, образующих язык общения. Поэтому эффективность коммуникативных функций предопределяются решенностью проблемы канал – знак;

- *информационные функции* – они обеспечивают прием и хранение информации, служат целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта. Информация передается по каналам связи в виде знаков и их комплексов (слов, жестов, мимики и др.), за которыми закреплены определенные значения. Эффективность информационных функций общения зависит от успешности решения проблемы знак – значение;

- *когнитивные функции* – они направлены на интерпретацию отношения знак – значение в целях определения смысла и обогащения опыта самопознания и взаимопознания партнеров для оптимального взаимодействия. Эффективность когнитивных функций обще-

⁶⁵ Рогов Е. И. Психология общения. – М.: Кнорус, 2018.

ния зависит от успешности решения проблемы значение-смысл, связанной с определением возможностей партнеров решать и выполнять конкретные задачи совместной жизнедеятельности;

- *эмотивные функции* – они проявляются в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с действительностью. Взаимоотношения людей тесно связаны с их представлениями друг о друге. Поэтому эффективность эмотивных функций общения зависит от успешности решения проблемы смысл – отношение;

- *конативные функции* – обеспечивают управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, связаны с устремлением человека к тем или иным ценностям, выражают побудительные силы человека, регулируя поведение партнеров в совместной деятельности через процесс общения. Конативные функции в процессах общения проявляются в рамках проблемы отношение – поведение, эффективность решения которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров;

- *креативные функции* – они направлены на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности. Этому служат специальные механизмы психической деятельности, осуществляющие психологическое взаимовлияние партнеров. Креативные функции в процессах общения включаются в решение проблем, возникающих в контексте соотношения поведение – личность.

Все указанные функции трансформируются в одну главную функцию общения – *регуляторную*, которая проявляется во взаимодействии человека с другими людьми. Тогда в этом смысле *общение будет являться механизмом*

*социально-психологической регуляции поведения в совместной деятельности людей*⁶⁶.

В качестве собственного комментария заметим: видимо, все-таки наиболее актуально рассматривать общение в *системе отношений*, что позволяет выделить три группы функций:

- *психологические*, определяющие развитие человека как индивида и личности;
- *социальные*, обуславливающие развитие общества как социальной системы и развитие групп как составных единиц этой системы;
- *инструментальные*, определяющие связи между человеком и миром в широком смысле этого слова, между различными социальными группами.

Среди других функций общения можно назвать: *экспрессивную* (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), *социального контроля* (регламентации поведения и деятельности), *социализации* (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Как показали теоретические и экспериментальные исследования этого вопроса, в настоящее время существует большое разнообразие функций общения, что, по мнению В. Н. Панферова, свидетельствует о *многокачественности* этого феномена и, в то же время, об определенной логической неупорядоченности в его толковании.

Вопросы и задания по материалам Темы 6

1. От чего зависит классификация функций общения по вашему мнению?
2. Дайте общую оценку классификациям общения.
3. Расскажите о любой из классификаций.

⁶⁶ Бодалев А. А., Панферов В. Н. Понятия и виды социальных отношений, их взаимосвязь с общением // Основы социально-психологической теории. – М., 1995.

4. Какие существуют комплексные функции общения?
5. Какие функции выделяются при рассмотрении общения как деятельности?
6. Какие функции различают в соответствии с содержанием общения?

Тема 7. Многообразие видов общения

Общение и коммуникация.

Субъект общения.

Разнообразие классификаций видов общения.

Проблемой общения занимаются многие науки: социальная психология, этнография, педагогика, этика, лингвистика находят собственные проблемы и обращаются друг к другу, исследуя мир общения.

Общение предполагает обмен информацией, что составляет суть коммуникации. В процессе коммуникации *субъект*, действующий активно передает информацию (ею могут быть знания, идеи, указания и т. д.). Получателем информации является *объект*, который должен поступить в соответствии с полученной командой, установкой, приказом. Роль получателя могут выполнять и человек, и животное, и машина. Признаки субъекта во всех случаях приема коммуникационной информации не существенны. А информация воспринимается без потерь, хотя это довольно трудно реализовать на практике – какая-то часть информации утрачивается непременно из-за искажения голоса (по телефону), подтекста или скрытого содержания, связанного с эмоциональным состоянием передающего. Однонаправленный поток сведений при отсутствии или при формальном характере обратной связи ничего не прибавляет к первоначальной информации.

А вот при передаче информации при общении равноправных, равноценных и свободных партнеров! Содержание передаваемой информации может быть таким же, как и при коммуникации, но механизм передачи и восприятия меняется – субъекты на обоих концах цепочки передачи информации активны, они осознанно вступают в контакт, не просто обмениваются информацией, а видоизменяют ее, дополняют, уточняют, т.е. активно оперируют ею. Иными словами, в процессе циркулирования

информации происходит выработка на ее основе новой информации, являющейся достоянием обоих участников общения.

Коммуникация как передача информации предполагает, что тот, кто передал ее, лишается этой информации и не получает полноценной обратной связи. В то же время общение не только не лишает информации, но и существенно ее обогащает. Если участники коммуникации так и остаются обособленными (каждый сам по себе), то в процессе общения усиливается общность. Нередко приходится слышать или читать в газетах: *стороны провели обмен мнениями*. Что же происходит при таком обмене: *коммуникация или общение?*

В качестве субъекта могут выступать отдельные люди, группы, сообщества, человечество в целом. Субъекты, участвующие в общении, можно подразделить на *реально существующие, существующие в воображении, иллюзорные*.

Первый вид общения – между реальными субъектами (например, между двумя людьми). Сюда включается общение, связанное с практической деятельностью в процессе труда, в совместных усилиях по созданию условий сохранения жизни человечества, в многообразных проявлениях общественной практики (войны, революции, движения). Реальным является и духовное общение: как непосредственный духовный контакт в дружеском общении, так и опосредованное перепиской.

Разновидностью общения между реальными субъектами является *представительное общение*. Его участники проявляют себя как выразители неких групповых предпочтений, интересов. Наиболее типичный пример – переговоры между дипломатами. В их общении личностные позиции, вкусы, симпатии отходят на второй план перед задачей поиска взаимопонимания высоких договаривающихся сторон.

Другой разновидностью общения является *общение реального субъекта с иллюзорным партнером*, которому присваиваются несвойственные ему качества субъекта. Наиболее типичный пример – общение с животным, которое рассматривается не как объект познания, разведения, охоты и т. п., а как партнер, способный понять, почувствовать, ответить. Из детства приносит человек способность общаться с неодушевленными предметами как с живыми существами. Общение со всеми этими партнерами удовлетворяет потребность человека в расширении сферы своего общения, в очеловечивании окружающей его предметной среды.

Третьей разновидностью общения является *общение реального субъекта с воображаемым партнером*. Прежде всего, оно проявляется во внутреннем диалоге, так сказать, самообщении. Это не только внутренний голос, который беседует с нами, позволяет что-то уяснить, понять, осмыслить, но и диалог с образом другого человека. Ярко такой тип общения описан у Достоевского (общение Ивана Карамазова и Черта).

Особым типом воображаемого партнера по общению является художник, писатель. Художественная информация не сообщается, не посылается автором, она рождается в процессе активного восприятия, в совместном творчестве художника и зрителя, читателя и слушателя. Если такого *сотворчества* не возникает, значит, не происходит и общения с искусством, процесс ограничивается именно коммуникацией. Любое настоящее произведение искусства представляет собой диалог с человеком.

Наконец, четвертым видом общения является *общение воображаемых партнеров* – художественных персонажей. Художественное произведение всегда представляет собой систему образов, взаимодействующих между собой, а отношения персонажей – не что иное как общение. Особенно явно это проявляется в сценическом искусстве, где пьеса всегда изображение процесса общения. Искусство в

любом виде помогает людям познавать сущность человеческого общения через проникновение во внутренний мир персонажей.



*Иллюстрация к роману Ф. М. Достоевского
«Братья Карамазовы»*

Действительно, согласимся – целый мир, богатый и разнообразный. Его познание безгранично, возможности неисчерпаемы, оно абсолютно необходимо человеку, чтобы быть человеком⁶⁷.

Функции общения выделяют в зависимости от его цели. Если цель общения выходит за его пределы, а само общение обслуживает предметную деятельность, помогая сделать ее более успешной, полезной, радостной, то оно может рассматриваться как подчиненное, включенное во взаимодействие субъекта с объектом или с другим субъектом по поводу объекта. Иное дело, если цель общения в

⁶⁷ Немов Р. С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. – М.: Просвещение, 1994.

нем самом, если ценно именно общение. Это, например, общение с другом, с любимым человеком. При таком взаимодействии участвующие стороны равны. Таково и общение с искусством ради получения эстетического удовольствия. Здесь общение вполне тождественно деятельности. Общение в игре проявляется подобным образом.

Общение может служить цели приобщить партнера к своему опыту, знаниям, ценностям. Здесь нет симметрии, а есть стремление к ней. Эта функция общения проявляется в обучении и воспитании. Но здесь есть и другое – стремление самому приобщиться к ценностям партнера, узнать больше о мире и человеке. *Образование не может быть без самообразования, а воспитанию помогают самовоспитание, контакт, взаимопонимание.*

Итак, мы понимаем, что общение чрезвычайно многогранно. Виды общения различаются в зависимости от определенных факторов.

Напомним то, о чем мы кратко говорили выше.

Различают *межличностное* и *массовое общение*.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

Выделяют также *межперсональное* и *ролевое общение*.

В *межперсональном общении* участниками его являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий.

В случае *ролевого общения* участники выступают как носители определенных ролей (покупатель – продавец, педагог – ученик, начальник – подчиненный). В ролевом общении человек лишается спонтанности своего поведения,

так как те или иные его шаги, действия обусловлены исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть *доверительным* и *конфликтным*.

Доверительное отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Доверительность – генеральный признак всех видов общения, без нее нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы.

Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

Общение может быть *личным* и *деловым*.

Личное общение – это обмен неофициальной информацией.

Деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Общение бывает *прямое* и *опосредованное*.

Прямое (непосредственное) общение – первая форма общения людей друг с другом. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникли различные виды опосредованного общения.

Опосредованное общение – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, электронные письма, социальные сети).

Контакт масок – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Людями используется богатый набор вполне привычных масок (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набора выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

Светское общение – суть его в беспредметности – люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что, с

точки зрения общающихся в таком плане людей, ответы на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например: формальная вежливость, ритуальное общение.

Общение может различаться и по его формам.

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер по общению в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная, вовсе не завуалированная цель императивного общения – принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования, угрозы и даже шантаж. Выделяют следующие сферы деятельности, где достаточно эффективно используется императивное общение: отношения «начальник–подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях, в чрезвычайных обстоятельствах. *Можно выделить межличностные отношения, где применение императива неуместно.* Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, и, конечно, вся система педагогических отношений.

Манипулятивное общение – это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Вместе с тем, манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, а скрытым выступает лишь стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору свойств и качеств. Правда, считается, что человек, выбравший в качестве основного именно такой тип общения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он

начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни.

Манипуляция используется в бизнесе и других деловых отношениях, а также нередко в средствах массовой информации. При этом владение и использование средств манипулятивного воздействия на людей в деловой сфере часто заканчивается переносом таких навыков и в остальные сферы взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на принципах порядочности, любви, дружбы и взаимной привязанности.

Объединенные вместе на основе общих признаков, *императивная и манипулятивная формы общения* составляют различные виды *монологического общения*, поскольку человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути, общается сам с собой, не видя истинного собеседника, игнорируя его как личность.

А вот *диалогическое общение* – это *равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное сознание, самопознание партнеров по общению*. Оно позволяет достичь взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного развития.

Диалогическое общение *противостоит* авторитарному и манипулятивному типам, так как основано на равноправии партнеров. Так мы общаемся с одноклассниками или одноклассниками, товарищами по спортивной команде, коллегами, попутчиками в поезде и пр. Диалогическое общение возникает лишь в случае соблюдения ряда принципов взаимоотношений:

- принцип «здесь и сейчас» – психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние;
- принцип доверительности – полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности;

- принцип паритетности – восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения;

- принцип «проблематизации» – направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы.

- принцип персонифицирования общения – обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний.

Опосредованная коммуникация – вид коммуникации, при котором трансакции идут в обоих направлениях через информацию, зафиксированную в каком-либо виде, например, через текст, запись, рисунок или схему.

Фронтальная коммуникация – вид коммуникации, при котором трансакции идут в одном направлении от говорящего ко многим слушающим. Если, например, во время лекции студент задает преподавателю вопрос, то при этом между студентом и лектором может возникнуть диалог, но вид коммуникации остается фронтальным, так как в то время, когда один из них говорит, остальные молчат.

Напомним о видах общения по *средствам*:

- *вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека.* Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

- *невербальное общение* происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам, дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они

позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является *умение слушать*.



Вербальное общение

Невербальные средства общения необходимы для того, чтобы создавать и поддерживать психологический контакт, регулировать течение процесса общения, придавать новые смысловые оттенки словесному тексту, выражать эмоции, оценки, смысл ситуации.

Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать значения слов (за исключением языка глухонемых). Они скоординированы как между собой, так и со словами в целом. Выделяют следующие виды невербальных средств общения:

- ❖ визуальные:
 - кинесика – движения рук, головы, ног, туловища, походка;
 - выражение лица, выражение глаз;

- позы – осанка, посадка головы;
- направление взгляда, визуальные контакты;
- кожные реакции: покраснение, побледнение, вспотение;
- проксемика (пространственная и временная организация общения) – расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство;
- вспомогательные средства общения – подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы); средства преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках);
- ❖ акустические:
 - паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность) – громкость, тембр, ритм, высота звука;
 - экстралингвистические – речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье;
- ❖ тактильные:
 - такесика – прикосновения, пожатие руки, объятие, поцелуй;
- ❖ ольфакторные:
 - приятные и неприятные запахи окружающей среды;
 - естественный и искусственный запахи человека.

На невербальные средства накладывает сильный отпечаток каждая конкретная культура, поэтому нет общих норм для всего человечества. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.



А это уже кое-что из невербального общения

Теперь напомним о видах общения *по целям*:

- биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;
- социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие межперсональных и интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

А это виды общения *по содержанию*:

- *материальное* – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;
- *когнитивное* – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;
- *кондиционное* – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга,

рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

- *деятельностное* – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;
- *мотивационное* общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.



И еще одна общая схема

По опосредованности:

- непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;
- опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на

различных носителях, печать, радио, телевидение, телефон и т. п.);

- прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);

- косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Прочие виды общения:

- *деловое общение* – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;

- *воспитательное/педагогическое общение* – предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

- *диагностическое общение* – общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);

- *интимно-личностное общение* возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

Кроме перечисленных классификаций видов общения существуют и другие:

❖ *по числу общающихся:*

- *межличностное общение* – общение между двумя-тремя субъектами;

- *личностно-групповое общение* – общение между одним человеком и группой;

- *межгрупповое общение* – общение между группами.
- ❖ *по времени*:
- кратковременное – ограничено по времени, осуществляется в пределах одной темы;
- длительное – процесс, который предполагает не только решение стоящих задач, но и познание друг друга. Во время этого процесса человек испытывает потребность в постоянных контактах, которые могут быть непрерывными и прерывистыми, касаться одной или нескольких тем.

Как видим, сложности исследования общения и попытки достижения точности и ясности вызывают и достаточно большое количество классификаций его видов, что, в принципе, не мешает более или менее разобраться в этом вопросе.

Вопросы и задания по материалам Темы 7

1. Есть ли разница в понятиях общение и коммуникация?
2. Когда следует употреблять тот или иной термин?
3. Расскажите о субъекте/субъектах общения.
4. Попытайтесь определить причину многообразия и разнообразия классификаций общения по видам.
5. Дайте общее представление о различных классификациях.
6. Подготовьте презентации по любой из классификаций по вашему выбору.

Примерная тематика семинарских занятий

- Развитие общения в филогенезе и онтогенезе.
- Общение животных и общение людей.
- Функции языка и восприятие речи в процессе общения.
- Структура общения по Г. М. Андреевой.
- Различные варианты структуры общения.

- Классификации функций общения.
- Общение и коммуникация.
- Разнообразие классификаций видов общения.

Примерный список литературы

1. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды / А. А. Бодалев. – М., Воронеж, 1996.
2. Доценко Е. Л. Психология общения. – Тюмень: изд. ТГУ, 2011.
3. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ, 1997.
4. Панфилова А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Модуль III

Механизмы взаимопонимания в общении

Тема 8. Роли и ролевые ожидания в общении

Множественность ролевых позиций человека.

Ролевые ожидания.

Ролевые конфликты.

Э. Берн о позициях человека.

Социальные роли и ролевой репертуар.

Технический и смысловой аспекты исполнения социальной роли.

Характеристики роли по Парсонсу.

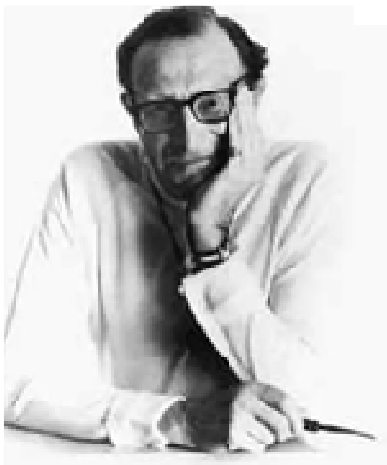
Концепция Г. Мида

Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, «исполняемых» общающимися людьми. В психологии под *ролью* понимается *нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т. д.)*. Субъект выступает в роли учителя или ученика, врача или больного, взрослого или ребенка, начальника или подчиненного, матери или бабушки, мужчины или женщины, гостя или хозяина и т. д. *И каждая роль должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.*

Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения. Например: являясь по своей служебной роли директором фабрики, человек, заболев, выполняет все предписания врача, оказываясь в роли больного; вместе с тем, в домашней обстановке он сохраняет роль послушного сына своей пожилой матери; принимая друзей, он гостеприимный хозяин и пр.

Множественность ролевых позиций часто порождает и их столкновение – *ролевые конфликты*. Скажем, педагог не может не замечать недостатки в характере своего ребенка и считает нужным усилить требовательность, но как отец он проявляет слабость, потакая ему и способствуя закреплению отрицательных черт.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется *ролевыми ожиданиями*. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. То, как роль исполняется, подвержено социальному контролю, обязательно получает общественную оценку, а значительное отклонение от образца осуждается.



Э. Берн

Так, например, родители должны быть добрыми, ласковыми, снисходительными к детским провинностям – это отвечает ролевым ожиданиям и социально одобряется, признается достойным всяческого поощрения. Но избыток родительской ласки всегда замечается

окружающими и подвергается осуждению. Родители должны быть еще и строгими, требовательными к своим детям. Это тоже ролевые предписания для родителей. И здесь общественная оценка устанавливает границы этих предписаний – существует определенный диапазон, в котором исполнение роли отца или матери рассматривается как социально приемлемое. Отсюда: *необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга.*

С точки зрения американского психолога и психотерапевта Э. Берна⁶⁸, который исследовал позиции партнеров в контакте, в каждом человеке существует три Я:

- *Дитя* (зависимое, подчиненное и безответственное существо);

- *Родитель* (напротив, независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя);

- *Взрослый* (умеющий считаться с ситуацией, понимать интересы других и распределять ответственность между собой и ими).

Я в виде *Дитя* возникает и развивается в детстве. В этом возрасте, за счет жизненного подражания старшим и желания быть на их месте, формируется Родительское «Я». Взрослое «Я» складывается в течение длительного времени за счет жизненного опыта человека и его накопления.

⁶⁸ Эрик Леннард Берн (1910-1970) – американский психолог и психиатр. Известен как разработчик транзакционного анализа и сценарного анализа. Развивая идеи психоанализа, общей теории и метода лечения нервных и психических заболеваний, Берн сосредоточил внимание на «транзакциях», лежащих в основе межличностных отношений.



*Одна из самых знаменитых во всем мире книг
о психологии отношений*

Выступая в позиции Дитя, человек выглядит подчиняемым и неуверенным в себе, в позиции Родителя – самоуверенно-агрессивным, в позиции Взрослого – корректным и сдержанным. Это находит отражение и в характере человека, исходя из того, в какой позиции ему свойственно больше выступать.

Когда ролевые позиции партнеров согласованны, их транзакции⁶⁹ доставляют обоим чувство удовлетворения. Слова, жесты, знаки, вызывающие положительные эмоции, Э. Берн называет *поглаживанием*. При согласованности позиций идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания задевает человека, а если, во-

⁶⁹ Транзакция в психологии – единица общения между двумя людьми, коммуникативный факт (используется в некоторых направлениях психологии).

преки ожиданиям, к нему относятся с позиции Родителя, то это вызывает гнев...

Нарушение ролевых ожиданий воспринимается людьми как *нетактичность и т.д.*

Социальная роль, исполняемая нами, включает в себя: *ролевое ожидание и исполнение роли.*

Социальные роли могут быть *конвенциональными и институциональными.*

Конвенциональные роли принимаются людьми по приглашению, и они могут отказаться от их принятия.

Институциональные предполагают принятие ролей, обусловленных социальными институтами, например, семьей, армией, вузом и т. д. Как правило, культурные нормы усваиваются человеком посредством обучения ролям, и, заметим, лишь немногие нормы принимаются обществом в целом. Принятие роли вообще зависит от статуса, который занимает тот или иной человек – то, что может быть вполне нормальным для одного статуса, может быть неприемлемым для другого. Исходя из этого, *социализацию можно назвать одним из основополагающих процессов обучения ролевому поведению, в результате которого человек становится частью социума.*

Итак, отношения между людьми непосредственным образом определяются *ролевыми отношениями*, с одной стороны, *индивидуальными личностными характеристиками субъектов* – с другой, а большая часть того, что мы думаем и делаем, связана с нашими *социальными ролями*. *Общество осуществляет контроль за взаимодействием людей в соответствии с репертуаром ролей, исполняемых общающимися людьми.*

Таким образом, *социальная роль – это социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений*. Как правило, это *нормативно одобренный и предписанный обществом или социальной группой способ,*

алгоритм, шаблон деятельности и поведения личности, добровольно или принудительно ею принимаемый при реализации определенных социальных функций.

Обычно социальную роль определяют как *динамический аспект статуса, как перечень реальных функций, заданных группой ее члену, как набор ожидаемых поведенческих стереотипов, связанных с выполнением конкретной работы.*

Внутренняя структура личности (картина мира, желания, установки) может *располагать* к одним социальным ролям и *не способствовать* выбору других социальных ролей. Люди по-разному идентифицируют себя со своей социальной ролью. Некоторые максимально сливаются с ней и ведут себя в соответствии с ее предписаниями везде и всюду, даже там, где это вовсе не требуется.

Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности. Выделяются социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина – тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы общения и поведения. *Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи и т. д.).*

Различные роли осваиваются в процессе социализации. Рольевой репертуар *малой группы* может быть представлен следующим образом:

- *лидер* – член группы, за которым остальные признают право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, решения, затрагивающие интересы членов группы и определяющие направление и характер деятельности и поведения всей группы;

- *эксперт* – член группы, имеющий специальные знания, способности, навыки, которые группе требуются или которые группа просто уважает;

- *противник* – оппозиционер, активно выступающий против лидера;
- *мученик, страдалец* – взывающий о помощи и отказывающийся от нее;
- *моралист, резонер* – член группы, который всегда прав;
- *перехватчик* – член группы, захватывающий инициативу у лидера;
- *пассивно и легко приспособливающиеся члены* – они стремятся сохранить свою анонимность;
- «*крайний*» член группы – отстает от всех из-за личностных ограничений или страхов;
- *любимчик* – член группы, пробуждающий нежные чувства и постоянно нуждающийся в защите.

Группа всегда стремится расширить репертуар ролей. Индивидуальное исполнение роли человеком имеет *личностную* окраску, которая зависит от его знаний и умения находиться в данной роли, от ее значимости для него.

Поскольку личность – это *сложная социальная система*, можно говорить о том, что она есть *совокупность социальных ролей и ее индивидуальных особенностей*.

Таким образом, *социальной ролью* называют ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом⁷⁰.

Отметим, человеку необходимо ролевое обучение, чтобы:

- выполнять обязанности и пользоваться правами в соответствии с той или иной ролью;
- приобрести установки, навыки поведения, которые соответствуют данной роли, и иметь адекватный ей эмоциональный настрой.

⁷⁰ Захараш Т. Б. Психология общения. – М.: ЧОУВО «МУ им. С. Ю. Витте», 2013.



Д. А. Леонтьев

Д. А. Леонтьев⁷¹ выделяют два аспекта освоения социальной роли: *технический* и *смысловой*.

Технический аспект включает в себя восприятие сущности роли субъектом и овладение ее содержанием.

Смысловой аспект связан с отношением человека к собственной роли.

Овладение содержанием роли идет через *механизм подражания* и носит технический характер. Смысловая сторона роли заключается в принятии ее для себя. Она должна нравиться и вызывать желание ее воплощать. Например, большинство молодых людей с радостью готовятся стать студентами и с интересом идут в вуз. Однако освоение социальной роли студента для некоторых представляет определенные трудности. Это происходит, если молодой человек не готов работать в группе сверстников, не способен соблюдать правила и требования, предъяв-

⁷¹ Дмитрий Алексеевич Леонтьев (род. 1960) – российский психолог, специалист в областях психологии личности, мотивации и смысла, теории и истории психологии, психодиагностики, психологии искусства и рекламы, психологической и комплексной гуманитарной экспертизы, а также в области современной зарубежной психологии.

ляемые к студенту, у него нет мотивации к учебе, не сформированы общеучебные навыки и др.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется *ролевыми ожиданиями*. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. То или иное исполнение роли обязательно получает общественную оценку, а отклонения [от образца] осуждаются. Следовательно, *необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга*.

Каждый из общающихся, ориентируясь на внешние проявления другого, формирует представление о нем и его внутреннем мире, и это происходит с помощью таких основных механизмов межличностного восприятия, как *идентификация, рефлексия и стереотипизация*.

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его особенностям. В ситуациях взаимодействия люди строят предположения о внутреннем состоянии, намерениях, мыслях, мотивах и чувствах другого человека на основе попытки поставить себя на его место.

Субъекту общения важно также, как индивид, вступивший с ним в общение, будет воспринимать и понимать его самого. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению, выступает в форме *рефлексии*. Рефлексия входит в состав восприятия другого человека. Понять другого означает, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия. Таким образом, восприятие человека человеком можно уподобить *удвоенному зеркальному отражению*. Человек, отражая другого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого. В процессах общения идентификация и рефлексия выступают в единстве.

Если бы каждый человек всегда располагал полной информацией о людях, с которыми он вступил в общение,

то он мог бы строить тактику взаимодействия с ними с безошибочной точностью. Однако в повседневной жизни субъект, как правило, не имеет подобной точной информации, что вынуждает его приписывать другим причины их действий и поступков. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения носит название *каузальной атрибуции*, или *причинной интерпретации*⁷². Каузальная атрибуция осуществляется чаще всего неосознанно: либо на основе идентификации с другим человеком – при приписывании другому тех мотивов или чувств, которые сам субъект, как он считает, обнаружил бы в аналогичной ситуации, либо путем отнесения партнера по общению к определенной категории лиц, в отношении которой выработаны некоторые стереотипные представления.

Стереотипизация – классификация форм поведения и интерпретация (иногда вообще без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, отвечающим социальным стереотипам. В данном случае *стереотип* – *сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом*. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов, запомнившиеся высказывания знакомых. При этом эти знания могут быть не только сомнительными, но и ошибочными, а наряду с правильными заключениями могут оказаться глубоко неверные. Но сформировавшиеся на их основе стереотипы межличностного восприятия используются

⁷² Петровский А. В., Ярошевский М. Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр “Академия”, 1998.

как якобы проверенные эталоны понимания других людей⁷³.

Характер каузальной атрибуции зависит от различных условий, хорошо изученных психологией. Так, например, при восприятии незнакомого человека большую роль играет начальная информация, которую получил субъект восприятия.

Приписывание положительных качеств лицам, к которым субъект восприятия относится позитивно, и отрицательных – тем, к кому он не расположен, является одним из типичных случаев каузальной атрибуции.

И еще – *эффект ореола* – он заключается в том, что общее благоприятное впечатление, оставляемое человеком, приводит субъекта к положительным оценкам и тех качеств, которые не даны в восприятии; вместе с тем, общее неблагоприятное впечатление порождает соответственно отрицательные оценки. Чаще всего эффект ореола проявляется, когда субъект восприятия располагает минимальной информацией о воспринимаемом. Однако этот эффект обнаруживается и при восприятии знакомого человека, но в условиях ярко выраженного эмоционального отношения к нему.

Важно помнить: отношения людей непосредственным образом определяются ролевыми отношениями. Большая часть того, что мы думаем и делаем, связана с нашими ролями.

Напомним: общество даже осуществляет контроль за взаимодействием людей в соответствии с репертуаром ролей, исполняемых общающимися людьми.

Существует нормативная структура исполнения роли, которая состоит из:

⁷³ Петровский А. В., Ярошевский М. Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр “Академия”, 1998.

- описания поведения (характерного для данной роли);
- предписания (требования к этому поведению);
- оценки исполнения предписанной роли;
- санкций за нарушение предписанных требований.

Личность – сложная социальная система, и можно говорить о том, что она есть совокупность ролей и ее индивидуальных особенностей.

Основные характеристики социальной роли выделил американский социолог Т. Парсонс⁷⁴. К ним относятся: масштаб роли, способ ее получения, уровень эмоциональности, степень формализации, мотивация.



Социальные роли по Т. Парсонсу

Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем он больше, тем больше масштаб роли.

⁷⁴ Толкотт Парсонс (1902-1979) – американский социолог-теоретик, глава школы структурного функционализма, один из создателей современной теоретической социологии.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека.

Социальные роли отличаются по уровню эмоциональности. Есть роли, которые предписывают эмоциональную сдержанность, например, врач, педагог и т.д. Одна и та же роль претерпевает значительные изменения на уровне общественных представлений в историческом процессе развития общества, культуры и цивилизованности.

Формализация как описательная характеристика роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, только неформальные; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Следует отметить, что формальные отношения часто сопровождаются неформальными – человек, воспринимая и оценивая другого, проявляет к нему симпатию или антипатию. Здесь чувства участников взаимодействия по отношению друг к другу выступают как побочный, но относительно стойкий рефлекс.

Мотивация роли зависит от системы потребностей и мотивов человека.

Понятие роли включает в себя совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации. В любом случае социальная роль имеет два аспекта изучения: *ролевое ожидание* и *ролевое исполнение*. Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального личностного взаимодействия.

Человеку приходится быть в различных ролях, и он просто физически не может отвечать всем предписываемым ими требованиям. В этом случае и может возникнуть ролевой конфликт.

Ролевой конфликт – это ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями, или, иначе говоря, он не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования.

Возможны следующие конфликты:

- *внутриличностный – он вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях;*
- *внутриролевой – он возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;*
- *личностно-ролевой – он возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций;*
- *инновационный – он появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации.*



Поконфликтуем, друзья?

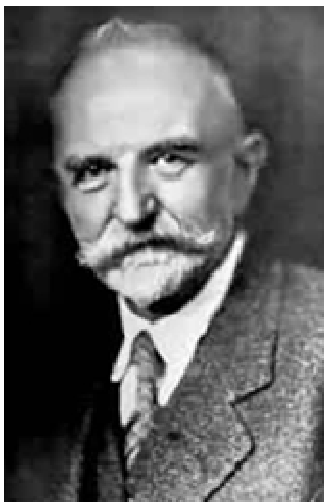
В психологии существует множество способов решения ролевых проблем. Один из них связан со структурными изменениями, сменой работы.

Теперь мы знаем, что *роль представляет собой специфический механизм, посредством которого общественные интересы определяют поведение личности в разнообразных ситуациях общения*. Роли, необходимые в конкретных ситуациях общения, вырабатываются обществом в течение длительных периодов его развития как социально одобряемые типы поведения людей. Каждый человек имеет определенное представление о том, как он будет исполнять ту или иную свою роль. Различные роли по-разному важны для личности. Всю свою жизнь человек занимается освоением новых ролей, поскольку меняются его возраст, позиция в семье, профессиональный статус, межличностные отношения и т.д. Владение широким спектром социальных ролей способствует развитию человека.

Взаимодействие с людьми, имеющими много ролей, способствует психологическому развитию личности, ее психологической, ролевой, коммуникативной зрелости. Чем больше ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Освоение новой роли может иметь реально огромное значение для изменения человека. Процесс развития личности часто выступает именно как динамика освоения социальных ролей.

Иногда складывается ситуация, когда содержание роли усвоено, но существуют внутренние препятствия для ее принятия. Человек стремится доказать себе и другим, что он нечто большее, чем роль. С другой стороны, роль может настолько сильно увлечь, что индивид полностью подчиняет себя ей. Таким образом, возникают три

проблемы усвоения роли: трудности ее усвоения, неприятия и нарушения меры в ее усвоении⁷⁵.



Г. Мид

Ролевая теория личности в психологии представляет собой один из подходов к изучению личности, согласно которому она описывается посредством усвоенных и принятых ею или вынужденно выполняемых социальных функций и образцов поведения – ролей. Такие роли вытекают из ее социального статуса. Основные положения этой теории были сформулированы американским социологом и социальным психологом Дж. Г. Мидом⁷⁶ в книгах «Роль, Я и общество» (1934), «Исследование человека» (1936). Автор считал, что все мы учимся ролевому поведению через восприятие себя каким-либо значимым для нас лицом. Человек всегда видит себя глазами других

⁷⁵ Адаптивным способом овладения социальными ролями в психологических тренингах, в педагогике часто выступают ролевые игры.

⁷⁶ Джордж Герберт Мид (1863-1931) – американский философ, психолог, социолог.

и либо начинает подыгрывать ожиданиям окружающих, либо продолжает отстаивать свою роль. В освоении ролевых функций Мид выделял три стадии:

- имитация, то есть механическое повторение;
- проигрывание, то есть переход от одной роли к другой;
- групповое членство, то есть освоение определенной роли глазами значимой для данного человека социальной группы.

Вместе с тем ключевое понятие этой теории – социальная роль – было разработано в начале XX в. как *образец поведения, закрепившийся, утвердившийся, отобранный как целесообразный для людей, занимающих ту или иную позицию (статус) в системе общественных отношений.*

Исследование ролей, ролевых отношений и ролевых конфликтов является не только одним из ключевых в психологии социальной, но и важным, если не сказать базовым – в психологии отношений.

Вопросы и задания по материалам Темы 8

1. Как вы полагаете, почему в психологии отношений такую важную роль играет проблема ролевых позиций?
2. В чем заключается множественность ролевых позиций человека?
3. Что такое ролевые ожидания?
4. Что представляют собой ролевые конфликты?
5. Подготовьте сообщения о концепции Э. Берн о позициях человека?
6. Расскажите о социальных ролях и ролевом репертуаре в общении людей.
7. Что такое технический и смысловой аспекты исполнения социальной роли?
8. Расскажите о характеристиках ролей по Парсонсу.
9. Дайте общее представление о концепции Г. Мид.

Тема 9. Понимание и непонимание друг друга и барьеры общения

Взаимопонимание между людьми.

Идентификация и коммуникация.

Психологические барьеры.

Примерные схемы преодоления психологических барьеров общения.

Одним из важнейших аспектов социально-психологического общения является взаимное понимание людьми друг друга⁷⁷. И понимание может рассматриваться как *внутренняя* основа процесса общения, достигшего высокого уровня.



Л. С. Выготский

Развитая способность человека к пониманию других выступает в качестве основы процесса общения, которому подчинены практически все средства выражения и пе-

⁷⁷ Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. – СПб: СПбГУП, 1999.

редачи психического состояния взаимодействующих индивидов Л. С. Выготский⁷⁸ в свое время говорил об общении как «процессе, основанном на разумном понимании и намеренной передаче мыслей и переживаний, требующий известной системы средств»⁷⁹.

Важнейшим средством установления взаимопонимания между людьми является, как мы уже писали выше, речь, которая позволяет осуществлять обмен мыслями для взаимопонимания. Возможно, именно процесс установления взаимопонимания между людьми является важнейшим параметром социально-психологического общения, которому могут быть подчинены все остальные функции речи. Действительно, коммуникативная функция речи, заключающаяся в передаче сообщения и обмене мыслями, непосредственно подчинена задачам и целям взаимопонимания.

Речь, кстати, может служить средством и передачи сообщения, и воздействия даже в тех случаях, когда взаимопонимание между общающимися отсутствует и вряд ли может быть достигнуто.

О взаимопонимании людьми друг друга можно говорить по-разному, подразумевая и совпадение или просто созвучие взглядов на мир, ценностные ориентации, понимание индивидуальных особенностей друг друга, понимание или угадывание мотивов поведения и возможности вести себя так или иначе в какой-то конкретной ситуации, принятие исполняемых по отношению друг к другу ролей, принятие самооценки и т. д. Конечно, взаимопонимание – это понимание одного человека

⁷⁸ Лев Семенович Выготский (1896-1934) – советский психолог. Основатель исследовательской традиции изучения высших психологических функций, которая стала известна, начиная с критических работ 1930-х годов, как «культурно-историческая теория» в психологии.

⁷⁹ Выготский Л. С. Младенческий возраст // Собр. соч.: В 6 т. – М., 1982 – 1984.

другим, понимание, носящее взаимный, обоюдный характер. Условием такого взаимопонимания, видимо, является не только понимание другого человека, но и понимание его отношения к себе или к другим людям как к партнерам по общению, складывающихся и развивающихся между людьми отношений.

Высокий уровень требований, которые предъявляет к общающимся процесс постижения друг друга на основе рационального анализа их взаимоотношений, не каждому доступен.

В условиях дефицита времени люди вынуждены восполнять недостаток сведений и знаний о другом человеке той информацией, которую дает им о нем первое впечатление. Действительно, наш жизненный опыт позволяет часто без ошибок или даже достаточно точно судить о другом человеке уже при первом знакомстве. За этим стоит способность [на основе опыта общения с другими] видеть за внешними проявлениями, манерой поведения личностные особенности. Но при всех своих достоинствах первое впечатление о другом лице далеко не всегда гарантирует надежный результат – помните поговорку о том, что первое впечатление часто обманчиво? А иногда результат первого впечатления может полностью разойтись с последующим представлением о человеке – восприятие строится на основе фиксирования внешних характеристик воспринимаемого (его лицо, одежда, манера вести себя и т. д.), хотя, вместе с этим, оно выходит за рамки оценки только внешнего облика человека. Полученный на основе впечатления о внешнем облике воспринимаемого материал служит основой для того, чтобы воображение и жизненный опыт воспринимающего осуществили реконструкцию и внутреннего мира впервые увиденного человека, предполагающую оценку его характера, духовного потенциала, его отношения к миру и т. д. На это обстоятельство обратил внимание А. А. Бодалев: «Построив образ познаваемого человека на основе фик-

сирования характеристик его внешности, взаимодействующий с этим человеком субъект обычно не ограничивается таким знанием, он немедленно создает систему заключений об этом человеке, содержанием которых является констатация качеств, свидетельствующих о способностях человека или выражающих его отношение к различным сторонам действительности, а также говорящих об его определенной социально-групповой принадлежности и т. п.»⁸⁰.



Взаимопонимание?

Свое восприятие и понимание другого мы строим на базе своего собственного жизненного опыта, в основе которого лежит механизм идентификации/отождествления или приравнивания, уподобления людей друг другу. Человек испытывает симпатии к другому, сочувствует ему, если он способен представить себя на его месте, если для него понятна, близка и приемлема точка зрения и позиция того человека, с которым он общается. Иными

⁸⁰ Бодалев А. А. Психология общения, – М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.

словами, внутренней основой и предпосылкой взаимного понимания людьми друг друга оказывается механизм их психологической идентификации, или взаимного уподобления. Тут сразу всплывает и еще один термин – эмпатия – как осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

Идентификация начинается с уподобления объекта субъекту (другого себе) и завершается уподоблением субъекта объекту (себя другому). Это не исключает, кстати, возможности другой модели идентификации: от первоначального уподобления субъекта объекту (себя другому) к последующему сведению объекта к субъекту (другого к себе).



Т. Шибутани

На значение идентификации как психологической основы взаимопонимания давно обратили внимание и за-

рубежные психологи. Т. Шибутани⁸¹, например, связывает процесс установления взаимопонимания с механизмом идентификации, ибо, как он заметил, «...только вообразив себя на месте другого, человек может догадаться о его внутреннем состоянии»⁸².

Но механизму идентификации свойственна некоторая ограниченность – его действие ограничено *уровнем действительного соответствия или несоответствия людей друг другу*. Он эффективен лишь при условии относительного соответствия общающихся – за пределами этого соответствия он превращается в инструмент искажения реальности. Полное же уподобление одной [неповторимой] индивидуальности другой *невозможно*. Ведь жизненный опыт каждого человека достаточно ограничен по сравнению со всем многообразием встречаемых им людей с их разнообразным внутренним миром и характером.

Правда, стереотип восприятия выполняет функцию способа защиты психики человека от перегрузки информацией и различными впечатлениями в процессе общения, а подгоняя новые впечатления под уже сложившийся на основе старых стереотип (сложившееся у человека представление о типе личности), можно справиться с процессом интенсификации нашего общения даже в условиях дефицита времени. Хотя надо точно знать: стереотип восприятия человека человеком функционирует на не совсем надежной основе обыденного сознания, а на базе внешнего, первого, поверхностного впечатления о другом.

⁸¹ Тамоцу Шибутани (1920-2004) – американский психолог и социолог японского происхождения.

⁸² Шибутани Т. Социальная психология. – Ростов н/Д.: изд-во «Феникс», 1999.



С. Л. Рубинштейн

Видимо, в этом случае стереотип или определенная установка восприятия человека человеком выступает уже в качестве *психологического барьера* на пути к пониманию духовного мира личности. Факт установления внешнего сходства, подобия предрасполагает наблюдателя к выводу о внутреннем, психологическом тождестве, потому, что избавляет от сложных, порой мучительных поисков ключа к тайнам человеческой индивидуальности. Уподобление оказывается чем-то вроде подсказки, готового ответа, освобождающего от самостоятельных решений.

Люди, вообще, как правило, всерьез задумываются об особенностях характера и индивидуальности другого человека только тогда, когда он начинает выходить за рамки их стереотипного восприятия, когда его поступки не согласуются со схемой, которой он был уже заранее уподоблен по аналогии с восприятием и пониманием других людей, сходных с ним по внешним признакам поведения. С. Л. Рубинштейн⁸³ точно заметил: «В обычных более или менее тривиальных жизненных ситуациях, когда к тому

⁸³ Сергей Леонидович Рубинштейн (1889-1960) – выдающийся советский психолог и философ, педагог и организатор науки.

же мы не заинтересованы в особо глубоком проникновении в истинный смысл поведения окружающих нас людей, в понимании подлинных их мотивов и целей, процесс интерпретации их поведения, раскрывающий его психологическое содержание, не выделяется особо. Но стоит нам столкнуться со сколько-нибудь для нас неожиданным поступком небезразличного для нас человека, как невольно мы задаем себе вопрос, что бы это могло означать, что этот человек так поступил: не явился в условленный час, когда мы его ждали, пошел куда-то, где, казалось бы, ему не надлежало быть, и т. п. Вопрос о психологической квалификации поступка в таком случае отчетливо выделяется из простой регистрации его внешней стороны»⁸⁴.

Действительно, пока все поведение, манера общения и пр. соответствуют нашим стереотипам, образцам, эталонам, клише – всему, чему мы привыкли следовать, мы не углубляемся в смысл нашего общения и психологии собеседника, а вот когда образцы ломаются – пытаемся понять человека как личность.

Идентификация, или уподобление, предполагает способность общающихся представить себя на месте другого, войти в его положение, испытать его внутреннее состояние, посмотреть на самого себя его глазами. На первый взгляд, это может показаться довольно простой задачей, решаемой каждодневно в практике человеческого общения. На самом деле это не так – в самом механизме уподобления заложены трудности и противоречия. Прежде всего, нельзя представить себя на месте другого человека, не побывав *в его шкуре*. Самым эффективным способом снятия этого противоречия было бы, вероятно, поочередное вхождение в роли друг друга на практике.

⁸⁴ Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер Ком, 1998.

Частично обмен ролями достижим. Возьмем для примера семью. Муж может на какое-то время взять на себя бремя домашних забот, связанных с ведением хозяйства и уходом за детьми. Аналогичным образом и жена может легко войти в роль или положение мужа и почувствовать состояние освобождения от повседневных домашних забот... Но, к сожалению, как показывают и психологическая практика, и житейский опыт, перемена ролей не всегда приводит к полному взаимопониманию. Трудности часто связаны с различием производственных сфер деятельности мужчин и женщин.

Можно сказать и об игровом уподоблении – сейчас это, кстати, довольно модно – мужчины даже исполняют роли беременных жен, нося привязанный к животу груз... Это способно давать некоторый психологический эффект и даже, возможно, привести к большему пониманию друг друга. Полезно это и как фактор развития чувства юмора, и как фактор создания более благоприятного психологического климата в семье. Любопытно здесь и поведение детей, которые почти с одинаковым успехом способны входить в роль как папы, так и мамы.

Конечно, подобное уподобление друг другу играет определенную роль, но отнюдь не гарантирует абсолютного взаимопонимания.

В представлении о возможностях и границах взаимопонимания при общении можно различать несколько подходов. Иногда психологи исходят из представления о неограниченных возможностях взаимопонимания между людьми, нередко отождествляя его с процессом информационного общения.

Упомянутый выше Т. Шибутани склонен к отождествлению взаимопонимания с коммуникацией. Коммуникацию он характеризует как обмен информацией, благодаря которому согласие *развивается* или *разрушается*. При этом *уровень взаимопонимания рассматривается как*

важнейший критерий коммуникабельности общающихся индивидов.

Т. Ньюком⁸⁵ различает понятия коммуникации и согласия, но рассматривает коммуникацию как *связь, имеющую своим следствием возрастание степени согласия общающихся между собой индивидов.*

Однако философы и психологи, стоящие на основе идей экзистенциализма⁸⁶, считают, что взаимопонимание в процессе общения возникает на самом деле редко или вообще не возникает. Всякое предметно-функциональное общение, связанное с ролевым взаимодействием людей, а не интимным межличностным контактом, расценивается как заведомо *неподлинное*. Утверждая принципиальную герметичность и некоммуникабельность человека, экзистенциалисты абсолютизируют следующие реальные явления:

- уникальность, неповторимость индивидуальных переживаний;
- внутреннюю расчлененность жизненного опыта и множественность образов рефлексивного «Я субъекта»;
- рефлексивно-игровой характер общения, при котором поведение лица зависит от особенностей партнеров и ситуации.

Да, уникальность и неповторимость индивидуальных переживаний человека, как и сложность, многогранность его самосознания являются весьма существенными, но отнюдь не непреодолимыми барьерами на пути общения и взаимного понимания людьми друг друга.

⁸⁵ Теодор Ньюком (1903-1984) – американский социолог и психолог, специалист по проблемам социальной психологии, психологии личности, психологии общения.

⁸⁶ Экзистенциализм – направление философии, главным предметом изучения которого стал человек, его проблемы, трудности, существование в окружающем мире.

Сегодня ученые пытаются определить и уровни взаимопонимания людьми друг друга.

К числу важнейших условий и предпосылок взаимопонимания относится, как уже говорилось выше, способность к внутренней идентификации общающихся, которая, в свою очередь, предполагает совпадение или во всяком случае близкое сходство системы значений, регулирующих поведение человека. Другим, не менее существенным условием взаимопонимания является адекватность уровня самооценки общающимися индивидами. Но ни одно из этих условий *в отдельности* не может гарантировать глубокого и устойчивого взаимопонимания.

Адекватность самооценки самооценке может стать при определенных условиях хорошей основой для взаимопонимания даже вопреки отсутствию полного совпадения системы социальных и индивидуальных значений между общающимися.

Таким образом, можно различать три уровня взаимопонимания в зависимости от того:

- ✓ совпадает ли только система социальных и индивидуальных значений у общающихся и нет ли совпадений в уровне самооценки личностных качеств;

- ✓ когда совпадает не только система значений (социальных и индивидуальных), но и уровень взаимной оценки личностных качеств – это тот случай, когда наблюдается взаимная удовлетворенность людей их эмоциональным отношением друг к другу, когда они уважают друг друга, что исключает необходимость прибегать к суррогатным средствам достижения согласия и взаимопонимания;

- ✓ когда имеет место высокая степень взаимного доверия и открытости общающихся, что предполагает, в свою очередь, отсутствие каких-либо тайн друг от друга, которые бы существенно затрагивали интересы партнеров.

Тайна – постоянно действующий или потенциальный источник напряженности в отношениях между общающимися, способный оказать сильное воздействие на психологический контакт.

В отечественной психологической науке проблема передачи информации партнеру рассматривается как один из аспектов целостного процесса общения. Но речь, в основном, идет о многочисленных барьерах, возникающих в сознании общающихся субъектов и препятствующих формированию более или менее адекватных образов друг друга (и себя самого) и построению конструктивного общения, основанного на доверии, взаимопонимании, сотрудничестве.

Эти барьеры группируются и анализируются по-разному. Так, чаще всего выделяют коммуникационные барьеры микро- и макроуровня (микро- и макробарьеры).

Микробарьеры препятствуют успешной коммуникации в конкретных, узких секторах профессионального общения. К ним можно отнести:

- психологический настрой источника (отправителя) информации по отношению к получателю (адресату);
- психологический настрой получателя (адресата) к источнику (отправителю) информации;
- низкую способность восприятия информации (сложность фраз, трудная лексика, специфический глоссарий, национальный акцент и др.);
- отсутствие обратной связи;
- предвзятое отношение обоих коммуникантов к обсуждаемой теме.

Макробарьеры коммуникации препятствуют установлению коммуникации в целом. К таким коммуникационным преградам можно отнести:

- превышение пропускной способности сетей, каналов, средств передачи и кодирование информации, в результате чего часть информации пропадает либо искажается в результате перегрузки сетей;

– упрощенную информацию, несущую в себе мало конструктивных идей, слабо связанных с контекстом общения;

– языковой барьер (иноязычная среда общения, профессиональный сленг, невоспринимаемый, невербальный);

– технологические организационные причины.

Барьеры можно разделить на преграды, зависящие от инициатора коммуникации, источника управленческой информации (группа факторов источника) и преграды, зависящие от получателя информации, коммуникационного контрагента (класс факторов получателя).

Факторы источника:

– некачественное построение общения и информационного обмена (неудачный лексический состав, недостаточная убедительность);

– недостатки обратной связи (отсутствие мотивации);

– неумение вести диалог и переговоры (неумение слушать и ставить вопрос);

– погрешности логики сообщения (недооценка позиции и способностей получателя);

– низкие индивидуальные особенности (дикция, слух, зрение, невнимательность, память и др.).

Факторы получателя:

– неспособность адекватно оценивать степень важности сообщения (слабое знание темы, низкий культурный уровень);

– некорректный набор установок сознания (подверженность стереотипам, предвзятость, конфликтность, отсутствие внимания);

– неадекватный интерес к теме коммуникации;

– низкие индивидуальные физиологические особенности.

Для анализа и прогнозирования предстоящего общения специалисты рекомендуют выделять и рассматривать взаимосвязанные аспекты, элементы, стороны

процесса общения (уже известные нам): *перцептивную, коммуникативную и интерактивную* (см. выше).

В процессе *длительного общения* мы получаем возможность воспринимать человека на основе более серьезной информации о нем, по совокупности внешних проявлений, поведения и невербальных средств общения. Мы формируем более сложную, чем по первому впечатлению, модель его личности и можем строить более надежные прогнозы его поведения, однако никогда не стоит исключать возможность *сюрпризов*.

Для более глубокого и точного восприятия эффективен механизм *эмпатии* (см. выше) – восприятия, основанного на умении и стремлении поставить себя на место другого человека, взглянуть на мир, на ситуацию его глазами, почувствовать его состояние, позицию и учесть это в своем поведении. Эмпатия – это позиция заинтересованности, открытости, доверия. Кстати, утверждается, что эмпатия тоже поддается тренировке, развитию. Правда, говорят, и что свойство эмпатии слабеет с возрастом.

Восприятие зависит от тех мотивов, целей, намерений, которые мы склонны приписывать в качестве обоснования поступков других. Приписывание причин, или *каузальная атрибуция*, может быть ошибочным и приводить к неверному восприятию партнера – как правило, мы либо оцениваем поступки других через призму собственной личности, либо сравниваем с каким-нибудь авторитетом, референтом, которым чаще всего являемся, опять-таки, мы сами. Такая позиция – *я бы на его месте* – чрезвычайно распространена. Ошибка здесь – игнорирование влияния ситуации. Избежать ошибок в восприятии партнера помогает длительное общение, совместная деятельность, осознание уникальности каждого человека и реальная самооценка.

И еще: знания в области психологии и умение применять их в практике общения – очевидный фактор успеха.

В частности, следует отметить определенные техники и методы повышения эффективности общения (разговор об этом будет ниже).

Остановимся подробнее на типологии и сути *барьеров непонимания*. Эти барьеры срабатывают автоматически, независимо от нашей воли.

Внешние барьеры – это некие фильтры недоверия к говорящему, например чувство опасности, тревоги, и затрудняющие общение. Вообще, *доверие* к говорящему – один из определяющих факторов. Препятствием может служить и *внутренний* барьер, например, *нравственный*, не позволяющий касаться предлагаемой темы.

Барьером непонимания может служить *недостаток авторитета* самого общающегося или того, на кого он ссылается, в глазах воспринимающего. Человек доверяет, как правило, тому, кто для него является авторитетом, и не доверяет тем, у кого, в его глазах, нет авторитета. Основа авторитета – статус, принадлежность к определенной группе, привлекательность, хорошее отношение к нам – социально-перцептивный авторитет.

Несколько барьеров непонимания связаны с самой подачей информации и поэтому рассматриваются также и в курсе риторики. Речь идет:

- *о фонетическом барьере* (непонимание языка, неприятие темпа речи, неадекватность речи и жестов друг другу, т.е. несовпадение вербальной и невербальной составляющих процесса коммуникации);

- *семантическом барьере* (непонимание смысла, когда один из общающихся использует непонятный жаргон, придает словам свой смысл);

- *стилистическом барьере* (несоответствие содержания и стиля, формы изложения: высоким стилем – об быденном, и наоборот – низким стилем о возвышенном). Можно выделить и другие стили: научный стиль изложения и обыденный;

- *логическом барьере*;

- *о барьере избегания*, когда партнер уклоняется от контакта, от информации.

Успех общения зависит от заинтересованности сторон и умения предвидеть и преодолевать барьеры непонимания, от умения управлять вниманием, привлекая и поддерживая его. Главное – это желание понять партнера, слушать, чтобы услышать.

И еще: в установлении самих позиций партнеров по общению помогает знание современного западного метода психологического анализа и коррекции поведения, получившего название *транзактный, или транзакционный, анализ* (см. выше). Нам уже известны такие позиции общающихся, как *хозяин положения – подчиненная сторона, преследователь – жертва – помощник, родитель – взрослый – ребенок.*

В транзактном анализе взаимодействие в общении понимается как взаимодействие позиций, а транзакция – как намерения к действию и сами действия, отражающие понимание человеком ситуации общения. Появляется возможность определить при общении как свою позицию, так и партнера, и на этой основе определить понимание ситуации общения и спрогнозировать дальнейшее поведение. Изменение ситуации общения возможно на основе понимания позиций сторон и попыток их изменения либо приспособляясь к позиции партнера, либо пытаясь изменить его позицию.

Решать сложные задачи взаимоотношений сторон в общении позволяет задействование возможно большего числа факторов, определяющих его успех.

Итак, теперь, когда мы знаем больше, попробуем уточнить и обобщить материал о барьерах общения.

Психологические барьеры:

- *первое впечатление* считается одним из барьеров, который может способствовать ошибочному восприятию партнера по общению;

- *барьер предвзятости и беспричинной негативной установки.* Он выражается в следующем: внешне беспричинно человек начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или по каким-то скрытым причинам;

- *барьер отрицательной установки, введенной в опыт человека кем-либо из других людей.* Нам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором мало что известно, нет опыта личного взаимодействия с ним. Таких негативных установок, привнесенных извне, до личного опыта общения с конкретным человеком, надо избегать. К новым людям, с которыми предстоит общаться, все-таки лучше подходить с оптимистической гипотезой;

- *барьер «боязни» контакта с человеком.* Бывает, что необходимо вступить в непосредственный контакт с человеком, но как-то неловко. Обычно такой барьер характерен для людей, испытывающих сложности в общении, имеющих в целом низкий уровень общительности;

- *барьер «ожидания непонимания».* Надо вступить в непосредственное взаимодействие с человеком в деловом или личностном общении, но волнует вопрос: правильно ли все поймет партнер? Причем, здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. Начинаются прогнозирование последствий этого неверного понимания, предвосхищение неприятных ощущений;

- *барьер «возраста»* – типичный в системе обыденного общения. Возникает в самых разнообразных сферах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений. Люди постарше нередко осуждают поведение молодых, забывая себя самих в этом возрасте. Молодые раздражаются, посмеиваются. Возникают осложнения в

межличностных отношениях. Возрастной барьер в общении опасен и в семейных отношениях, и в системе служебного взаимодействия;

- *эстетический барьер* возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, комнате не располагают к беседе;

- *барьер социального положения* – комфортному общению он может препятствовать, особенно если один привык испытывать трепет перед другим;

- *барьер отрицательных эмоций* возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает, не поднимая глаз и т.п., не стоит спешить принимать это на свой счет – возможно, человек не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т. п.;

- *барьер состояния здоровья человека, физического или духовного*, тоже влияет на общение. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится;

- *барьер психологической защиты*, выстраиваемой партнером, – серьезный барьер общения;

- *барьер двойника* – заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он другой, и его позиция определяется его нравственными нормами и установками.



И так тоже бывает!

Да, барьеры общения – факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им. С психологической точки зрения, к таким факторам можно отнести еще и *различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров*. Так что продолжим нашу характеристику барьеров общения, добавив конкретные психологические факторы:

- *барьер темперамента* возникает как следствие встречи людей с *разными типами нервной системы*. Темперамент является фундаментом характера, определяющим особенности реагирования нервной системы на окружающую среду. Тип темперамента зависит от врожденного типа высшей нервной деятельности. В нервной системе, как известно, сменяются два основных процесса – возбуждения и торможения. От их взаимодействия и зависит тип темперамента. Взаимодействие процессов возбуждения и торможения у каждого человека характеризуется силой, подвижностью и уравновешенностью

нервной системы. Общение людей, разных по своей темпераментной структуре, может формировать барьеры на пути к взаимодействию и даже привести к конфликту;

▪ *барьер характеров* – характер – это индивидуальное сочетание наиболее устойчивых особенностей личности, которые проявляются в поведении человека и в его определенном отношении:

- к себе (требовательность, критичность, самооценка);

- к другим людям (индивидуализм – коллективизм, эгоизм – альтруизм, жестокость – доброта, безразличие – чуткость, грубость – вежливость, лживость – правдивость и т. п.);

- к порученному делу (лень – трудолюбие, аккуратность – неряшливость, инициативность – пассивность, усидчивость – нетерпеливость, ответственность – безответственность, организованность – дезорганизованность/неорганизованность и т. п.).

В характере отражаются также и волевые качества: готовность преодолевать душевную и физическую боль, препятствия, проявление настойчивости, самостоятельности, решительности, дисциплинированности.

Характер человека связан с его темпераментом, то есть врожденными свойствами высшей нервной деятельности. Но зависит он и от приобретенных в течение жизни индивидуальных качеств. При определенном темпераменте одни качества приобретаются легче, другие труднее. Например, дисциплинированность и организованность легче выработать у себя флегматику, чем холерику. Однако нельзя оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом – выдержанным, тактичным, добрым и отзывчивым может быть человек любого темперамента, занимающийся самовоспитанием. Но все же констатируем: *противоположные характеры могут создавать барьеры общения;*

▪ причиной формирования барьеров в общении могут быть *акцентуации личностей*. Акцентуация скрывает как положительные, так и отрицательные заряды и предопределяет процессы и стиль поведения личности в общении.

Акцентуированные личности часто встречаются в нашей повседневной жизни. Психологи считают, что *каждый тип акцентуации порождает свои проблемы, а в определенных ситуациях рождает однотипные конфликты*. Одним из источников конфликтов и обид является несоответствие самооценки и оценки окружающих. Следует знать, что:

- подчеркивание собственных достоинств, надменность, бахвальство всегда раздражают окружающих;

- причиной напряженности в общении может быть неадекватная завышенная самооценка (в этом случае следует снизить «уровень» своих притязаний);

- недопустимо вместо указания или замечания «по делу» давать общую отрицательную оценку личности;

- каждый человек имеет свои особо уязвимые места, «бить» по которым нельзя, дразнить человека (особенно это касается внешности – особую чувствительность здесь проявляют девушки и женщины);

- каждый человек нуждается в достойной оценке своей деятельности, в том числе в заслуженной похвале. Однако человеку не безразлично, кто его хвалит. Человеку не нужна похвала и от того, к кому он не питает чувства уважения;

- человек, испытывающий безразличие к себе окружающих, как правило, приписывает другим те же ощущения, эмоции, желания, которые он сам переживает в данное время;

- когда кто-либо испытывает тягостное чувство утраты, потери близкого человека, ему требуется сострадание, соболезнование.

Сама манера общения, формируемая на базе темперамента, характера и типа акцентуации личности, может создать барьер в общении людей, имеющих различия в этой манере. Поэтому важно уметь входить в коммуникативную ситуацию при общении с разными партнерами.

Основными субъектами общения, с психологической точки зрения, являются: *доминантный, недоминантный, мобильный, ригидный, экстравертный и интравертный субъекты общения*⁸⁷.

Доминантный субъект общения стремится обратиться к какому-либо человеку, не заботясь при этом об уместности или целесообразности общения. Он хочет овладеть инициативой в общении, оказать влияние на других, подавить активность партнера по общению. Его настроенность на это можно уловить по осанке, мимике, жестам, взгляду, репликам. В общении он повышает голос, перебивает партнера, повторяет многократно одно и то же, отличается напористостью. При общении с доминантным субъектом нужно дать ему возможность выявить свою доминантность; не опровергать и не высмеивать «силовые приемы» партнера, спокойно придерживаясь при этом своей, независимой, точки зрения.

Недоминантный субъект общения постоянно чувствует себя неуверенно, боится лишней раз взять на себя инициативу, задать вопрос, высказать свою точку зрения. Он очень чувствителен к внешним признакам интеллекта, силы, эмоциональности партнера. Нерешителен в раскрытии собственных знаний. Иногда он позволяет сбить себя с толку; уступчив, легко теряется; никогда сам не перебивает партнера и терпеливо сносит, когда перебивают его. Общаясь с недоминантным субъектом, необходимо

⁸⁷ Кишкель Е. Н. Управленческая психология. – М.: Изд-во «Высшая школа», 2002.

стимулировать его к открытости, предоставить ему инициативу и возможность выразить себя.

Мобильный субъект общения легко вступает в общение, переключает внимание, быстро обозначает в своем сознании образ партнера по общению (часто слишком поверхностно). Его речь тороплива, фразы легко сменяют друг друга; он задает темп общению; часто перебивает. В ходе словесного общения активно выражает свое отношение к тому, что говорит партнер, вставляет реплики и замечания. Старается уловить смысл речи, часто не вникая в суть слов. Всегда стремится внести разнообразие в общение, меняя поверхностно обсуждаемые темы, перескакивая с одной на другую. Общаясь с мобильным субъектом, нужно помнить о том, что с ним практически невозможно обсуждать продолжительные во времени, серьезные темы с глубоким анализом сущности затрагиваемых вопросов. В подобных случаях он легко прекращает общение, пренебрегая формами и ритуалами прощания.

Ригидный субъект общения не сразу включается в коммуникативную деятельность – ему требуется изучить партнера, понять его намерения в общении. Как правило, он внимательно слушает. Неспешно говорит, подробно излагает свои мысли, тщательно подбирая слова и выражения, строя фразы. Он не любит, чтобы его перебивали; не терпит поспешного изложения мыслей от других. Общение с таким человеком может быть тягостным для нетерпеливых. Общаясь с ригидным субъектом, следует избегать торопливости и небрежности. Входить и выходить из коммуникативного взаимодействия нужно с учетом сложившихся этикетных форм общения. Необходимо поставить перед собой коммуникативную задачу на долготерпение. Торопить такого партнера, раздражаться просто недопустимо.

Экстравертный субъект общения открыто расположен к взаимодействию. Общение является его стихией. Неза-

висимо от своего душевного состояния, он всегда направлен на партнерство. Он уверен в собственной способности понять любого человека, любознателен, проявляет неподдельный интерес к людям. Хочет быть полезным окружающим, внимателен к ним, старается высказать свои симпатии и желает такого же отношения к себе. Для привлечения внимания к своей персоне часто бывает эксцентричным в высказываниях, используя модные новинки. Умеет говорить открыто и искренне. Общаться с экстравертным субъектом легко, так как он сам создает положительную коммуникативную ситуацию.

Интравертный субъект общения не склонен к внешнему диалогу. Более всего он сосредоточен на диалоге с самим собой (*автообщении*). Застенчив, обидчив, не склонен к обсуждению личных тем. Однако он имеет хорошо управляемую систему психологической защиты «личных зон». Общаться с интравертом лучше с глазу на глаз. К интенсивному общению его нужно втягивать постепенно и деликатно.

Учет приведенных характеристик субъектов общения дает возможность каждому человеку сформировать у себя навыки понимания особенностей личности другого человека, признания ее достоинств. Только тогда возникают условия для эффективного общения людей в коллективе⁸⁸.

На эффективность общения может влиять и эмоциональное состояние человека. Эмоции служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения. Они способны резко усилить или ослабить скованность, робость в общении. Но *устойчивые отрицательные эмоции создают барьеры в общении*. К таким фундаментальным эмоциям относятся:

⁸⁸ Кишкель Е. Н. Управленческая психология. – М.: Изд-во «Высшая школа», 2002.

страдание (горе), гнев, отвращение, презрение, страх, стыд и вина, плохое настроение и др. В соответствии с этим к личностным барьерам отрицательных эмоций можно отнести (добавим к сказанному выше):

❖ *барьер страдания.* Этот барьер общения вызывается трагическими событиями, физическими болями, заниженной самооценкой, неудовлетворенностью своим социальным статусом и т.п. Такой барьер снижает и уровень общительности переживающего страдания человека и тех, кто вступает в контакт со страдающим. Барьер страдания может быть вызван застенчивостью человека;

❖ *барьер гнева.* Его преодолеть трудно, так как гнев провоцирует неожиданные препятствия, оскорбления и т.д. Гнев способен удвоить физическую и психическую энергию – чем он сильнее, тем человек активнее изливает его в словах или агрессивных действиях;

❖ *барьер отвращения и брезгливости.* Этот барьер возникает из-за нарушений кем-либо элементарных норм этики поведения или вследствие *гигиенического* неприятия другого человека. Его могут спровоцировать:

- мятая, грязная одежда и обувь;
- небрежная, излишняя жестикуляция партнера, подергивание;
- отталкивающие манеры (грубый цинизм, пальцы во рту, ушах, носу, демонстрация неприличных звуков и т. п.);
- нарушение психологической дистанции общения;
- гигиенически неприятные действия (почесывание, сморкание без использования носового платка, харкание, слюнотечение и т. п.);
- мокрые, потные ладони и грязные ногти протянутой для рукопожатия руки;
- неприятные запахи изо рта, от тела, ног;
- гнилые передние зубы и пр.

Следует отметить, что окружающие быстро перестают обращать внимание на физические дефекты, но гигиенические отклонения они не приемлют никогда. Именно эти

отклонения надолго запоминаются людям, провоцируя стойкий барьер общения;

❖ *барьер презрения.* Так же, как и барьер отвращения, он ограничивает контакты с человеком, вызывающим отрицательные эмоции. Презрение у людей обычно вызывают: аморальные поступки человека; его предрассудки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предательство и т.д.;

❖ *барьер страха.* Этот барьер общения является одним из самых трудно преодолимых в общении между людьми. С человеком, являющимся источником страха, контакты сводятся до минимума. Его избегают, стараются не оставаться с ним наедине, не встречаться, не попадаться ему на глаза;

❖ *барьер стыда и вины.* Возникает в результате осознания неуместности происходящего события как реакция на критику, неумеренную похвалу, лесть, ухаживания, из боязни показаться неловким или быть уличенным в чем-то содеянном; от осознания глубокой вины перед кем-либо и т. д. В этих случаях человек краснеет, у него изменяется голос, он отводит в сторону глаза от партнера по общению либо опускает их, старается уйти от контакта;

❖ *барьер плохого настроения.* Плохое настроение часто способствует конфликтам. Это эмоционально-негативное состояние влияет на партнера, парализуя его желание общаться. При исследовании причин возникновения служебных конфликтов ученые определили: уровень эмоциональной уравновешенности у людей, занятых административной работой, значительно ниже средне-статистического, а с возрастом снижается еще более; плохое настроение руководителя значительно ухудшает настроение подчиненных;

❖ *барьер речи.* Этот барьер общения возникает вследствие допущенных речевых ошибок. Он может исказить или даже полностью заглушить слова говорящего. Такой барьер возникает вследствие эмоционального

возбуждения, неправильного выбора слов, ошибок в построении сообщения, неверной оценке способности партнера понять передаваемую ему информацию, слабой аргументации, неумения использовать социально-психологические механизмы общения⁸⁹.

Изучение проблемы «барьеров» общения позволяет говорить и о построении схем выхода из ситуации «барьера», где главным является принцип взаимоотношений, ведущих к сотрудничеству и взаимопониманию с учетом индивидуально-психологических особенностей партнеров по общению.

Вот, например, такая *схема выхода* из ситуации «барьера»:

- оценка создавшейся ситуации «барьера» (определение ее направленности и возможных последствий);
- выявление ориентировочных причин возникновения;
- исследование предполагаемого выхода из ситуации в зависимости от ее причин (нейтрализация, либо сведение к воздействию негативных факторов);
- определение аффективных действий для выхода из создавшейся ситуации.

Действия, направленные на минимизацию «барьеров» позволяют наладить процесс общения и приводят к аффективному взаимодействию в условиях совместной деятельности.

Важную роль в преодолении психологических барьеров играет и мотивационное состояние.

Итак, для преодоления «барьеров» необходимо точно оценить ситуацию, четко выяснить причины возникновения «барьера» и действовать согласно намеченной схеме. При этом надо учесть главный принцип: принцип

⁸⁹ Кишкель Е. Н. Управленческая психология. – М.: Изд-во «Высшая школа», 2002.

сотрудничества и взаимопонимания с учетом индивидуально-психологических особенностей партнеров по общению.



Барьер почти преодолен...

Попытки преодоления психологического барьера общения можно представить вкратце и таким образом:

- распознать ситуацию, изучить ее, понять суть, причины возникновения;
- найти различные пути выхода из сложившейся ситуации;
- подобрать действия, которые необходимо совершить для достижения цели. Здесь человек должен отказать от своих эмоций и страхов, которые он переживает, и просто совершить нужные действия.

Причем, данные навыки стоит тренировать, поскольку в самый разгар неприятной ситуации человек обычно скатывается на эмоции, не может разумно мыслить, рассуждать и искать адекватные выходы. Однако по мере тренировки навык можно выработать, что позволит наладить взаимоотношения на основе сотрудничества и взаимопонимания. Можно просто попытаться придерживаться следующих полезных правил для улучшения

взаимоотношений с людьми и для преодоления психологических барьеров:

- помнить, что человек в стрессовой ситуации действует на эмоциях;
- отстаивать свою точку зрения, но и не игнорировать мнение собеседника;
- старайтесь найти альтернативные решения;
- представить, что будет, если проблема не разрешится;
- замолчать, если собеседник раздражен или агрессивен;
- ориентироваться на положительные качества и свои, и собеседника;
- никого не обвинять в случившемся;
- не возвышаться и не принижать себя за счет собеседника.

Вопросы и задания по материалам Темы 9

1. Что представляет собой взаимопонимание между людьми?
2. Что такое идентификация?
3. Дайте представления о разных видах и типах барьеров в общении.
4. Что представляют собой психологические барьеры общения?
5. Подготовьте сообщения и презентации о различных схемах, техниках, методиках преодоления психологических барьеров?

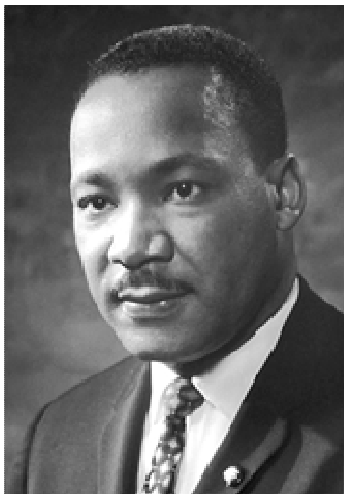
Тема 10. Особенности социального взаимодействия как общения между людьми

Социальное действие и социальное взаимодействие.

Основные виды социального взаимодействия.

Барьеры взаимодействия и механизмы взаимопонимания.

Факторы, мешающие пониманию при общении.



Мартин Лютер Кинг

Очень часто психологи, занимающиеся проблемами общения, цитируют слова Мартина Лютера Кинга⁹⁰: «Люди ненавидят друг друга, потому что они боятся друг друга; боятся, потому что ничего друг про друга не знают; не знают, потому что не общаются, а не могут общаться, потому что разделены».

⁹⁰ Мартин Лютер Кинг (1929-1968) – известный афроамериканский баптистский проповедник, яркий оратор, лидер Движения за гражданские права чернокожих в США. За важный вклад в демократизацию американского общества в 1964 году получил Нобелевскую премию мира.

Развитию личности способствует ее общение, взаимодействие с людьми, имеющими в этой жизни бесчисленное количество ролей. Выше мы писали, что чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Освоение каждой новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. Процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей. Роли, как правило, осваиваются в процессе деятельности.

Есть утверждение, что любое социальное действие неизбежно порождает и социальное взаимодействие. Однако некоторые ученые считают, что социальное действие, как правило, предполагает социальное взаимодействие, но оно может остаться без *ответного действия* – иногда социальное действие *не порождает* социального взаимодействия. Напомним: *социальное взаимодействие – это систематические, регулярные социальные действия партнеров, направленные друг на друга, имеющие цель вызвать вполне определенную ответную реакцию со стороны партнера, причем, ответная реакция порождает новую реакцию воздействующего.*

Вообще понятие «социальное взаимодействие» трактуется по-разному: то внимание акцентируется на обмене действиями или на способе осуществления социальных связей, то на системе взаимообусловленных социальных действий или на процессе воздействия социальных субъектов друг на друга, то на отношениях между людьми и социальными группами или на поведении индивида... Да, следует различать еще *социальное действие* и *социальное взаимодействие*.

Социальное действие – это любое проявление социальной активности, ориентированное на других людей.

Социальное взаимодействие – это процесс обмена социальными действиями между двумя социальными субъектами и более, процесс непосредственного или опосредованного воздействия этих субъектов друг на дру-

га. При этом социальное действие может быть инициировано самим социальным субъектом (индивидом, группой), и тогда оно рассматривается как «вызов», а может быть реакцией на социальные действия других как «ответ на вызов».

Социальное взаимодействие является основной жизненной потребностью человека, поскольку человек, только взаимодействуя с другими людьми, может удовлетворить подавляющее большинство своих потребностей и интересов, реализовать свои ценностные и поведенческие интенции.

Важнейшим компонентом социального взаимодействия является предсказуемость взаимных ожиданий или, иначе говоря, взаимопонимание между акторами⁹¹. Если акторы «говорят на разных языках» и преследуют взаимоисключающие цели и интересы, то результаты такого взаимодействия вряд ли будут положительными.

Взаимодействие – это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников – интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает несколькими признаками:

➤ оно предметно, то есть всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;

⁹¹ Актор – действующий субъект (индивидуальный или коллективный); индивид, социальная группа, организация, институт, общность людей, совершающих действия, направленные на других. Например, государство является главным политическим актором на поле политики и ведущим социальным актором в обществе.

➤ оно *внешне выражено* и потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;

➤ оно *ситуативно*, то есть обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);

➤ оно *выражает субъективные намерения* участников.

Взаимодействие – это всегда коммуникация. Это даже гораздо более широкое понятие, чем обычное общение, поскольку предполагает не только *прямой обмен информацией*, но и *косвенный обмен смыслами*.

Действительно, два человека могут не говорить ни слова и не стремиться ничего сообщать друг другу иными средствами, однако уже тот факт, что один может наблюдать за действиями другого, и другой знает об этом, делает любую их активность социальным взаимодействием. Если люди совершают на глазах друг у друга какие-то действия, которые могут быть (и непременно будут) как-то интерпретированы противоположной стороной, то они уже обмениваются смыслами. Человек, который находится в одиночестве, будет вести себя иначе, чем человек, который находится в обществе других людей. Следовательно, социальное взаимодействие характеризуется такой чертой, как *обратная связь*. Обратная связь предполагает наличие реакции. Реакция эта может и не последовать, но она всегда ожидается, допускается как вероятная, возможная.

Взаимодействие может рассматриваться как на *микроуровне*, так и на *макроуровне*.

Взаимодействие на микроуровне – это взаимодействие в повседневной жизни, например, в рамках семьи, небольшого рабочего коллектива, студенческой группы, группы друзей и т. д.

Взаимодействие на макроуровне разворачивается в рамках социальных структур, институтов и даже общества в целом.

В зависимости от того, каким образом осуществляется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия (напоминаем):

- *физическое;*
- *вербальное, или словесное;*
- *невербальное (мимика, жесты);*
- *мысленное, которое выражается только во внутренней речи.*

Три первых относятся к *внешним действиям*, четвертое – к *внутренним действиям*. Всем им присущи следующие свойства: *осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.*

Социальное взаимодействие возможно в любой сфере жизни общества, поэтому можно дать примерную типологию социального взаимодействия по сферам:

- *экономическая* (индивиды выступают как собственники и наемные работники);
- *политическая* (индивиды противоборствуют или сотрудничают в качестве представителей политических партий, общественных движений, а также в качестве субъектов государственной власти);
- *профессиональная* (индивиды участвуют как представители разных профессий);
- *демографическая* (включая контакты между представителями различных полов, возрастов, национальностей и рас);
- *семейно-родственная;*
- *территориально-поселенческая* (происходят столкновение, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, постоянно и временно проживающими и т. п.);

- *религиозная* (подразумевает контакты между представителями разных религий, а также верующими и атеистами).

Можно выделить основные формы взаимодействия:

- *кооперация* – сотрудничество для решения общей задачи;

- *конкуренция* – индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);

- *конфликт* – скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

Классификация видов социального взаимодействия проводится по разным основаниям.

В зависимости от количества участников:

- взаимодействие двух людей между собой;
- взаимодействие одного и многих;
- взаимодействие многих и многих.

В зависимости от сходства и различия качеств участников взаимодействия:

- одного или разных полов;
- одной или разных национальностей;
- сходных или различающихся по уровню богатства и т. д.

В зависимости от характера актов взаимодействия:

- одностороннее и двустороннее.

В зависимости от продолжительности:

- кратковременное или длительное;
- имеющее кратковременные и одновременные последствия.

Под барьерами взаимодействия подразумеваются те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им – у партнеров по взаимодействию часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, характеры, разное самочувствие. Чтобы успешно преодолеть такие психологические барьеры

еры, следует вооружиться хотя бы простейшими знаниями о сущности характеров, потребностей, установок.

Под *потребностями* подразумевают стремление к тем условиям, без которых невозможно поддерживать свое нормальное физическое и психическое состояние. Потребность – это осознанное и переживаемое человеком состояние нужды в чем-либо. Их человек может сформулировать, для реализации их он намечает план действий.

Установка – это сформировавшаяся в человеке *неосознанная готовность* к определенному поведению, готовность положительно или отрицательно реагировать на те или иные события, факты. Установка проявляется привычными суждениями, представлениями, поступками. Однажды выработанная, она остается на более или менее длительное время.

Это и есть причины плохой коммуникации, барьеры взаимодействия, которые, кратко, выглядят следующим образом (как общие для барьеров общения):

- *стереотипы* – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций;
- *«предвзятые представления»* – отвержение всего, что не соответствует собственным взглядам;
- *враждебное отношение к партнеру* (или партнера к вам) создает трудности в процессе убеждения человека;
- *отсутствие внимания, интереса партнера*, пока тот не осознает значения взаимодействия для себя;
- *пренебрежение фактами*, то есть привычка делать выводы, заключения, следуя из поверхностной информации;
- *неверный подбор слов, нелогичность*;
- *неверный выбор стратегии взаимодействия*.

Знание механизмов взаимопонимания помогает нам ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, способствует эффективности общения.

Основными механизмами взаимопонимания являются:

- *идентификация*;

- *эмпатия;*
- *аттракция;*
- *рефлексия.*

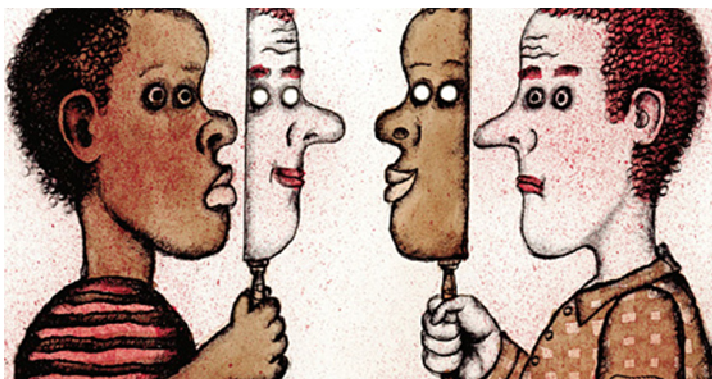
Напомним, уточним, конкретизируем.

Идентификация – мысленный процесс уподобления себя партнеру с целью познать и понять его мысли и представления. Идентификация – основа и часто главный инструмент взаимопонимания. Восприятие другого человек, как правило, строится на базе своего собственного жизненного опыта, в основе которого лежит механизм идентификации (отождествления) или приравнивания, уподобления людей друг другу. Человек испытывает симпатии к другому, сочувствует ему, если способен почувствовать или представить себя на его месте, если для него понятна, близка и приемлема точка зрения и позиция того человека, с которым он общается. Отсюда: внутренней основой и предпосылкой взаимного понимания людьми друг друга оказывается механизм их психологической идентификации, или взаимного уподобления. Существуют две модели идентификации:

- ✓ идентификация начинается с уподоблением объекта субъекту (другого себе) и завершается уподоблением субъекта объекту (себя другому);
- ✓ идентификация начинается с первоначального уподобления субъекта объекту (себя другому) к последующему сведению объекта к субъекту (другого себе).

Но независимо от порядка и последовательности своего осуществления идентификация позволяет людям добиваться относительного понимания других, несмотря на недостаток предварительной информации о них, когда первое впечатление является чуть ли не единственным источником знания. Она оказывается зеркалом, которое позволяет людям лучше понять как себя, так и других. Но механизму идентификации свойственна и определенная ограниченность – его действие ограничено уровнем действительного соответствия или несоответствия людей

друг другу. Он эффективен лишь при условии относительного соответствия общающихся. За пределами этого соответствия он просто искажает реальность. Полное же уподобление одной неповторимой индивидуальности невозможно. Кроме того, идентификация осуществляется, как правило, на уровне обыденного сознания и должна неизбежно облекаться в форму стереотипа или определенным образом шаблонного, клишированного представления о другом лице. Ведь жизненный опыт каждого человека достаточно ограничен по сравнению со всем многообразием встречаемых им людей с их собственным внутренним миром и характером.



Художник представил идентификацию так...

Известный стереотип восприятия выполняет функцию способа защиты психики человека от перегрузки информацией, впечатлениями в процессе общения. Только подгоняя поток новых впечатлений под уже сложившийся на основе старых впечатлений стереотип (под сложившееся представление о личности), можно справиться с бурным процессом интенсификации человеческого общения.

Основанием для построения образа и оценки человека служит восприятие его внешности и манеры держаться. Те или иные черты лица дают пищу для воображения

воспринимающего, подсказывая образ. Хотя экспериментально доказано, что те или иные конституционные признаки индивидуальности далеко не всегда дают сколь-нибудь достоверную информацию о внутреннем мире и характере человека. Очевидно, что в таком случае стереотип или определенная установка восприятия человека человеком сам может выступить в роли барьера на пути к пониманию духовного мира нашего партнера по общению.

Главным средством идентификации является стереотип в процессе восприятия другого (см. выше). Хотя практически всегда он и является психологическим барьером на пути постижения и понимания партнера.

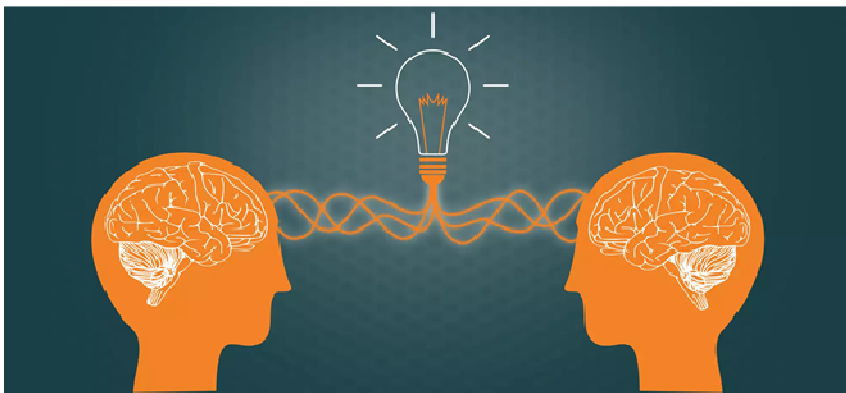
Идентификация, или уподобление, предполагает способность общающихся людей представить себя на месте другого, войти в его положение: испытать его внутреннее состояние, посмотреть на самого себя его глазами. В самом механизме уподобления людей друг другу заложены некоторые трудности и противоречия. Прежде всего, нельзя представить себя на месте другого человека, не побывав в «его шкуре». Самым эффективным способом снятия этого противоречия было бы, очевидно, поочередное вхождение в роли друг друга на практике.

Идентификация формирует способность к установлению положительных взаимоотношений с людьми, ведет к развитию социально значимых качеств. Но может привести и к растворению индивида в другом человеке.

Эмпатия (см. выше) – это мысленный процесс уподобления себя другому человеку с целью понять его переживания и чувства без помощи слов, не опираясь на мышление, с помощью ощущений, чувств, эмоций и последующего осознания их, проявление эмоциональной отзывчивости. Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека не продумывается, а прочувствуется. Идентификация и эмпатия очень близки, и в психологической литературе термин

«эмпатия» имеет часто широкое толкование – в него включаются процессы понимания и чувств партнера по общению, и его мыслей. Но говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду именно *положительное отношение к личности*. Это означает:

- ✓ принятие личности человека в целостности;
- ✓ собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом.



А так нам представили эмпатию

Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, к чему стремится, как воспринимает и оценивает себя и окружающий мир. Способность смотреть на людей и воспринимать различные события их глазами имеет чрезвычайно важное значение для понимания окружающих.

Эмпатия имеет несколько уровней:

- первый уровень включает *когнитивную, интеллектуальную эмпатию*, проявляющуюся в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния);

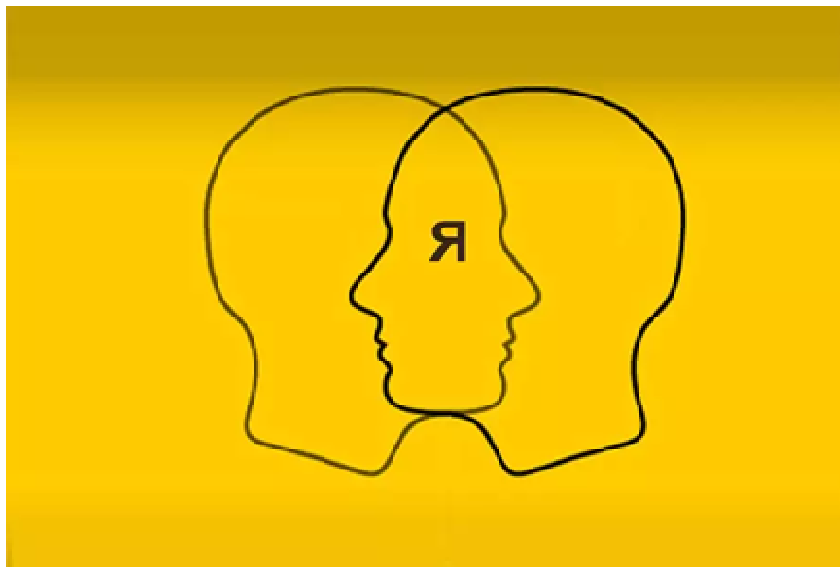
- второй уровень предполагает эмпатию в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему, так называемую *эмоциональную эмпатию*;
- третий уровень включает и *когнитивные*, и *эмоциональные*, и *поведенческие* компоненты.

Существует и еще ряд характеристик уровней развития эмпатии:

- низший уровень – своеобразная слепота к состоянию, переживаниям другого;
- средний уровень – в процессе общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника;
- высокий уровень – умение сразу войти в состояние собеседника, прочувствовать его переживания на протяжении всего общения.

Действия механизма эмпатии включают два этапа: вначале личность, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, как бы вживается в него – знание о том, что он переживает, достигается постановкой себя на его место; затем, на втором этапе, производится анализ переживаний партнера. Если второго этапа нет, эмпатия неполная. При этом наблюдается вроде как «заражение» чужим состоянием, но не происходит ясного осознания переживаний собеседника. *Эмпатическая способность людей возрастает, как правило, с ростом жизненного опыта, кроме того, эмпатия легче реализуется в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций субъектов.* Чем более высока у человека способность к эмпатии, тем больше он будет стремиться к общению. Эмпатийный человек учитывает побуждения и состояния партнера по общению. С ним легко и приятно общаться. И наоборот, человека с низкой эмпатийностью считают злым, бездушным, бесчувственным. Он не в состоянии нормально контактировать с окружающими, его не любят, у него много врагов. Но, кстати, нет ничего хорошего и в высокой, излишней эмпатийности – она может привести к

большой зависимости настроения и поведения от психических состояний окружающих. Неприятны и противоположные эмпатийные переживания – некоторые люди на беды близкого отвечают радостью, а на радость огорчением. Причина такой реакции – зависть, неприязненное, разрушающее интеллект, наносящее вред психическому здоровью человека чувство.



Эмпатия...

Рефлексия – мыслительный/рациональный процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с и к другим (ими), своих задач, назначения и т.д. с помощью разума, логики, слова и осознание того, как «я» в действительности воспринимаю и оцениваю другим⁹².

⁹² Мещеряков Б.Г., Зинченко В. П. Большой психологический словарь. – М.: Прайм-Еврознак, 2007.

Формирование рефлексии начинается в младшем школьном возрасте, у подростков она становится основным фактором или механизмом регуляции поведения и личностного саморазвития.



Самый серьезный разговор

В проблеме общения и взаимопонимания друг друга рефлексия – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Признаками *развитой* рефлексии выступают:

- осознание особенностей своей личности;
- независимость от прошлого, ориентация в настоящем и будущем;
- способность самостоятельно изменить неблагоприятный ход событий;
- способность выйти из затруднительной ситуации, активно вмешаться в то, что происходит.

Личность, владеющая рефлексией, многократно проигрывает в уме собственную тактику поведения и поведение партнера по общению, легко изменяет свой образ действий в случае необходимости. *Чем сложнее внутренняя жизнь личности, тем полнее рефлексия. Чем шире образован и лучше воспитан человек, тем больше стремится он разобраться в последовательности или противоречивости своего поведения, осознать свои недостатки и исправить их.* Но, заметим, точно установленной зависимости здесь нет – развитый интеллект не полная гарантия объективной самооценки – *отношение к себе зависит не столько от умственного развития, сколько от коммуникативных черт характера личности, от ее эмоционального мира.* Личность все время ведет внутренний диалог сама с собой. Она находит оппонента в самой себе и, конфликтуя с ним, определяет содержание своего мышления и деятельности.

Существуют определенные факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. К ним можно отнести (вспомним сразу барьеры общения):

➤ *эффект предварительного знакомства* – наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека. Например, нам рассказывали, что этот человек не честный, и мы, еще не общаясь с ним лично, уже ждем, что он может обмануть;

➤ *эффект стереотипа* – наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми другой человек заранее относится к определенной категории, и мы в процессе общения имеем установку на поиск черт, подтверждающих правильность этой стереотипной установки;

➤ *эффект торопливости* – стремление делать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена достоверная исчерпывающая информация;

➤ *эффект структурирования* – безотчетное структурирование личности другого человека. Нами логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, а всякое понятие, которое не вписывается в сложившийся образ, отбрасывается: например, если человек неаккуратный – значит он плохой. При этом то, что он, скажем, добрый и честный не учитывается;

➤ *эффект «ореола»* – первоначальное отношение к какой-то одной частной характеристике личности переносится на весь образ человека, а затем это общее и далеко не полное впечатление о человеке влияет на оценку отдельных его качеств. Так, если в начале знакомства человек произвел впечатление очень доброго, то в дальнейшем все его поступки, пусть и опровергающие это впечатление, все равно будут восприниматься как проявление своеобразной доброты;

➤ *эффект проецирования* – другому человеку приписываются, по аналогии с собой, свои собственные качества и чувства;

➤ *эффект первичности* – первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, остается очень существенной и не забываемой и способна влиять на последующее отношение к этому человеку;

➤ *эффект собственного настроения* – на восприятие другого человека влияет наше собственное настроение: если оно плохое – первое впечатление о собеседнике может стать негативным, если хорошее, то и собеседник понравится;

➤ *эффект глухоты* – отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться только на собственное;

➤ *эффект консерватизма* – отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, которые изменились со временем – однажды составленное мнение не меняется несмотря на то, что накапливается новая информация;

➤ *эффект последней информации* – получение последней негативной информации о давно знакомом человеком может повлиять на отношение к нему, перечеркнуть прежнее сложившееся мнение о нем.

Еще одним механизмом понимания в общении является *межличностная аттракция*.

Аттракция (от англ. attract – притягивать, привлекать) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка процесса аттракции как *формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотношениях (как положительных, так и отрицательных), своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента*⁹³. Люди не просто воспринимают друг друга – они формируют определенные отношения. А на основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия до симпатии и пр. Аттракция – это еще и процесс формирования привлекательности какого-то человека, и продукт этого процесса – некоторое качество отношения.

Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, любви, дружбы между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга.

Аттракция как *механизм социальной перцепции* рассматривается обычно в трех аспектах:

- процесс формирования привлекательности другого человека;
- результат данного процесса;
- качество отношений.

⁹³ Психология. Учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2001.

Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.



Полная аттракция!

Аттракция может существовать только на уровне индивидуальных избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Несомненно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. *Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентаций или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т. д.* Такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. Можно даже сказать, что чем больше человек нам нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если только речь не идет о

патологических формах привязанности, эмоциональных аддикциях – зависимостях).

Аттракция очень значима и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Очень важно понимать это, например, работающим в сфере гостиничного сервиса, ресторанного сервиса, туризма, обслуживания. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие – отношение, действительно, может измениться на позитивное. Таким образом, будущий профессионал формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что *чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей*. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой.

Итак, в качестве средств достижения аттракции отметим: улыбку, имя/название по имени, визуальный контакт, внешний вид, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения.



Вот как надо!

Улыбка. Улыбнитесь не просто сами по себе, а именно человеку, собеседнику. Хорошая улыбка творит чудеса. Все мы слышали про улыбки в миллион долларов и про людей, которые сделали себе карьеру именно благодаря прекрасной улыбке (ох, уж эта голливудская улыбка!). Секрет улыбки состоит в следующем: действия более выразительны, чем слова, и верят больше именно первым. Улыбка – это действие, означающее: «Я к вам хорошо отношусь. Вы мне нравитесь, мне хорошо с вами, я рад (а) вам». Все это очень приятно сознавать, и поэтому улыбка является завуалированным комплиментом. Дружеское расположение рождает ответное расположение. Улыбка – это синоним хорошего настроения. Люди тянутся к тем, у кого хорошее настроение, ибо надеются, что оно передастся и им⁹⁴.

⁹⁴ Шейнов В. П. Скрытое управление человеком. – М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.

Имя как средство аттракции. Известно, что человеку приятно слышать свое имя и отчество. Когда мы хотим убедить кого-то, то произвольно и довольно часто упоминаем его имя. Произносить имя следует не скороговоркой, а с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор. Уважительно произносимое имя – важный шаг в достижении аттракции. Известно, что многие выдающиеся люди помнили огромное количество имен. То, что человек запомнил имя (особенно после давнего и непродолжительного разговора), это своеобразный комплимент. Юлий Цезарь⁹⁵, как утверждают легенды, знал имя каждого из тысяч своих легионеров. Неслучайно эти люди обладали огромной притягательной силой.

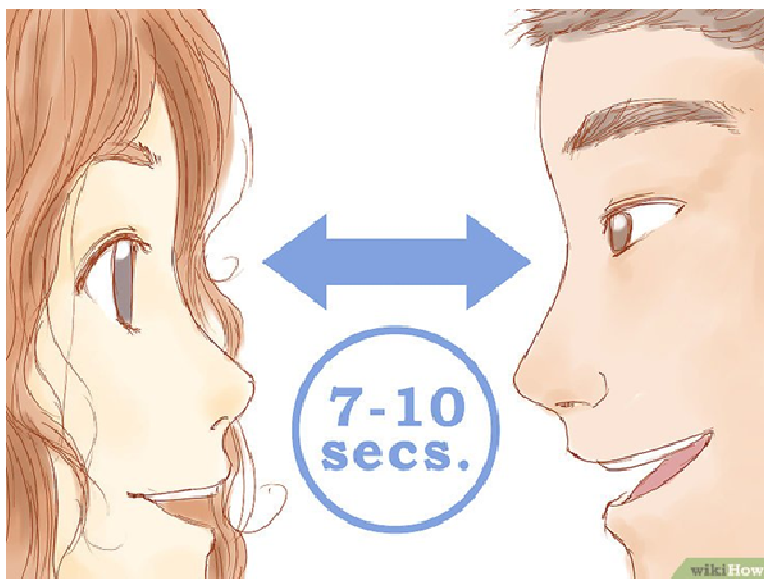
Очень часто мы мгновенно забываем только что услышанное при знакомстве имя (отчество). Чтобы этого не произошло, рекомендуется сразу же, как услышали, повторить его вслух, назвать собеседника по имени. Можно еще ассоциировать с именами и отчествами известных людей или исторических личностей. Проговорить имя и отчество несколько раз про себя, если вслух не удастся. Сделать себе установку на запоминание имени и отчества⁹⁶.

Визуальный контакт является исключительно важным для аттракции. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредоточивает внимание на говорящем, что способствует взаимопониманию. Оптимальная продолжительность взгляда не должна превышать 7-10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных. Несколько секунд вполне достаточно для

⁹⁵ Гай Юлий Цезарь (100 г. до н. э. – 44 год до н. э.) – древнеримский государственный и политический деятель, полководец, писатель.

⁹⁶ Шейнов В. П. Скрытое управление человеком. – М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.

взаимопонимания. Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь *воздержание от визуального* контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае может восприниматься как вмешательство в переживания человека. Замечено, что больше и дольше смотрят на тех, кем восхищаются или с кем имеют близкие отношения. По взглядам можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что мысль его еще не завершена. Когда говорящий остановил свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя, это значит, что он закончил, теперь очередь за собеседником⁹⁷.



Очень важно не переусердствовать!

⁹⁷ Шейнов В. П. Скрытое управление человеком. – М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.

Первое впечатление обычно влияет на все последующее восприятие, а внешний вид – первая информация, которую получают люди друг о друге при встрече. Вполне очевидно, что влияние внешней привлекательности достаточно велико на этапе установления взаимоотношений. Эмоционально положительный образ начинает как бы позитивно достраиваться. Внешне привлекательный человек наделяется рядом положительных свойств и качеств – эмоциональностью, теплотой, успешностью и т. п.

Слушая, кивайте. Замечено, что рассказывающий несколькими людям смотрит больше на того, кто кивает. Это вполне объяснимо – ведь именно от него он получает поддержку: я вас понимаю, согласен с вами...

Позы и жесты играют важную роль для аттракции. Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад или сидит развалившись. Непринужденная поза, конечно, предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передается и партнеру. Напряженность препятствует аттракции, непринужденность способствует ей. Нескрещенные руки и ноги во время разговора вызывают положительную реакцию, так как свидетельствуют об открытости, доверии. Скрещенные означают защиту. Руки, закинутае за голову, демонстрируют позицию превосходства. Стоящий, подбоченившись, выражает решимость: либо приступить к делу, либо не повиноваться собеседнику. Эти позы препятствуют аттракции. Установлено, что когда беседующие симпатизируют друг другу или пришли к общему мнению, то они невольно повторяют позы и жесты друг друга. Это последний аккорд в полном соединении личностей. Позы и жесты эти обычно дружественные. Наоборот, принятие собеседниками различающихся поз является дополнительным препятствием в достижении взаимопонимания. Желаящему добиться аттракции рекомендуется

зеркально отображать позы (жесты) собеседника, если они дружественные или нейтральные. Встретившись с недружественными позами (жестами), следует как-то отвлечь от них. Например, собеседник скрестил руки (сцепил пальцы, держит руки в карманах, размахивает сжатым кулаком или делает другие отрицательные жесты) – отвлеките его от отрицательных невербальных проявлений.



Наверное, все-таки разговор не получился

Взаимное расположение в пространстве. Сотрудничающие или хорошо знающие партнера по общению люди предпочитают располагаться сбоку друг от друга. Подобное расположение ассоциируется с благорасположением беседующих и с взаимной аттракцией. Оказывается, при прочих условиях, конфликты чаще возникают между людьми, находящимися друг против друга, поэтому для разговора лучше садиться рядом или под углом друг к другу. В зависимости от пола предпочтения таковы: женщины чаще предпочитают разговаривать, находясь сбоку,

мужчины – напротив друг друга. Исключение составляют случаи соперничества⁹⁸.



Вот так стоим...

Пространственная близость, или дистанция общения. Межличностная аттракция определяется еще и пространственной дистанцией между партнерами как в буквальном, так и в переносном смысле. Исследования показывают, что с увеличением привлекательности изменяется и дистанция общения. Чем ближе друг к другу люди в личностном смысле, тем комфортнее они себя ощущают в общении на пространственно более близкой дистанции. В данном случае эффект отрицательной реакции на вторжение в личностную зону просто не срабатывает.

⁹⁸ Шейнов В. П. Скрытое управление человеком. – М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.



Психологи рекомендуют так

Не стоит перебивать собеседника. Это не способствует аттракции. Наоборот, внимательно слушая, мы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент).

Обязательно следует задавать вопросы. Тактичные вопросы возбуждают мысль слушателя, а ленивых заставляют прислушиваться к говорящему. Намечая вопросы, следует учесть два обстоятельства: необходимо иметь искренний интерес к тому, что скажет собеседник (не следует задавать вопросы, если не хотите услышать ответ); сохранить «двойную перспективу» – принимать во внимание не только то, что вы сами хотите услышать, но и то, что хочет сказать или выразить партнер⁹⁹.

Вопросы и задания по материалам Темы 10

1. Что такое социальное действие?
2. Что мы понимаем под социальным взаимодействием?

⁹⁹ Шейнов В. П. Скрытое управление человеком. – М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.

3. Дайте представление об основных видах социально-го взаимодействия.
4. Расскажите о барьерах взаимодействия.
5. Подготовьте сообщения и презентации о механизмах взаимопонимания.
6. Какие факторы мешают общению?

Тема 11. Этические нормы и принципы общения

Речевое общение. Правила вербального общения.

Основные этические принципы общения.

Общение с людьми разных социальных и возрастных групп.

Общение мужчин и женщин.

Профессиональное общение.

Особенности современного общения.

Общение ценится не только и не столько как обмен информацией (пусть даже и очень нужной), сколько как возможность соприкоснуться с новыми мирами, новыми людьми, новыми человеческими личностями. Особое значение здесь уже имеет *этика общения* (и еще большее значение этика общения имеет для *индустрии гостеприимства*, где благоприятная психологическая атмосфера является не только залогом успеха, но и показателем качества оказываемых услуг).

У каждого существует потребность в общении с окружающими. Но кто-то более общителен, кто-то менее... Как и любые человеческие действия общение всегда имеет какие-то рамки, границы и правила. Какие же нормы и правила регулируют наше общение?

Начнем с речевого общения.

Этика речевого общения вообще и определяется культурой речи. Этика предписывает людям правила нравственного поведения, этикет определяет манеры поведения в определенных ситуациях и конкретные формулы вежливости. Человек, который соблюдает этикет, но нарушает этические нормы общения, лицемерен и обманчив. Этичное и высокоморальное поведение с несоблюдением правил этикета со стороны также выглядит довольно странно и вызывает недоверие. Таким образом, понятия этики речевого общения и речевого этикета стоит рассматривать вместе.

Основные этические принципы и моральные нормы общения всегда рассматривают наряду с конкретными правилами ведения беседы: приветствием, просьбой, вопросом, благодарностью, прощением и т. д. И если с речевым этикетом знакомы практически все (способы приветствия, благодарности, поздравления, выражение благодарности и сочувствия и пр. знакомы многим), то об этических принципах и нормах мы часто забываем.

Существует так называемое золотое правило общения, суть которого заключается в том, что *к другим следует относиться так, как хотелось бы, чтобы другие относились к вам*. Это правило можно распространить на любые ситуации. А вот и основные этические принципы общения (выше мы затрагивали их):

- альтруизм (готовность чем-то пожертвовать ради другого);
- доброжелательность (установление отношений с окружающими с позиций добра и блага);
- требовательность (предъявление требований к себе и окружающим по поводу выполнения морального долга, ответственности);
- справедливость;
- паритетность (равенство между людьми) и т. д.

Благодаря доброжелательности, искренности и открытости возникает доверие, без которого общение невозможно. В общении проявляются моральные качества человека: честность, правдивость, доброта, уважительное отношение к окружающим, забота о других, чуткость, вежливость, толерантность и т.д.

Этические принципы общения затрагивают и содержание самой нашей речи. Она должна быть логичной, понятной обеим сторонам, вежливой, содержательной, правдивой и целесообразной. Вопрос о краткости каждый решает сам для себя. Кому-то краткая речь кажется неестественной (это зависит только от личностных характеристик человека). Кстати, разговоры по телефону видимо

надо выносить в особый раздел и практики общения – кому нравятся, скажем, пассажиры автобуса, разговаривающие без остановки минут по 30-40 (причем громко, не обращая внимания на спутников и пользуясь ненормативной лексикой)? Заметна ли здесь паритетность, которую некоторые, кстати, считают главным этическим принципом общения. Правда, понимание необходимости следования этому принципу приходит не сразу – кто-то приобретает это знание в процессе воспитания, а кому-то приходится доходить до всего своим умом (а можно и не дойти...). В любом случае, морально-этические принципы являются определяющими в поведении человека. Именно они отвечают за манеру речи, отношение к собеседнику и потребность личности в совершении определенных действий.

В формировании основных принципов общения высшую регулятивную функцию выполняют компоненты *нравственного здоровья – моральные убеждения, привычки, качества, действия и способности*, поэтому при высоком уровне культуры человек имеет возможности систематически бороться с отрицательными чертами своего характера, делая взаимодействие с другими людьми более приятным для обеих сторон. То есть соблюдение общих этических принципов общения позволяет человеку во время взаимодействия с другими проявлять гуманность – сопереживать, сочувствовать, проявлять доброту, порядочность и милосердие. Такое поведение позволяет продемонстрировать человеку, насколько ценными для него являются те или иные контакты.

Вернемся к этическим принципам общения, тем более что различные авторы, источники представляют их в разном виде (что не умаляет их ценности, значимости):

- самоуважение и проявление уважения к собеседникам;
- терпимость и социальная справедливость;
- гуманизация и демократизация отношений;

- непредвзятое отношение к партнерам по общению;
- признание личного достоинства каждого человека;
- честность;
- понимание интересов собеседников.

Когда мы соблюдаем и следующее, то замечаем явное улучшение наших отношений, что непременно скажется на общении:

➤ пунктуальность – нарушение ее вообще рассматривается как неуважение к партнеру, что может повлиять на ход последующего общения;

➤ конфиденциальность (секреты могут быть у кого угодно);

➤ любезность, доброжелательность и приветливость – в любой ситуации необходимо вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно (это, к слову, не означает необходимости дружить с каждым, с кем придется общаться, например, по учебе, долгу службы);

➤ внимание к окружающим – следует всегда уважать мнение других, стараться понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушиваться к критике и советам – уверенность в себе не должна мешать быть скромным;

➤ внешний облик – один из труднейших принципов – хотя сегодня его соблюдать значительно легче, ибо есть такое понятие как дресс-код...

➤ грамотность – конечно, как ни печально, но грамотность резко падает в последние годы, винить тут можно и снижение уровня чтения, и повсеместное использование гаджетов (особенно молодыми людьми) и электронной почты или sms (с их упрощенным и искаженным языком), и даже качество учебников и преподавания родного языка, и спокойного отношения к браным словам (некоторые телевизионные каналы пытаются бороться с этим, но, скажем, чрезвычайно любимый молодежью канал ТНТ и его козырь – Comedy Club, ставящий их в норму, в обязанность каждого своего резидента).

Видимо, *фундаментальными принципами являются ответственность и уважение о достоинства и интересов тех, кто участвует в общении.*

Итак, *вербальное общение* (с использованием речевых средств) сопутствует выражению своих мыслей, мнения, эмоций, обмену информацией. Его можно характеризовать с точки зрения грамотности, доступности, точности, содержательности, выразительности, темброво-интонационной точности.

Различают следующие виды вербальной коммуникации:

- ✓ обычное общение или беседа – здесь происходит обмен мнениями, опытом;
- ✓ обсуждение – здесь решаются вопросы, обсуждаются задачи;
- ✓ конфронтация – происходит спор, отстаивание позиции;
- ✓ диспут – происходит публичное обсуждение общественно важных тем;
- ✓ дискуссия – обсуждаются различные мнения с целью поиска истины;
- ✓ симпозиум – проводятся непродолжительные выступления нескольких людей;
- ✓ лекция – происходит выступление одного участника общения;
- ✓ полемика – происходит обмен мнениями, обсуждение с целью победить, отстоять свою позицию.

Результативность того или иного вида вербальной коммуникации зависит от правильно поставленных целей, от конструктивности информации.



Вербальное общение



Думаем, здесь все в порядке

Разные возрастные категории людей имеют свои особенности, поэтому при взаимодействии с ними в быту или официальной обстановке необходимо учитывать некоторые нюансы: так, например, *при общении с младшими или детьми* им необходимо уделять больше времени, искренне интересоваться их проблемами, внимательно слушать. Ни в коем случае нельзя критиковать или унижать. С детьми надо общаться как со взрослыми, с уважением, доброжелательностью.

При общении с друзьями или со сверстниками важно уважать чужое мнение. Не рекомендуется давать советы там, где их не просят. Взаимодействие должно строиться на принципах сотрудничества, открытости, честности.

При общении с родителями нужно быть более терпимыми, внимательно выслушивать их мнение или советы. Не стоит конфликтовать, пытаться доказывать свою правоту. Необходимо стремиться к конструктивному диалогу. Добрые и ласковые слова творят чудеса.

Общаясь с инвалидами, не стоит акцентировать внимание на их положении. Проявление чрезмерной жалости, сочувствия может раздражать или унижать собеседника.

При коммуникации со старшими, взрослыми людьми необходимо проявлять уважение, вежливость, честность. Не допускается обращение на «ты» или просто по имени, если только такое желание не выразит сам собеседник. Разговаривать нужно в спокойной, непринужденной, доброжелательной манере.

Общение с пожилыми людьми должно быть основано на уважении, почтительности, вежливости, открытости. Обращаться нужно всегда по имени отчеству, на «вы». Не стоит спорить. Следует понимать, что люди в более пожилом возрасте особенно ранимы, нуждаются в понимании, поддержке, помощи.

При общении по телефону отсутствует зрительный контакт, поэтому основное и решающее впечатление складывается на основе приветствия. Первые произне-

сенные фразы, интонация, манера общения влияют на результат и на продолжительность всего разговора. Телефонное общение начинается с того момента, когда пошли гудки в телефоне. По правилам хорошего тона трубку следует снимать сразу после третьего звонка. Ждать ответа рекомендуется до восьмого звонка. После того как прозвучит ответ, важно максимально вежливо поздороваться, обязательно представиться. Если человеку звонят впервые, то нужно сообщить, откуда стал известен номер телефона. Затем приступают к основной части разговора. Здесь важно соблюдать размеренный темп речи. Слишком быстрая речь плохо воспринимается на слух, ее смысл часто упускается. Медленный темп может начать раздражать собеседника, и он начнет отвлекаться. Голос должен быть не слишком тихим и не слишком громким. Для поддержания позитивного настроения при разговоре нужно улыбаться. Улыбка всегда чувствуется при разговоре по телефону, она придает особую вежливость голосу. Рекомендуется периодически обращаться по имени или имени отчеству. Человеку всегда приятно слышать свое имя. Если планируется серьезный разговор, то текст или ключевые фразы лучше подготовить заранее. Однако собеседник не должен догадываться о том, что слова заранее подготовлены. Разговор должен проходить в максимально естественной, непринужденной манере. Важно делать паузу между предложениями, давая человеку возможность высказать свое мнение. При этом нужно внимательно, активно слушать. Заканчивать телефонный разговор необходимо на позитивной ноте. Нельзя резко обрывать общение. Последние фразы очень важны. Правильное прощание является чуть ли не последним шансом, который может помочь изменить ситуацию в противоположную сторону. Поэтому его лучше тоже планировать заранее.

Выше мы уже упоминали *виртуальное общение*. Современные технологии позволяют общаться через

интернет, используя для этого различные приложения, социальные сети. Постепенно такая коммуникация проникает во все сферы деятельности человека. Если раньше такое общение встречалось только между близкими друзьями и родственниками, то сейчас так решаются серьезные рабочие вопросы, обсуждаются политические темы, создаются группы по интересам. Обсуждения в социальных сетях формируют мировоззрение современных людей. Существуют *негласные* правила этикета, которых следует придерживаться при переписке, дабы не испортить о себе впечатление. Не видя собеседника и не слыша его голос, мнение, как правило, можно сформировать на основе:

- грамотности;
- способности лаконично выразить свои мысли;
- вежливости;
- используемого словарного запаса.

Любое сообщение надо начинать с приветствия, обращения по имени.

Следует иметь в виду, что слова, написанные только заглавными буквами, несут большую эмоциональную нагрузку. Лучше избегать большого количества восклицательных, вопросительных знаков, многоточий, недосказанности. Это может сформировать неправильное отношение к сказанному. Ни в коем случае нельзя использовать нецензурные слова.

Прежде чем отправлять сообщение, его следует внимательно прочитать, оценить целесообразность предоставляемой информации. Не стоит забывать о выражении благодарности при любой возможности.

На страницах соцсетей следует осознанно подбирать фотографии, которыми хочется поделиться с окружающими. Важна любая мелочь. Не рекомендуется выкладывать интимные фото или сообщать личную информацию. Все это может отпугнуть не только собеседников, но, в будущем, ваших потенциальных работодателей (одной из

современных тенденций поиска и подбора персонала является как раз использование социальных сетей).



Вполне позитивное общение

Невербальное взаимодействие осуществляется, повторим, с помощью мимики, жестов, привычек. Одежда, ее крой, цвет, сочетание могут многое сказать об эмоциональном состоянии, характере, статусе. Неряшливый вид создает плохо выглаженная одежда, расстегнутая на все пуговицы. Целостность образу придает прическа. Волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными.

Существуют и определенные правила, позволяющие эффективно взаимодействовать друг с другом. Среди основных моментов можно выделить:

- ✓ *соблюдение дистанции*. Вторжение в личное пространство – ближе, чем на 40 см – вызывает дискомфорт;
- ✓ *зрительный контакт*. При разговоре нужно как можно чаще смотреть в глаза, около 60% всего времени.

Так формируется доверительное отношение. Однако не стоит злоупотреблять;

✓ *использование открытых поз.* Не рекомендуется скрещивать руки или ноги. Такие позы выражают закрытость, нежелание идти на контакт;

✓ *прямая осанка* свидетельствует об уверенности в себе;

✓ *отсутствие поз, выражающих недовольство, превосходство, пренебрежение.* К ним можно отнести позу, когда руки упираются в бок, опущены в карманах или же находятся за спиной.

✓ *отсутствие чрезмерной жестикляции.* Иначе может показаться, что говорящему не хватает словарного запаса, чтобы выразить свои мысли.

✓ *месторасположение собеседников* также немало важно. Находясь друг напротив друга, оппоненты более склонны к конфронтации, нежели располагаясь рядом. Поэтому, например, для деловых переговоров часто используют круглые столы.

Следует помнить и о *конфликтах* – во время конфликта происходит столкновение мнений, интересов, позиций. Результатом *конфронтации* могут стать или все-таки достижение общей цели, или разрушительные последствия, поэтому любой конфликт необходимо стремиться перевести в позитивное русло, а при возможности вообще предотвратить. Обязательно нужно предоставить оппоненту возможность выйти из положения достойно. Для того чтобы не создавать предпосылки возникновения конфронтации, рекомендуется придерживаться простых принципов, позволяющих эффективно общаться/взаимодействовать с окружающими:

- вежливость;
- уважение;
- позитивность;
- открытость;
- внимание;

- порядочность;
- конкретность;
- сохранение личностных границ;
- терпимость;
- справедливость;
- сострадание.

Умение войти в положение другого человека позволяет понять мотивы его поведения, взглянуть на ситуацию под другим углом. Не следует реагировать на агрессию эмоционально – это может привести к неконтролируемой опасной ситуации. Не стоит поддаваться на провокации.

Следует помнить, что у каждого индивидуума имеются свои особенности характера, темперамента, мировоззрения, воспитания, жизненной ситуации. Это надо понимать и принимать. Реакцию на тот или иной посыл человек выбирает сам.

Поскольку учащимся предстоит в дальнейшем профессиональная деятельность, скажем и деловом общении.

В профессиональном мире принято соблюдать этику делового общения. Это свод правил, направленных на достижение конкретных целей. Специфика взаимодействия здесь заключается не в том, чтобы показать интересные стороны своего характера, а в том, чтобы заинтересовать партнера, вызвать доверие и уважение. Важно найти точки соприкосновения, обозначить границы, зоны взаимодействия. При этом учитываются культурные, национальные особенности делового партнера.

Среди ключевых навыков успешных деловых переговоров можно выделить:

- умение правильно выражать свои намерения;
- способность анализировать;
- умение слушать;
- способность отстаивать свою позицию;
- трезвая оценка всех плюсов и минусов;
- владение профессиональной терминологией.

Психологи выделяют и основные этапы делового разговора:

- *приветствие*. На данном этапе происходит формирование первого впечатления;
- *вводная часть*. Включает подготовку к обсуждению ключевых вопросов;
- *обсуждение*. Включает конкретизацию ситуации, рассмотрение возможных вариантов, принятие решения;
- *завершение*. Прощание, также оказывающее влияние на формирование целостного впечатления.

При разговоре необходимо проявлять искреннюю заинтересованность темой, доброжелательность. Настроение, эмоциональное состояние не должны оказывать влияние на темп речи и ее громкость. Выражение лица должно быть открытым, приветливым. Ничто так не располагает, как искренняя улыбка собеседника.

В сфере профессионального общения ценятся такие качества как *тактичность, честность, порядочность, ясность*.

При разговоре, при деловом общении сначала всегда высказывают положительные стороны, а уже потом упоминают отрицательные. Независимо от того, в какой форме проходит деловая встреча, необходимо следить за дикцией, темпом речи, громкостью, построением фраз, правильной расстановкой акцентов. При любом исходе деловой встречи должно остаться положительное впечатление от разговора. Это значительно повышает шансы на улучшение результата.

А теперь о таком трудном, важном и спорном вопросе, как общение между мужчиной и женщиной.



Наверное, эти переговоры проходят удачно

Прежде всего: в чем разница между мужской и женской психологией? Такая разница действительно существует. Но она означает лишь, что в силу различных установок мужчина и женщина в сходной ситуации, вероятно, будут вести себя по-разному. Есть такие понятия, как «инструментальный стиль мышления» и «черствость» – и это не просто синонимы, а принципиально разные понятия, имеющие отношение к различным сферам психики. Действительно, большинство мужчин с опаской относятся к задушевным разговорам и выяснению отношений (большинство, но не все и не всегда). Возможно, когда женщине хочется что-то обсудить, мужчина предпочтет что-нибудь сделать. На этой почве довольно часто и возникает взаимное непонимание. То, что он делает, он делает именно из любви – обустроивает дом или везет семью в отпуск, готовит ужин или ведет семью в кино. Если он живет в семье и ради семьи, он может не

испытывать никакой потребности проговаривать это вслух, специально признаваться в любви, потому что любить для него – значит «делать что-то». Что же касается душевных разговоров: потребность в них у мужчин ничуть не меньше, чем у женщин. Но акценты в таком общении другие: мужчины, как правило, все равно больший упор делают на какие-то факты, чем на подробное обсуждение малейших эмоциональных нюансов. Тем не менее, люди обоего пола одинаково нуждаются в близости, доверии, возможности разделить с любимым человеком и горе, и радость, и настоящее, и будущее, и воспоминания.

То, что мужчины больше ценят предметную деятельность, а женщины – межличностные отношения, вовсе не означает, что мужчины менее общительны. Но и в этой сфере заметны различия. Как мужчина общается с другими мужчинами? Мужской стиль общения с самого раннего детства выглядит более активным и предметным, но одновременно – более соревновательным и конфликтным, чем женский. Причем для мальчика (как и для взрослого мужчины) важнее то, чем именно он занимается вместе с другими людьми, а для девочки (женщины) – индивидуальная симпатия к партнерам по общению. Пояснить общение мужчин можно на довольно простом примере: «настоящая мужская компания» может состоять из людей, которые на самом деле очень мало знают друг о друге. Их объединяют, например, общая любовь к рыбалке или футболу. Встречаясь, они беседуют именно о том, чем вместе занимаются – обсуждают улов или качество рыболовного снаряжения, рассказывают друг другу разные истории или спорят о преимуществах одной команды перед другой и так далее. А как женщины общаются между собой? Женщины гораздо менее склонны к образованию таких «клубов по интересам». Женское общение проходит с теми, кто им нравится, и это «нравится» основано на эмоциональной близости, а не на общности интересов. Предметом «типично женского разговора», как правило,

оказывается не деятельность, а отношения – кто и что сказал, кто как отреагировал и пр. Мужское общение отличается большей эмоциональной сдержанностью. Женщины свободнее и полнее выражают свои эмоции и чувства, у них есть потребность делиться с кем-то своими переживаниями, способность к сопереживанию. Кстати, заметим: несмотря на то, что, в целом, мужской стиль общения предполагает большую эмоциональную сдержанность, чем женский, агрессию мужчины выражают гораздо более открыто. Для женщин же характерна скрытая враждебность. Ничего парадоксального в этом нет, ведь агрессивность считается «мужским», а не «женским» качеством, и женское агрессивное поведение порицается обществом значительно строже, чем мужское.

Если у женщины есть собственное мнение по какому-либо вопросу и оно отличается от мнения, например, ее мужа, то ей, по меньшей мере, грозит обвинение в том, что она «несет всякий вздор». И какие бы логичные и здравые доводы она ни приводила, их назовут «вздором», если они не совпадают с его точкой зрения. Многие женщины признают, что, не добившись от детей или партнера ответа на свой вопрос, они пробуют передать свою мысль по-другому. Им кажется, что они не получили ответ потому, что им не удалось достаточно четко сформулировать свою мысль, и они предпринимают все новые попытки наладить контакт и общение с домочадцами. Женщина может повторять свою мысль снова и снова. В результате про нее говорят, что она постоянно ворчит или пилит мужа. Но анализ ситуации обычно показывает: ей пришлось повторять сказанное, потому что те, к кому она обращалась, проигнорировали ее обращение. Женщины слишком эмоциональны и часто не способны рассуждать логически. В домашней обстановке, где мужчина, как правило, гораздо менее разговорчив, женщину могут снова обвинить в болтливости. Женщины любят сплетничать Женское общение, как правило, протекает в

гораздо более свободной, раскрепощенной манере, чем разговор в смешанной компании.

Исследования показывают, что мужчины чувствуют угрозу, когда в общении участвуют только женщины – поэтому женские разговоры часто подвергаются критике, а один из излюбленных способов мужчины покритиковать – это назвать их сплетницами.

Что важнее в разговоре: логика или эмоции? Мужчины чувствуют себя гораздо увереннее в общении, пуская в ход логику (даже страдая иногда ее отсутствием). Поэтому, сводя разговор лишь к логичным рассуждениям (то есть лишая его эмоциональной составляющей), мы даем мужчине очевидное преимущество. Если женщины хотят остаться самими собой и сохранить ценность эмоций, они должны помнить: логика и эмоции принадлежат к одной сфере, и в разговоре есть место и тому и другому.

Общение – это два основных процесса: мы говорим и мы слушаем. Точнее, мы передаем сообщение и получаем сообщение. Когда человек говорит, он передает сообщение, и не только на словах, но и посредством невербальной коммуникации. Здесь все играет роль: манера вести себя, отношение к происходящему, эмоциональный настрой. Когда человек слушает, он получает и интерпретирует полученное сообщение, принимая во внимание не только вербальное, но и невербальное содержимое послания.

Если мы стремимся к серьезным, глубоким отношениям, стоит рассказать партнеру о своей потребности в настоящем общении. Он может отреагировать на предложение вполне нормально, но, поскольку самим этим вопросом мы фактически уже предпринимает попытку серьезного разговора, надо быть готовым и к сопротивлению. Или эта просьба может стать тем толчком, который спровоцирует партнера замкнуться... В любом случае стоит попробовать. Если серьезное, интеллектуальное общение действительно важно, следует подумать и о других шагах в этом направлении, поисках новых ис-

точников общения Хорошо, если человек, с которым мы общаемся, готов поделиться своими радостями и горестями, интересами, новыми мыслями и идеями. А если нет, это еще не значит, что надо ставить на себе некий крест...

Кроме того, мы знаем, что существуют *негласные нормы поведения* при взаимодействии противоположных полов, соблюдение которых является проявлением элементарной воспитанности. Среди наиболее распространенных правил можно выделить:

- помощь мужчины при поднятии тяжестей;
- освобождение места женщине в транспорте;
- открытие двери женщине;
- при совместной прогулке мужчина должен находиться по левую сторону от спутницы;
- при поездке на такси мужчина открывает заднюю дверь справа, пропускает спутницу, а затем садится сам;
- при поездке на собственной машине, мужчина должен открыть переднюю дверцу автомобиля для дамы, только потом сесть за руль;
- курить в присутствии женщины допускается только с ее разрешения;
- в гардеробе мужчина должен помочь женщине снять верхнюю одежду, а потом раздеться сам;
- при спуске по лестнице мужчина идет впереди, а при подъеме сзади;
- мужчина не должен опаздывать на встречу с женщиной.

В современном обществе такие нормы поведения не слишком популярны, но знание и проявление их способно вызвать уважение, симпатию, восхищение.

Итак, основными принципами эффективного межличностного взаимодействия являются:

- взаимопомощь;
- соблюдение чужого пространства;
- уважение;

- культурное общение.

Однако новый век принес нам и новые правила этикета, и новые правила общения.

С распространением мобильных телефонов и планшетов все больше людей забывают о том, что рядом с ними есть окружающие. Коллегам по работе, друзьям, знакомым и особенно обычным прохожим совсем неинтересны чьи-то разговоры по телефону в их присутствии. Более того, чужие громкие беседы по мобильному откровенно раздражают и расцениваются большинством как посягательство на личное пространство. Поэтому следует избегать громогласных телефонных разговоров в общественных местах и транспорте, а на пропущенные звонки стараться отвечать наедине. И ни в коем случае не надо ругаться и кричать по телефону в присутствии посторонних людей.

Выключение мобильных устройств – это, в основном, касается публичных мест: библиотек, театров, кино, школ, вузов, больниц. Как правило, в подобных учреждениях даже есть специальная табличка, призывающая отключить мобильные гаджеты. Нельзя пренебрегать этой нормой. В противном случае мы просто выставляем себя в плохом свете. Если во время выступления или сеанса рядом кто-то громко говорит по телефону, не надо стесняться сообщить об этом администратору, менеджеру – в их обязанности входит регулирование подобных ситуаций.

Обязательно следует составить график пользования телефоном для ребенка. Например, никаких смс и звонков во время еды, уроков, домашнего задания. То же самое касается и других гаджетов. В частности, свободное использование ноутбука или планшета не должно превышать 1-2 часов в день. Также нельзя разрешать ребенку брать с собой электронные устройства, если они запрещены в его школе.

Не стоит решать важные вопросы онлайн или по телефону. Даже если предстоящий разговор тяжел и неприятен, не надо допускать, чтобы он прошел по телефону или, еще хуже, был бы сформулирован в виде электронного письма. Все важные вопросы, проблемы и серьезные темы должны обсуждаться при личной встрече. Исключения могут составить только переговоры с живущими за рубежом.

Первостепенным, главным лучше всегда делать *живое общение*. При личной встрече можно перевести телефон в виброрежим или полностью отключить. Ни в коем случае не надо держать гаджет в руках или на столе. Не следует проверять почту, сообщения в социальных сетях и последние новости – на время надо забыть об электронном мире. Использовать любую возможность для очного контакта. Нет ничего более важного, чем живое общение и активная коммуникация с друзьями и близкими людьми.



А нам так легко общаться!

Конечно, сегодня психологи довольно пессимистично смотрят на проблемы людского общения. Оно стало, мягко говоря, более *поверхностным*. И дело не только в словах – дело в глубине.

Людям стало просто не интересно заглядывать в глубину души другого человека, их вполне устраивает как бы только *прихожая* чужой личности. Отчасти это связано с темпом жизни – людям просто некогда останавливаться и вести неспешную беседу – а отчасти с возросшим равнодушием людей друг к другу.

И еще один признак современного стиля и характера общения вытекает отсюда – общение стало гораздо более *прагматичным*. Люди общаются по делу, и, если оно того требует, могут тратить на него очень много времени и готовы углубляться в обсуждение любых деталей и схем. Но как только прагматический момент заканчивается, а общение не сулит выгоды, прямой, денежной, косвенной, необходимость в общении все чаще пропадает. В нашей российской коммуникации просматриваются американские замашки.

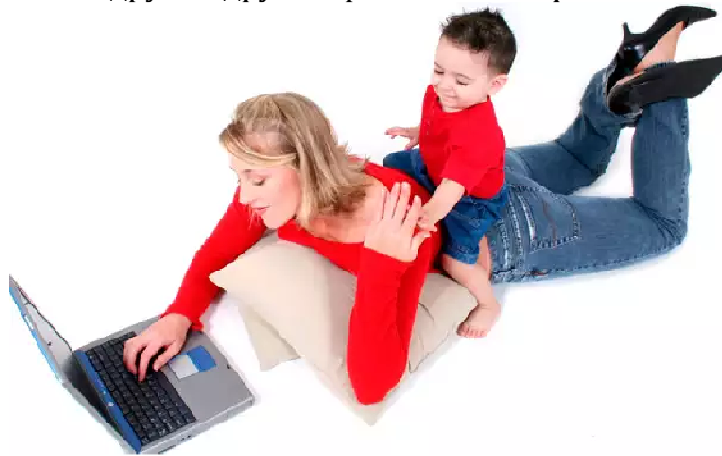
Признаком нового стиля общения является и *возрастание грубости*. Общение стало более примитивным и свободным от качеств психологизма и тонкости, которые начали постепенно формироваться в нашем народе к концу советского периода жизни, когда интеллигентным, думающим стало становиться модным. Сегодня ненормативная лексика, пошлость, хамство, агрессивные наезды стали нормой поведения во всех возрастных группах. Любой, кто попытается быть подчеркнуто вежливым и интеллигентным, применяя при этом особые речевые обороты, будет в лучшем случае молчаливо воспринят как чужак, а в худшем – жестоко высмеян. Наше общение все больше напоминает толкание локтями в очереди...

Изменился и сам язык коммуникации, особенно в молодежной среде. В нем появился обильный слой выражений и слов, которые представляют собой русскую кальку

американской лексики и переделанных английских слов. Да еще и огромное количество клише, речевых штампов, которые используют все – от политиков до малых детишек.

Свою лепту в трансформацию языка вносит интернет с его терминами и разного рода сленгами. Среднее и старшее поколение уже с большим трудом понимает этот язык, а, значит, и его носителей. Да, пока еще мы можем между собой пообщаться и о чем-то договориваться. Что будет происходить дальше, очень большой вопрос.

Возросло количество людей, аутичных, погруженных в себя, крайне невнимательных к другим, боящихся живого контакта людей, которые предпочитают общаться, отгородившись друг от друга экраном монитора.



Можно и так общаться...

Это во многом связано с вектором развития цивилизации, с деятельностью электронных СМИ, появлением компьютера, интернета, глобальных систем связи, с мощным постоянно возрастающим давлением рекламы. И этот информационный пресс разрушает целостность человеческого внимания. Если личность слаба и не уверена в себе, она стремится отгородиться от настойчивых

вторжений внешнего мира и скрыться во внутреннем как улитка в раковине. Такой человек просто не может общаться полноценно. Он говорит с другими, выглядывая из своего внутреннего мира как из окна, и в любой момент готов снова спрятаться в мире собственных грез.

Недаром говорят: новое общение нередко напоминает *диалог слепого с глухим*. Один не видит проблемы другого и пытается навязать ему свои желания, темы разговора, жизненные программы. А другой не слышит первого, потому что мыслями погружен во что-то свое. Если виртуальный вектор развития цивилизации сохранится, проблемы с общением, взаимное непонимание людей будет только расширяться. Вырастет число людей, предпочитающих суррогат живого общения в виде болтовни на чатах и форумах, нежели обычный разговор лицом к лицу и от сердца к сердцу.

Конечно, виртуальное общение – всегда неполный, усеченный контакт, при котором надо экономить слова и мысль. А с другой стороны, анонимность многих онлайн контактов, возможность заходить на чаты и форумы под любыми именами, породила ощущение полной безнаказанности. Сотни миллионов людей получили возможность выплескивать в интернет любые комплексы, мысли и желания без какой-либо цензуры, и вполне понятно, что в подобной ситуации люди обмениваются далеко не самым лучшим. При этом живое общение компьютерных фанатов, иссушивших себя многочасовой ежедневной жертвой бездушному железу, серьезно страдает. Когда они оказываются в реальной жизненной ситуации, то либо комплексуют и боятся других людей, либо погружаются в свой внутренний мир и начинают заниматься пустой рефлексией, и самокопанием. Такое состояние не имеет ничего общего с реальным общением.

И вот новая проблема: возросший индивидуализм и эгоизм. Люди перестают чувствовать опору в другом человеке и начинают опираться только на себя. С одной

стороны, любая самостоятельность и самодостаточность – явление положительное, но, с другой стороны, гипертрофированное «Я» выглядит не очень приятно и реально обедняет человека. Если у кого-то абсолютно всегда есть своя законченная точка зрения, которую он не собирается ни менять, ни углублять, то общение теряет характер гармоничного обмена и взаимообогащения. На нашем жизненном пути все чаще стали попадаться холодные прагматики, которым ничего от других людей, кроме личной выгоды, не нужно и которые превращают любое общение в битву за свои интересы.

Общение в XXI веке стало и более раскованным, какие-то ненужные, искусственные сложности отпали. Люди стали проникательнее в оценке друг друга и, несмотря на возросшую жестокость жизни, многие сохранили в себе и человечность, и готовность к взаимовыручке, и способность подставить свое плечо. Но сколько ценного, тонкого и глубокого мы потеряли...¹⁰⁰

Вопросы и задания по материалам Темы 11

1. Расскажите о речевом общении людей и возможных правилах вербального общения.
2. В чем заключаются особенности невербального общения?
3. Дайте представление о различных этических принципах общения.
4. Расскажите об общении людей разных социальных и возрастных групп, полов.
5. Что такое профессиональное или деловое общение?
6. Подготовьте презентации об особенностях современного общения молодежи.

¹⁰⁰

<http://www.kluchnikov.ru/stati-avtorskie/psihologiya-obsheniya/1934-russkoe-obshchenie-v-xxi-veke.html>

Тема 12. Психология общения и конфликтология: совместные пути решения проблем

Проблема конфликтов в общении. Конфликтогены.
Конфликты и конфликтная ситуация.
Виды конфликтов.
Тупиковые ситуации.
Примерные классификации конфликтов.
Бесконфликтное общение.
Этикет в общении.

Одна из сложнейших проблем в психологической теории и практике общения – проблема конфликтов. Да, есть наука *конфликтология* предметом изучения которой и являются конфликты и способы их разрешения, однако психологи все больше и больше убеждаются в том, что проблемы общения часто просто выходят, отделяются от категорий *конфликт* и *противоречие*. В практической сфере общения конфликты представляют собой вечно актуальную, жизненно важную проблему каждого человека.

Вопросы природы, сущности, функций, профилактики, разрешения конфликтов рассматриваются, по существу, во многих, если и не во всех гуманитарных и социальных дисциплинах. Более того, все активнее предпринимаются попытки разработки «теории конфликта», создания специализированной дисциплины, упомянутой нами уже конфликтологии. Проблемы социальных противоречий, социальных конфликтов активно исследовались и исследуются в рамках конфликтологических разделов различных социологических теорий: в этой области знания, кстати, накоплен большой опыт. Процессы изучения межличностных конфликтов рассматриваются в рамках социальной психологии.

Проблемам конфликтов посвящено, действительно, множество работ ученых и практиков самых разнообразных направлений и самых различных уровней, однако

общепризнанного понимания (не говоря о дефиниции) конфликта до сих пор нет. Как и с определением нашего понятия «общение», с дефиницией понятий «конфликт» и «межличностный конфликт» возникает много трудностей: ни одно из существующих определений не может быть полностью принято. Появляется необходимость реконструировать понимание его сути.

В определении понятия конфликт, как правило, отражается общефилософская и этическая позиции определяющих его. В понимании сущности конфликта явно определены две противоположные позиции: представители одной считают, что конфликты неизбежны, что они коренятся в человеческой природе, что без конфликтов нет развития и т. д.; представители другой утверждают, что конфликты создаются самими людьми, что они нежелательны, разрушительны, вредны. Позиция первых связана с отождествлением понятия «конфликт» с понятием «противоречие». Действительно, противоречия неизбежны, неискоренимы, позитивны в качестве источника развития, но не всякое противоречие является конфликтом, ибо тогда можно было бы прийти к выводу о том, что в жизни и в общении больше ничего и не существует, кроме конфликтов. Представители другой позиции утверждают, что никакое межличностное противоречие само по себе конфликтом выступать не может – оно становится таковым в результате отношения и действий самих противостоящих сторон. Вторая позиция кажется более соответствующей действительности, интересной и перспективной в плане создания целостной концепции конфликта.

Конфликты можно рассматривать на *общесоциальном уровне*, на *уровне общения* и на *внутриличностном уровне*. Основное внимание уделим анализу конфликтов в общении, хотя, к сожалению, строгих определений такого рода конфликтов вроде и нет: существующие определения конфликтов касаются, прежде всего, социальных

конфликтов. Но для того, чтобы понять сущность межличностного конфликта, полезно обратиться и к опыту анализа социальных конфликтов.

Количество определений понятия «конфликт» не поддается подсчету: наверное, в каждой научной дисциплине есть свой комплект его определений, отражающий основные направления, школы, подходы, точки зрения. Энциклопедии определяют конфликт как *«столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе»* или как *«пределный случай обострения противоречий»*. В словаре по психологии констатируется, что *«...Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия»*. Таким образом, можно заметить, что понятие «конфликт» все-таки принято определять через понятия «противоречие», «противоположность».

Если рассматривать конфликт с практической стороны, то можно отметить, что он тесно связано с человеческой деятельностью, с сознательным противоборством субъектов, где участники отстаивают свои ценности, идеалы, интересы и, как правило, все это делается в ущерб интересам партнера. *Однако простые противоречия интересов, противоборство сторон не могут быть названы конфликтами, так как и в соревновании, и в конкуренции, и в споре они постоянно имеют место, а конфликты возникают лишь при определенных условиях.*

Конфликт в общении имеет место только тогда, когда есть взаимное (как правило, насильственное) ущемление достоинства хотя бы одного из субъектов: критерием отличия конфликта от противоречия, от борьбы противоположностей является степень ущемления нравственного достоинства. Противоречия между ценностями, идеями, потребностями, интересами, вкусами, привычками, мнениями, позициями существуют всегда, но кон-

фликты возникают, вернее, создаются людьми, хотя в этом нет никакой необходимости: без конфликтов можно жить лучше ...

Искусство, культура и этика общения заключаются, в частности, и в том, чтобы не допускать развития межличностных противоречий в общении до состояния конфликта. Конфликт не есть простое противоречие, препятствие, столкновение – он связан с сознательной человеческой деятельностью, с неправильным принятием решения, с антигуманным выбором целей и ценностей, средств и способов, стиля поведения и общения в целом как ответ на эти препятствия и противоречия. Таким образом, конфликт характеризуется тем, что он является стадией развития противоречия, является осознанным (часто непримиримым) противоречием и связан с действительным нарушением, в частности, норм морали, с осознанным взаимным подавлением самооценности человеческого достоинства и, как правило, с конкретной деятельностью, носящей отрицательную моральную оценку.



Вот до чего мы дошли!

Конфликт – это одновременно и состояние, и процесс. Между объектами без участия человека не может быть конфликта – они бывают только между субъектами. Между субъектом и объектом тоже не может быть в собственном смысле конфликта. Тем не менее, нельзя не заметить, что у представителей технических и естественных наук термин «конфликт» употребляется в самых разнообразных смыслах, например, «конфликт оборудования», «конфликт систем», «конфликт человека и природы». Для гуманитарных наук такое понимание конфликта не подходит, ибо тогда понятие «конфликт» начнет выполнять функции многих других, родственных понятий, а статус его придется определить как «субстанцию бытия».

В понимании конфликта немаловажно разведение понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация». Понятие *конфликт*, как утверждают конфликтологи и психологи, не следует путать с *конфликтной ситуацией*, представляющей собой лишь *потенциальный конфликт*, то есть ситуацию, в которой не достает какого-либо одного звена (один из участников не хочет вступать в конфликт, нет условий для протекания конфликта и т. д.).



Это тоже внутренний конфликт

Конфликты не следует отождествлять и с *тупиковыми ситуациями личности* (иногда их называют «*внутренний конфликт*»). Под тупиковыми ситуациями личности можно понимать как неразрешимые (или неразрешенные) антиномии самосознания человека (включая моральное самосознание), так и межличностные ситуации, выход из которых или практически отсутствует, или требует жизненно важных потерь. Тупиковые ситуации характеризуются безысходностью, необратимостью по своей трагичности положения человека (смерть близкого человека, болезнь, приближение своей смерти, невозможность заниматься любимым делом, достичь цели, добиться взаимопонимания и т. п.) и напоминают «*пограничные ситуации*» в экзистенциализме¹⁰¹. Подобные ситуации, несмотря на кажущуюся однотипность, как правило, неповторимы, уникальны (хотя все они связаны с процессом самоотчуждения личности). Пытаясь компенсировать подобную ситуацию, человек строит для себя иллюзорный мир ценностей, уходит в себя. Опасность тупиковых ситуаций заключается еще и в том, что они могут или выродиться в хронический внутренний конфликт, или выразиться в агрессивности, в конфликтности. Адекватно осознать тупиковую ситуацию мешают механизмы психологической защиты, которые служат, порой, внутренним тормозом, мешающим находить пути выхода. *Тупиковые ситуации могут быть основой конфликтов и поэтому требуют особого внимания и особого решения.* Катализаторами таких «тупиков» могут служить, к примеру, качества и состояния человека – интровертность¹⁰²

¹⁰¹ Экзистенциализм, также философия существования – особое направление в философии XX века, акцентирующее свое внимание на уникальности бытия человека, провозглашающее его иррациональным.

¹⁰² Интровертность – это здоровая способность личности настраиваться на восприятие внутреннего мира.

и экстравертность,¹⁰³ «комплекс неполноценности»¹⁰⁴ или «мания величия»¹⁰⁵. *Тупиковые ситуации, как и конфликты, характеризуются ущемлением достоинства: человек уже не может уважать и ценить сам себя, у него утрачивается стремление к самосовершенствованию, к самоактуализации.*

Конфликты в общении носят комплексный характер, детерминируются как индивидуальными, так и социальными факторами и характеризуются, прежде всего, нравственным содержанием: именно нравственные параметры определяют, в конечном счете, их возникновение, протекание и даже разрешение. Конфликт не является собственно конфликтом, если в нем нет ущемления моральных ценностей, норм, принципов: конфликтов вне морали не бывает. В классификациях конфликтов даже встречается так называемый моральный или нравственный конфликт, понимаемый как *«острое противоречие в морали, выраженное в столкновении интересов»*. Хотя здесь есть проблемы: может ли вообще быть конфликт моральным? (он, скорее, аморален) Разве могут быть конфликты (особенно межличностные) неморальными (или неморальными)? Возможно ли в конфликте отделить его чисто моральное содержание от неморального¹⁰⁶?

Моральные противоречия существуют только в рамках морального сознания. Сугубо нравственный кон-

¹⁰³ Экстравертность – свойство и тип личности, который характеризуется такими чертами, как импульсивность и общительность.

¹⁰⁴ Комплекс неполноценности – совокупность психологических и эмоциональных ощущений человека, выражающихся в чувстве собственной ущербности и иррациональной вере в превосходство окружающих над собой.

¹⁰⁵ Мания величия – бред, который включает идеи собственного достоинства, величия, особо значимого происхождения, реформаторства, богатства.

¹⁰⁶ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

фликт может быть только внутриличностным (моральные нормы и ценности в чистом виде могут сталкиваться только в рамках сознания).

Конфликт – это форма сознательного противоборства, противодействия; нормы сами по себе, без человека, без его сознания бороться не могут. Эти нормы и ценности могут сталкиваться лишь в ситуации нравственного выбора, и тогда бывают «жертвы» в форме отвергнутых нравственных ценностей, идеалов, норм. Поэтому, когда речь идет о конфликте в сфере нравственного сознания, то корректнее было бы использовать термин «*конфликт нравственного сознания*», а не «моральный конфликт». Этика общения и делает акцент на исследовании нравственных аспектов реальных межличностных конфликтов.

Таким образом, конфликт в общении можно попробовать определить так: *это межличностное противоборство, связанное с сознательным ущемлением нравственного достоинства и потребностей партнера и носящее, как правило, насильственный характер*¹⁰⁷.

Теперь обратимся к выяснению роли и места конфликта в общении. Вопрос этот, конечно, может быть решен только отрицательно.

Конфликт, как правило, связан с крайне негативными морально-психологическими переживаниями и страданиями. Нет, наверное, человека, который испытывал бы удовольствия от конфликтов (хотя известно, что есть люди с патологическими наклонностями, которым нравится испытывать страдания и они получают от этого даже удовольствие), нет организации, в которой бы внутренние конфликты помогали работать.

Да, чтобы не было путаницы, ряд психологов вообще предлагает упразднить одно из понятий – противоречие или конфликт. В действительности, конфликт и противоречие отличаются по многим факторам и, в частности, по

¹⁰⁷ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

сложности протекания: для того, чтобы признать признание конфликт начавшимся, требуются определенные условия:

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (своему противнику) – при этом под действиями понимаются как физические движения, так и передача информации (устное слово, печать, телевидение и т. д.);
- второй участник/противник осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- в связи с вышесказанным он и сам предпринимает ответные активные действия, направленные против первого участника.

С этого момента и можно считать, что конфликт начался. Здесь наглядно демонстрирует тот факт, что конфликт субъективен, что его создают сами люди, а он является сознательным фактическим противоборством сторон.

Противоречия же, как правило, объективны и существуют независимо от их воли и сами по себе.

Конфликт является, как правило, насильственным актом, и решать противоречия с помощью конфликта – это значить решать противоречия насильственным путем, а это совершенно не является показателем высокой культуры общения и, в конечном счете, ведет к еще большему разрастанию конфликта. *Противоречия и конфликты можно и нужно разрешать ненасильственным путем – другой моральной альтернативы этому пути нет.*



Г. Гегель

Гегель¹⁰⁸ как один из создателей учения о противоречиях и конфликтах считал, что *противоречия являются источником развития, источником прогресса*. Но Гегель имел в виду именно противоречия, а не конфликты, а между ними, как уже отмечалось, есть большая разница. На самом деле, без противоречий жизнь представить невозможно, хотя это вовсе не значит, что все противоречия неизбежно превращаются в конфликты. Согласится с тем, что общение принципиально не бывает без конфликтов, сложно. Конечно, общение противоречиво по природе и развивается через разрешение противоречий, но из этого не следует, что общение вообще конфликтно. Да, только логическими средствами противоречия разрешать сложно, но это не значит, что обязательно следует решать их с помощью конфликтов. К конфликтам нужно относиться максимально щепетильно, лучше обходить их стороной,

¹⁰⁸ Георг Вильгельм Фридрих Гегель (1770-1831) – немецкий философ, один из творцов немецкой классической философии.

ибо, в конце концов, конфликты рожают новые конфликты...

Конфликты бывают, конечно, разные и относиться к ним можно и нужно по-разному. В зависимости от своего места и роли принято различать такие виды конфликтов:

- *внутренние и внешние;*
- *межличностные и межгрупповые;*
- *социальные, межорганизационные, межнациональные и межгосударственные;*
- *потенциальные и актуальные;*
- *прямые и опосредованные;*
- *конструктивные (стабилизирующие, продуктивные) и деструктивные (неконструктивные);*
- *вертикальные и горизонтальные;*
- *предметные и личностные;*
- *ролевые, мотивационные, коммуникационные (основанные на непонимании) и т.д.*

Нас будут интересовать лишь некоторые из перечисленных видов.

Зная причины явления, можно легче находить пути к влиянию на это явление. Выявление причинной обусловленности конфликтов в общении может служить основой для построения концепции их предупреждения и разрешения. Но помним – причинность конфликтных ситуаций чрезвычайно сложна и требует всестороннего целостного осмысления.

В реальном общении причины конфликтов выстраиваются в целые цепочки, которые носят и объективный, и субъективный, и рациональный, и иррациональный характер. Причины межличностных конфликтов имеют свои особенности, их масштабы и формы отличаются от причин, например, социальных конфликтов.

Конфликты в общении часто возникают:

- по причине из-за ценностной и целевой несовместимости участников общения. Если один партнер ориентируется на материальные ценности, а другой – на

духовные, или если оба ориентированы на одни и те же материальные ценности (это так называемый конфликт ресурсов), то причина конфликта, можно сказать, уже существует. Если кто-то ориентируется на ценности сущего, а другой – на ценности должного, если один, к примеру, стоит на защите позиции принципиального неприятия насилия и признания только добра, а другой постоянно и беспринципно выступает за выгодные компромиссы, то общего в ценностной сфере уже нет. Конфликты могут возникать и тогда, когда один партнер ориентирован в своем поведении, в своем общении на ценности долга, а другой на ценности удовольствия и т. д.;

➤ по причине дисгармонии потребностей, мотивов (моральных, аморальных, внеморальных), психических и моральных качеств, антипатии, «несходства характеров», непонимания индивидуальных особенностей партнеров по общению, психологических (истеричность, несдержанность, агрессивность, неуравновешенность и др.), моральных (эгоистичность, нетерпимость, необязательность, жестокость, чванство, корыстолюбие, косность, высокомерность, снобизм, лживость, бестактность, наглость и др.) и национальных предрассудков;

➤ по причине несоответствия стиля, манеры, этических норм и правил общения (вследствие разного воспитания и биосоциальных особенностей человека у него формируются определенные стереотипы общения, которые рано или поздно приводят к формированию явных противоречий и, возможно, конфликтов).

В реальном общении эти группы причин тесным образом взаимосвязаны, переплетаются, определяя, как правило, их возможные последствия и намечая способы их разрешения. Всю совокупность причин, вызывающих возникновение конфликтов в общении, можно условно разделить на три группы:

- аксиологическая группа причин;
- антропологическая;
- прагматическая.

Доминирующей в каждой из этих групп причин и общей, связывающей их все воедино, является категория *морального достоинства*: ущемление достоинства в каких бы формах это ни происходило, является основой возникновения конфликтов. В реальном общении все разновидности причин, вызывающие конфликты, сплетаются в комплексные причины, структура которых зависит от самых разных обстоятельств, объективного и субъективного характера.

Не только несовпадение ценностных ориентацией, но и несовпадение понимания ценностей субъектами общения является фактором, который может привести к формированию конфликтной ситуации. Так, партнеры по общению могут по-разному понимать ценности справедливости, порядочности, доверия (если в семье супруги по-разному понимают ценность порядочности отношений между мужем и женой, у них разное понимание идеальных семейных отношений, то рано или поздно конфликт между ними может возникнуть).

Конфликты могут возникать и при одинаковых ценностных ориентациях, при отсутствии взаимопонимания между партнерами. Много конфликтов, обид возникает из-за неверного толкования тех или иных поступков, слов, фраз, высказываний. Часто человек просто не может адекватно выразить свои намерения, мотивы, ценности, цели, пристрастия – ему или не хватает культуры общения или он не считает нужным придавать этому большое значение. Бывает и наоборот, человек принципиально не может (ну не дано ему...) понять своего собеседника, несмотря на все старания последнего. Часто мотивы человека носят благородный характер, а другой человек понимает их совершенно в ином смысле и не считает нужным даже сомневаться в своих догадках или хотя бы просто спросить о намерениях своего партнера.

Опыт общения говорит о том, что *нет ничего более обманчивого в общении, чем мнимая очевидность, что часто*

человеку в общении приписывают такие намерения и качества, которыми он и не обладает, ибо внешность бывает также обманчива, как и слова. Поэтому нередко люди принимают доброжелательность за подхалимство (и наоборот), милосердие за угодничество, заботу за недоверие, скромность за неполноценность или глупость, деликатность за злонамеренность. В общении важно не только понимать чувства, но и мысли партнера, уметь проводить своего рода психологический анализ возможных причин конфликта, опираясь не только на анализ слов, оценок, но и поступков, движений, мимики и т.п.

Важное условие культурного общения – не унижать другого и не ронять своего достоинства: именно достоинство выступает главной ценностью гуманистического общения. Часто первопричиной возникновения конфликтов в общении и является фрустрация (подавление, ущемление) партнера по общению в самых различных формах и модификациях (заниженная оценка, оскорбления, насилие всех видов и т. д.). Это ущемление может рождать целый комплекс прочих причин.



Д. Карнеги

Как мы уже знаем, в процессе общения сталкиваются различные ценности, цели, противоречия, интересы, характеры, вкусы привычки, стили, стереотипы поведения и т.д. Они определяют саму структуру конфликтов в общении. Отсюда: причины конфликтов могут быть связаны со случайным стечением обстоятельств и факторов общения, могут быть злонамеренными или нейтральными, могут носить сознательный или бессознательный характер.

Порой вместо того, чтобы разрешить противоречие в общении, не доводя до конфликта, человек начинает всеми способами доказывать свою правоту, стремится наказать виновника, научить уважать старших и т. д., но, в конце концов, получает совершенно не те результаты, которые ожидал.

Д. Карнеги¹⁰⁹ когда-то призывал избегать споров, так как последние лишены всяких разумных оснований, целесообразности и пользы: *«Избегайте споров, подобно тому, как вы избегаете гремучих змей и землетрясений... В девяти случаях из десяти по окончании спора каждый из его участников становится убежден более твердо, чем когда-либо ранее, в своей абсолютной правоте».*

Существуют многочисленные концепции, суть которых состоит в признании биологической природной детерминации конфликтного поведения: человеческая природа, якобы, вообще агрессивна, конфликтна и изменить ее просто невозможно, так что конфликты просто неизбежны. Вот, например, борьба за лидерство – типичная основа для зарождения конфликтов. Конфликты рожают конфликты, один сильный конфликт может

¹⁰⁹ Дейл Брекенридж Карнеги (1888-1955) – американский педагог, лектор, писатель, оратор-мотиватор. Стоял у истоков создания теории общения, переведя научные разработки психологов того времени в практическую область, разработав собственную концепцию бесконфликтного общения. Основал курсы по самосовершенствованию, навыкам эффективного общения, выступления и другие.

вызвать цепную реакцию или, наоборот, уйти в подсознание и потом, в дальнейшем, быть/стать основой других конфликтов, в частности, и в общении. Иногда старая ненависть, имеющая социальные корни, рождает все новые и новые конфликты (всем известен конфликт Монтеки и Капулетти, приведший к гибели влюбленных молодых людей...).



«Две равно уважаемых семьи в Вероне...»

Древняя мудрость гласит, что *когда двое ссорятся, то, как правило, оба виноваты*. И в этом утверждении есть не только доля правды, но и указание на необходимость понимания значимости причинности конфликтов в общении. Возникновение и перерастание конфликтной ситуации в собственно конфликт зависит, естественно, не только от одного партнера по общению, но и от другого. Если со стороны одного из них подается *конфликтоген* (любое действие, высказывание, которое ущемляет достоинство и потребности человека и может привести к конфликту), то последующее развитие событий во многом

может зависеть от другого партнера. Если он будет неправильно, нетактично, неумело себя вести, то тогда, действительно, конфликтоген может стать активным и есть повод для возникновения конфликтной ситуации.

Может формироваться почва для разрыва нормальных отношений, для зарождения конфликта и в случае *несоответствия оценок и самооценок личностных характеристик партнеров по общению*.

Частных причин, вызывающих конфликтные ситуации, огромное количество, но все они имеют одну особенность: они связаны с нарушением *принципа гармонического соответствия* факторов общения. При определенных условиях конфликты могут возникать и на основе несоответствия между этими факторами, и внутри их. Именно несоответствие детерминирует возникновение и развитие конфликтных ситуаций. Несоответствие уровней культуры, особенно нравственной, субъектов общения становится основой конфликта, если способы и средства общения не соответствуют уровню культуры (как духовной, так и физической) субъектов, то снова возникает дисгармония в отношениях, нередко ведущая к конфликту. А если, например, потребности человека не соответствуют ценностям, на которые ориентируется его партнер по общению, если они не соответствуют практическим нормам общения, то конфликт уже практически существует.

Есть и еще факторы: слова, интонации партнера по общению расходятся с его мимикой, жестами, позой, движениями – принцип гармонического соответствия уже нарушен, и предпосылки для возникновения конфликтной ситуации налицо.

К конфликту может привести и *недооценка реальных возрастных, половых, физиологических характеристик участников общения*: общение с взрослыми как с ребенком или, наоборот, отношение к ребенку как к взрослому может привести к конфликту (некоторые воспитатели,

например, требуют от ребенка такого поведения, которое в силу его возраста и, в частности, нравственного развития им еще не может быть осознано и, следовательно, не может быть принято как моральное) Маленького ребенка можно учить этикету, но усвоить культуру и этику общения осознанно, он, самостоятельно не в состоянии.

Человек, как правило, обижается, если презрительно относятся к его вещам, к его друзьям, но самая большая обида будет тогда, когда не признаются его достоинство, интересы, привычки, когда нет толерантного отношения к его слабостям, самобытности, уникальности и неповторимости.

Как показывает сама наша практика общения, так называемое *навешивание ярлыков*, пускай даже и положительных, без понимания, без такта, без меры приводит к формированию *конфликтной атмосферы*.

Потеря чувства меры в выборе стратегии и тактики общения тоже является причиной, способной вызвать конфликт. Переход меры любого нравственного качества может вести к осложнениям в межличностных отношениях (например, очень известная всем излишняя забота родителей о своем ребенке).

Конфликты в общении часто и определяются, в первую очередь, уровнем и состоянием нравственных отношений между участниками [конфликта], которые наиболее определенно выражены в их отношении к моральному достоинству партнера. Все другие причины конфликтов преломляются через это, определяются им. *Любая причина конфликта из потенциальной, латентной становится актуальной тогда, когда ущемляется именно моральное достоинство хотя бы одного участника конфликта.*

Мы уже, по сути, начали выше разговор о классификации конфликтов – она очень не проста, поскольку оснований – просто бесчисленное количество. И, тем не менее, классификации существуют:

- ✓ по вызывающим конфликты причинам и источникам;
- ✓ по содержанию;
- ✓ по функциям;
- ✓ по временным и пространственным параметрам;
- ✓ по структуре (конфликты взглядов, конфликты интересов);
- ✓ по механизмам развития (кумулятивные усиливающиеся, перекрещивающиеся, биполярные, мультиполярные);
- ✓ по формам;
- ✓ по локализации (внутриличностный, межличностный, межгрупповой и т.д.);
- ✓ по типам субъектов (индивидуальные, конфликты больших социальных групп);
- ✓ по значимости;
- ✓ по сферам протекания (международные, политические, экономические, межнациональные, бытовые, производственные, семейные
- ✓ по ресурсам (материальные, духовные, социальные);
- ✓ по времени протекания (интенсивные, длительные, молниеносные, взрывные, скачкообразные, медленные, неопределенные);
- ✓ по месту;
- ✓ по роли;
- ✓ по вызываемым следствиям (конструктивные и деструктивные);
- ✓ по степени регулируемости и институализации (конфликты «неуправляемых эмоций», дуэли);
- ✓ по способам разрешения (насильственные, ненасильственные);
- ✓ по исполнению ролей (они связаны не с личностными противоречиями, а с осознанным или неосознанным выполнением, или неприятием определенной роли, профессиональных обязанностей и пр.).

Правда, классификации конфликтов *лишь по одному основанию* носят часто односторонний характер: конфликты все-таки должны классифицироваться по *комплексному критерию*. Один и тот же конфликт может и должен быть охарактеризован по *всем возможным основаниям*, так как практически каждый конфликт многогранен, полифоничен. *Возможно, стоит попробовать классифицировать конфликты по такому критерию, который включал бы в себя одновременно и ценностные параметры, и антропологические, и прагматические: почти любой конфликт имеет несколько измерений.*

Возможно, стоит распределить конфликты в общении по таким группам:

❖ конфликты, связанные с сознательной фрустрацией личного достоинства человека, которое выражается в ущемлении каких-либо потребностей и связано, как правило, с нарушением норм и правил общения. Так называемое общение *сверху* очень часто приводит к подобного рода конфликтам. Если, например, человек помогает другому только ради того, чтобы продемонстрировать свой авторитет и возможности своих связей и подчеркнуть слабость того, кто по нужде или недомыслию принимает такую помощь, то можно утверждать, что такое общение потенциально *«конфликтогенно»*, так как нарушает человеческое достоинство, потребность в самоуважении, в равенстве, в доверии. И реализуется такое общение в обстановке нарушения гуманных норм и правил общения. В такого рода конфликтах при проявлении протеста со стороны потерпевшего партнер не меняет своего решения и продолжает занимать такую же негуманную позицию;



Вот уж точно - общение сверху!

❖ конфликты, связанные с неосознанным (часто просто случайным) ущемлением достоинства и чести личности. Такие конфликты, как правило, носят мнимый характер. В них требуется выдержка, хладнокровие, так как обиженный человек сразу же пытается отомстить, идет в атаку и сам ущемляет достоинства партнера, который случайно или намеренно его обидел. В конфликтной ситуации трудно бывает оправдаться, объяснить ситуацию и извиниться (в городском транспорте человеку могут наступить на ногу, толкнуть, но это не обязательно может означать, что кто-то сделал это злонамеренно). При такого рода конфликтах, которых довольно много в нашем общении, можно найти компромисс – для этого важно иметь определенный уровень культуры и этики общения, в том числе, умения предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций;

❖ конфликты, связанные с потенциальным ущемлением достоинства партнера. Они связаны с негативным эмоциональным отношением к нему, с морально-психологической несовместимостью (часто носящей на-

думанный характер) и непереносимостью на почве национальных, религиозных, половых, возрастных, политических предрассудков и нетерпимых психологических, физиологических или профессиональных качеств личности. Такие конфликты бывают очень сложны для разрешения, тем более, что иногда ущемление достоинства может осуществляться и в бессловесных формах. В подобных конфликтах подавление достоинства носит тотальный, насильственный характер. Разрешение такого рода конфликтов носит должно быть комплексным¹¹⁰.

Существует, как говорили выше, точка зрения, согласно которой *общение без конфликтов невозможно, а конфликты могут быть полезными и конструктивными*. Принимать ее значит отгородиться от реальных проблем общения. Необходимо выработать позицию, которой заключалась бы в том, что конфликт в общении – это зло, мешающее здоровому общению. Нужно вести с ними последовательную борьбу, освобождая общение от конфликтов. *Бесконфликтное общение – культурный эталон, к которому нужно стремиться*.

Но помним: достичь бесконфликтного общения можно только ненасильственными методами. Бесконфликтное общение и ненасильственное общение – понятия – синонимы, но не тождественные. *Ненасилие* – основа бесконфликтности общения, так как само насилие всегда порождает насилие, которое и является основой возникновения конфликтов. Ненасилие, ненасильственное общение является не только превентивным средством от возникновения конфликтов, но и способом их разрешения.

Как мы полагаем и сказали уже об этом, попытки представить конфликты как естественную составляющую общения неправомерны: например, опыт семейного

¹¹⁰ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

общения показывает, что без конфликтов можно жить годами. Любовь является важным фактором бесконфликтного общения. При этом важно отметить, что всплески эмоциональных состояний, (носящие иногда характер провокаций) со стороны одного из супругов не могут быть сами по себе названы конфликтом – хорошо зная, к примеру, свою жену, любящий супруг может встать выше ее минутной слабости и не поддастся желанию пойти на конфликт.

Да, общение без противоречий невозможно, но их нужно решать так, чтобы они не смогли стать основой для конфликтов – важно знать причины противоречий и уметь не допускать их развития в конфликтную сторону, направляя в русло интересов всех партнеров общения.

Бесконфликтное общение связано, напомним, с принципом гармонического соответствия аксиологических, антропологических и прагматических аспектов общения.

Для того чтобы предупредить возникшие противоречия, важно учитывать тот факт, что обуславливаются и субъективными, и объективными факторами. Беспричинных явлений не бывает, и противоречия не возникают без оснований и причин – выявление и устранение возможных причин и условий возникновения противоречий – первоочередная задача в комплексе мер по предупреждению конфликтов и достижения бесконфликтного общения.

Мы уже говорили о культуре и этике общения, но гарантию отсутствия конфликта они не могут обеспечить полностью – слишком много случайных факторов определяет процесс возникновения и разрастания конфликта. Для обеспечения бесконфликтности необходима нужная позиция хотя бы одной из сторон. И, в таком случае, как бы ни старался партнер разжечь конфликт, он натолкнется на стену уверенности, толерантности, справедливости, непреклонности.

К сожалению, в массовом сознании поведение, основанное на идеях и принципах ненасилия, часто вполне обоснованно отождествляется с бесхарактерностью, бесхребетностью, с трусостью, с капитулянтством, попустительством и т. п. Для того, чтобы преодолеть этот стереотип, стоит просто обратиться к конкретному опыту конфликтного общения – конфликты только умножают зло, и практика социальных и межличностных конфликтов является неопровержимым доказательством этого.

В предупреждении конфликтов в общении важное место занимают и психологические, и этические факторы. Существуют и некие исходные принципы, которые могут быть определены как то, без чего невозможно бесконфликтное общение:

- ✓ принцип признания безусловной порядочности партнера по общению;

- ✓ принцип сохранения суверенитета и неприкосновенности достоинства субъектов общения;

- ✓ принцип толерантности и альтруизма;

- ✓ принцип милосердия;

- ✓ принцип справедливости и благородства;

- ✓ принцип ненасилия.

Принцип признания порядочности предполагает отношение даже к совершенно незнакомому партнеру по общению как к порядочному, достойному уважения человеку, несмотря ни на какие его социальные и антропологические качества. Если, к примеру, человек плохо одет или давно не стрижен, если он работает просто сторожем или дворником и т. д., то это не должно означать, что к такому человеку можно относиться высокомерно, ущемлять его человеческое достоинство, унижать и оскорблять.

Принцип сохранения суверенитета и неприкосновенности человеческого достоинства тесно связан с предыдущим и практически является его логическим продолжением. Как показывает опыт в сфере разрешения

конфликтов в общении, на возникновении конфликтных ситуаций влияет именно подавление человеческого достоинства. Игнорирование принципа суверенности и неприкосновенности человеческого достоинства (в каких бы индивидуализированных, пусть даже странных, непонятных формах оно не выражалось) ведет к конфликту и, наоборот, непреложное следование этому принципу помогает выбирать наиболее нравственные, разумные, бесконфликтные способы, средства и формы общения. *Между партнерами по общению есть только один вид равенства – равенство в праве на достоинство;*

Принцип толерантности (терпимости) и альтруизма не требует особого обоснования – несмотря на наши благие пожелания, в общении всегда случаются непредвиденные, нежелательные ситуации, которые без терпимого отношения к ним представляют собой реальную возможность возникновения конфликтных ситуаций и самих конфликтов. Принцип толерантности связан со всеми вышеперечисленными, и следование ему является некой гарантией, обеспечивающей их выполнение – именно нетерпимость может стать началом разрушения гуманистических ценностей и норм общения. Толерантность связана с альтруизмом и основана на нем: если человек не подавит в себе эгоистические склонности, то стать толерантным сложно.

Принцип справедливости и благородства предполагает следование стереотипу «общение на равных», изъятия из общения всех конфликтогенов, элементов и знаков превосходства. Благородство в общении проявляется не только возвышенностью мотивов, но и тактичностью, деликатностью, скромностью. Итак, важно: не демонстрировать своего превосходства, даже когда оно очевидно, не разыгрывать и не афишировать роль победителя, признавать, что маленьких людей нет, что все люди имеют равные естественные права, а разница между ними в том,

что совершают они разные поступки, судить которые часто очень сложно.

Принцип милосердия в общении выражается в признании человека таким, каков он есть, в сострадании ему, если у него есть какие-либо трудности, сложности, преграды (а они есть у каждого человека и всегда). Сострадание основано на любви, милосердной любви к ближнему.

Принцип ненасилия при выборе всех основных параметров и направленности общения является, возможно, определяющим. Именно нарушение этого принципа может привести к ущемлению человеческого достоинства всех субъектов общения. Ненасилие как принцип предупреждения конфликтов в общении предполагает ненасильственное общение даже по отношению к такому партнеру, который ведет себя не должным образом (но не допускает прямого оскорбления окружающих). Этот принцип означает, что человек не должен ни при каких обстоятельствах (даже при защите своих интересов) подавлять и унижать достоинство собеседника – он должен стремиться к равноправному диалогу, к соблюдению норм сохранения суверенитета внутреннего мира партнера, не применять средства насильственного давления (включая, например, такие завуалированные как гипноз), не следовать путем агрессивной ненависти, унижений, шантажа, угроз. Любые элементы насильственного характера совершенно недопустимы, особенно на этапе зарождения конфликта, так как они, как правило, вызывают в ответ еще большую насильственную реакцию. Средством ненасильственного разрешения противоречий и предупреждения конфликтных ситуаций является этикет или *этикетное общение*: этикет может служить превентивным средством предупреждения возможных конфликтных ситуаций.

Этикет как некая система нравственных и культурных нормативных стандартов может выполнять функцию

предупреждения опасных конфликтных ситуаций – часто он снимает психологическую напряженность, помогает человеку защититься от неопределенности ситуации. Этикет полезен, целесообразен, выполняя функции *психологического поглаживания*, выполнение этикетных норм является знаком проявления уважения. Этикет может помочь установить субординацию субъектов общения. Но переоценивать и абсолютизировать роль этикета для налаживания процесса бесконфликтного общения все же не стоит. Не всем приятно его выполнение – его все-таки выполняют, так как это делают все: этикетные нормы связаны с определенным ущемлением человеком своего достоинства. Некоторые нормы этикета носят характер довольно обременительных правил приличия, ритуалов и т. д. но, тем не менее, скажем, регламентированная подчиненность неким нормам помогает снять многие конфликты еще в зародыше. Этикет в общении – своеобразная форма морально-психологического компромисса, в рамках которого могут решаться нравственные противоречия и конфликты, а человек может ненасильственно реализовывать свои моральные (или аморальные!) потребности и интересы, так что этикет наполняется моральным содержанием в процессе самого общения. Так же, как правовые нормы вносят порядок в регуляцию социальных отношений, этикетные [нормы] вносят определенный порядок, дисциплину в общение. Этикет вносит в общение определенный характер – характер должностования, необходимости и призывает быть внимательным и чутким, проявлять уважение к старшим, быть предупредительным по отношению к женщинам.

И, не забываем, нравственные нормы – они сами по себе задают определенный социальный и индивидуальный масштаб этикетным и психологическим нормам и стереотипам: без нравственного содержания этикетное общение не может существовать. Этикетные стереотипы

помогают участникам общения добровольно играть соответствующие роли, снимая сложившиеся в общении противоречия (во взглядах, во вкусах, в интересах), возможную неопределенность в отношениях, элементы соперничества, которые при соответствующей ситуации могут перерасти в конфликт.

Нормы этикета являются нормами бесконфликтного общения, они помогают устанавливать контакты (формы приветствия, знакомства, прощания и т. д.), решать противоречия между элементами должного и сущего, между желаниями и возможностями. Взаимное соблюдение правил этикета является формой добровольного межличностного договора с пакетом» соответствующих обязательств¹¹¹.

Этикет помогает *держат дистанцию* в предконфликтной ситуации. Даже, к примеру, если между партнерами не сложились отношения и имеются существенные противоречия, то строгое использование знаний и умений и неукоснительное следование им на практике может помочь сохранить существующий паритет и не разрушать в дальнейшем сложившийся баланс отношений в интересах дела. Этикет помогает сдерживать природную агрессию, сгладить недостатки своего темперамента и характера. *Следование этикетным нормам основывается на толерантности; иногда следует смирить свою гордыню, свои амбиции, чванство, снобизм и поздороваться со своим соперником или согласиться, к примеру, сесть за столом не там, где хотелось бы, а там, где положено или где предложили.*

Выполнение этикетных норм может составить и своеобразную форму ненасильственного протеста против ущемления достоинства, против фамильярности, против панибратства (если сотрудник предлагает нерегламенти-

¹¹¹ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

рованное, дружеское общение своему шефу, то последний вправе от этого отказаться и оградить себя от дальнейших попыток в этом направлении этикетными нормами). Бывают случаи, когда человеку достаточно просто строго следовать нормам и правилам этикета, для того чтобы межличностные противоречия не только не обострялись дальше, но и постепенно стирались, забывались. Роль этикета в предупреждении конфликтов, несомненно, весьма велика.

Да, указанные выше принципы выражены в общем виде, но для того, чтобы их можно было бы реализовать в процессе общения, они, естественно, требуют конкретизации.



А. Маслоу

Для того, чтобы более конкретно рассмотреть вопрос о тех факторах, которые ущемляют достоинство участников общения и являются основой возникновения конфликтов, обратимся к потребностям людей, причем, в данном случае не следует ограничиваться только физиологическими и психологическими. Вот общеизвестная

иерархия соподчиненных групп потребностей, представленная А. Маслоу¹¹²:



Ущемление в общении какой-либо потребности из этих групп автоматически может вести к подавлению у партнера чувства собственного достоинства. Проявляться это может в самых разнообразных формах: в поступках, в деятельности, в речевом общении – в словах, фразах, оценках, высказываниях, суждениях, жестах, мимике и т.д.

Все те элементы общения, которые могут ущемлять достоинство партнеров и, по крайней мере, потенциально ведут к созданию конфликтной ситуации, в психологии принято называть *конфликтогенами*. *Конфликтогенами в общении являются все возможные субъективные (осоз-*

¹¹² Абрахам Маслоу (1908-1970) – известный американский психолог, основатель гуманистической психологии. Широко известна «Пирамида Маслоу» – диаграмма, иерархически представляющая человеческие потребности. Его модель иерархии потребностей нашла широкое применение в экономической теории, занимая важное место в построении теорий мотивации и поведения потребителей.

нанные и неосознанные) препятствия, барьеры, стоящие на пути к установлению гуманистических норм и ценностей общения и, в первую очередь, к уважению суверенитета человеческого достоинства.



А. П. Егидес

Довольно известный российский психолог А. П. Егидес¹¹³ предложил считать конфликтогенами:

неприятие партнера, неуважение, отрицательные оценки, положительные оценки «сверху», «знаки превосходства», авторитарность, категоричность, невыполнение долга и неверность своему обещанию, договору, отсутствие благодарности (при ее ожидании), обвинение, юмор и остроты в адрес партнера, авторитарность, дезинформация (или сокрытие информации), категоричность, фамильярность, перебивание в процессе беседы,

¹¹³ Аркадий Петрович Егидес (1940-2012) – специалист по психологии личности и психологии познавательных процессов, автор книг и статей по психологии, основатель исследований по конфликтологии в России.

*поучения и назидания (морализаторство), навязывание своих советов, обвинения, недоверие, брань*¹¹⁴.

К этому списку можно добавить: *высокомерие, незнание имени партнера, неприветливость, обидные и несправедливые сравнения, критиканство, злоупотребление личным местоимением «Я», циничные высказывания, навязчивые «вопросы-ловушки», попытки «лезть в душу», знаки недоверия, навязчивые расспросы о возрасте, семейных отношениях, разговоры о смерти, саркастические выпады, черствость, сплетни, намеки на недостатки, необоснованные обобщения, элементы чванства, вызывающее любопытство, отсутствие пунктуальности, знаки неуважения, неумение слушать, осуждение самобытности партнера по общению, пресыщение общением, знаки недовольства, раздражительности, назойливые запреты, придирки, упреки, попытки перевоспитывать, обвинять, самоуправство, скрытность, повышение тона, оскорбляющая мимика, знаки пренебрежения, раздражающие партнера темы, употребление вульгарных выражений и непонятного сленга, игнорирование заслуг, несоблюдение элементарных норм этикета, нескромность, клевета, наговор, ложь, оскорбления*¹¹⁵.

А вот среди коммуникационных предпосылок, направленных на установление контакта, на позитивность, конструктивность общения Егидес выделил: *приятие партнера, положительные оценки, знаки уважения, активное выражение благодарности, признательности (даже когда ее не ждут), общение по типу «пристройка снизу», возможность дать себя перебить в разговоре, самообвинение, активная антикатегоричность, демократический стиль влияния, просьба совета, активное*

¹¹⁴ Егидес А.П. «Психология конфликта». – М.: МФПА, издательство «Маркет». 2010.

¹¹⁵ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

*слушание, активная гласность (правдивость, прямая откровенность), юмор в свой адрес и юмор без адреса или юмор в адрес нейтральных объектов, выполнение взятых обещаний и договоров*¹¹⁶.

Можно продолжить и этот список: *проявления искреннего интереса по отношению к партнеру, знание и правильное название его по имени (и отчеству, если нужно), предупредительность, уступчивость, деликатность, знаки заботы, одобрения, сопереживания, сочувствия, искреннее восхищение, похвала, повышенное внимание, элементы доброжелательности, приветливости, благопожелания, открытая улыбка, высокие оценки, комплименты, искренность, безоговорочное признание своих ошибок, готовность к компромиссу, интеллигентность, вежливость.*

Любой элемент процесса общения (действие, фраза, мимика, жест) несет ту или иную морально-психологическую нагрузку и при определенных условиях может выполнять роль конфликтогена или, наоборот, смягчать ситуацию. Так, например, *улыбка*, может быть, без сомнения, названа важнейшим фактором доброго человеческого общения: улыбка является наиболее распространенным и приятным знаком выражения признания, приятия, уважения, любви. Но стоит помнить, что не всякая улыбка и не в любое время может выступать таким образом – улыбка по поводу неудачи, трудности партнера по общению может означать прямо противоположное и даже может трансформироваться в конфликтоген. Неискренняя улыбка также не может быть определена как положительный фактор, хотя в условиях анонимного общения и такая улыбка может помогать.

Недооценка морального и психологического значения использования в общении *имени человека* может иметь серьезные последствия. Факт знания и использования в

¹¹⁶ Егидес А.П. «Психология конфликта». – М.: МФПА, издательство «Маркет». 2010.

разговоре имени собеседника при неправильном, нетактичном его использовании может привести к тому, что звучание его может перестать быть для человека положительным. Так, к примеру, ошибка при произнесении имени или фамилии – это не просто мелочь, а возможный конфликтоген, так как каждый человек очень болезненно относится к неправильному произношению, написанию своего имени (особенно когда это делается другими не случайно, а умышленно – бывает и такое!). Подобное пренебрежение именем человека может стать основой ущемления его достоинства и, как правило, не остается без последствий.

Является ли юмор в общении положительным, смягчающим или конфликтогеном? Ответ на этот вопрос не однозначен. Действительно, юмор в общении занимает важное место и без него многие не представляют себе общения. Чувство юмора – чрезвычайно сложное, тонкое чувство, и значение его трудно переоценить. Ущемляет или не ущемляет юмор достоинство участников общения – вопрос деликатный. Юмор, направленный на партнера, часто является, как правило, конфликтогеном. Острий по поводу всего, что дорого партнеру по общению, недопустимо (хотя партнер об этом иногда сам не может сказать), так как сохранить нормальную атмосферу общения после осмеивания сложно. Даже лучшие друзья, супруги, прожившие вместе всю жизнь, нередко в глубине души не могут простить шуток в свой адрес по поводу ценностей, идеалов, кумиров, а может, по поводу маленького роста, возраста, скрытых физических недостатков, национальности, фамилии, внешнего вида, лысины, местожительства, цвета волос, образования, прошлых неудач и пр. Нечасто и не все люди могут посмеяться сами над собой, но искренне позволить смеяться над собой другим, наверное, не согласится никто (хотя здесь могут быть исключения). В реальном общении шутки по отношению к партнеру (тем более, если у того плохо с

чувством юмора) и особенно, если партнер женщина, недопустимы (разумеется, шутить можно лишь в том случае, если нет желания создать конфликтную ситуацию и атмосферу недоверия). Юмор становится положительным качеством, если он направлен не на партнера, а на себя, на свои поступки, проблемы, внешний вид, на нейтральные объекты: на героя фильма, на сборник анекдотов, на участников концерта и т. п. Гегель (см. выше) говорил, что юмор есть *«светящееся противоречие»*, увидеть которое дано не всем, но посмеяться над которым хочет, наверное, каждый. Искусство общения заключается, в частности, в том, чтобы уметь направлять свой юмор, свои шутки и шутки партнера в нейтральное русло. Особенно это оправдано в том случае, если общаешься с незнакомым человеком, характер которого неизвестен¹¹⁷.



А так общаться хорошо или плохо?

Некоторые психологи полагают, что *критика* в общении является конфликтогеном. На самом деле, это тоже

¹¹⁷ Сафьянов В. И. Этика общения. – М.: Изд-во МГУП, 1998.

не так просто. Не следует забывать о том, что критика не обязательно должна быть опасной и резкой. Критика может и должна носить *деликатный, созидающий, конструктивный, творческий характер*. Подобная критика ни в коем случае не сможет стать конфликтогенной, а, наоборот, принесет ощутимую пользу, ибо даст новую и нужную информацию.

Вообще, конфликтогенов в положительные факторы общения (и обратно) находится в прямой зависимости от объективных и субъективных позиций, от сложившейся ситуации. Приветливость может превратиться в бесцеремонность, доброжелательность в назойливость. Например, в условиях так называемого информационного голода в замкнутых группах, мелочи общения начинают приобретать все возрастающее, гипертрофированное значение и могут становиться конфликтогенами. Доброжелательное общение чрезвычайно важно как с незнакомыми, так и с самыми близкими, ведь именно в общении с близкими человек нередко забывает или просто не придает особого значения вниманию, заботе, тактичности, необходимости моральных и психологических поглаживаний, без которых он чувствует себя дискомфортно.

Вопросы и задания по Теме 12

1. Дайте представление о возможных конфликтах в общении.
2. Что такое *конфликтоген*?
3. Расскажите о видах конфликтов и примерных классификациях конфликтов.
4. Что такое *тупиковая ситуация*?
5. Может ли существовать бесконфликтное общение?
6. Подготовьте сообщения и презентации на тему «Этикет в общении».

Тема 13. Общение в стрессовых ситуациях

Основные симптомы стресса.

Изменение общения при стрессе.

Стадии развития общения при стрессе.

Принципы возможной защиты при стрессе в общении.

Стресс – это ответная реакция организма человека на перенапряжение, негативные эмоции или просто на монотонную суету дней. Во время стресса организм человека вырабатывает гормон *адреналин*, который заставляет искать выход. Стресс в небольших количествах нужен всем, так как он заставляет думать, искать выход из проблемы, да без стресса вообще жизнь была бы скучной. Но, с другой стороны, если стрессов становится слишком много, организм слабеет, теряет силы и способность решать проблемы.



Стресс может выглядеть и так

Механизмы возникновения стресса детально изучены и достаточно сложны: они связаны с нашей гормональ-

ной, нервной, сосудистой системами. Надо отметить, что сильные стрессы влияют на здоровье. Стресс снижает иммунитет и является причиной многих заболеваний (сердечно-сосудистых, желудочно-кишечных и др.), поэтому необходимо уметь сопротивляться стрессовому состоянию и задавать себе позитивную жизненную установку.

Что же такое стресс с практической точки зрения? Чтобы в этом разобраться, рассмотрим основные *симптомы стресса*:

- постоянное чувство раздраженности, подавленности, причем, порой без особых на то причин;
- плохой, беспокойный сон;
- депрессия, физическая слабость, головная боль, усталость, нежелание что-либо делать, упадок сил;
- снижение концентрации внимания, затрудняющее учебу или работу;
- проблемы с памятью и снижение скорости мыслительного процесса;
- невозможность расслабиться, отбросить свои дела и проблемы;
- отсутствие интереса к окружающим, даже к лучшим друзьям, к родным и близким людям;
- постоянно возникающее желание поплакать, слезливость, иногда переходящая в рыдания, тоска, пессимизм, жалость к самому себе;
- снижение аппетита (хотя бывает и наоборот – чрезмерное поглощение пищи);
- нередко появление нервных тиков и навязчивых привычек: человек покусывает губы, грызет ногти и т. п. Появляется суетливость, недоверие ко всем и к каждому;
- плохой, прерывистый сон или бессонница.

Если человек оказался в стрессовом состоянии, это означает, что его организм среагировал на какой-либо внешний раздражитель.

В некоторых случаях определение «стресс» употребляют для обозначения самого раздражителя. Например, физического – сильный холод или невыносимая жара, понижение или повышение атмосферного давления.

Под *химическим стрессом* понимают воздействие всяческих токсичных веществ.

Психическими стрессами могут быть как сильные отрицательные, так и положительные эмоции.

Травмы, вирусные заболевания, мышечные перегрузки – это *биологические стрессы*.

В зависимости от результата в психологии различают следующие виды стресса:

- *эустрессы* («полезные» стрессы). Для успешного существования каждому из нас необходима некоторая доза стресса. Именно она является движущей силой нашего развития. Это состояние можно назвать «реакцией пробуждения». Оно сродни пробуждению ото сна. Чтобы утром пойти на работу, необходимо встать с кровати и проснуться. Для достижения рабочей активности нужен толчок, небольшая порция адреналина. Эту роль и выполняют эустрессы;

- *дистрессы* (вредные стрессы), возникающие при критическом напряжении. Именно это состояние и отвечает всем представлениям о стрессе.

Причиной стресса может быть, по сути, все, что угодно, все, что цепляет человека, что его раздражает.

Например, к *внешним* причинам можно отнести беспокойство по какому-либо поводу (смена работы, смерть родственника).

К *внутренним* причинам стресса относят жизненные ценности и убеждения. Сюда же входит и личная самооценка человека.



Вот эта красота!

Стрессам и депрессиям могут быть подвержены и женщины, и мужчины примерно в равной степени. Однако каждый организм имеет свои характерные особенности. Если вы стали замечать у себя признаки, говорящие о стрессовом напряжении организма, то, в первую очередь, необходимо выявить их причины. Вполне понятно, что устранить причины стресса намного легче, чем его последствия.

Клинические наблюдения показали, что незначительные стрессы не вредны организму, а даже полезны. Они стимулируют человека к поиску выхода из сложившегося затруднительного положения. А чтобы депрессия не перешла в более тяжелое, затянувшееся состояние, каждый из нас должен заниматься самовоспитанием, развитием силы воли.

Последствия стресса



Ох, как внимательно надо это прочесть!

Многие люди привыкли справляться со стрессами с помощью антидепрессантов, наркотиков, алкоголя. Зачем, мол, тратить время на развитие своей силы воли, если есть более простые пути? Эти люди не задумываются о том, что может возникнуть зависимость, с которой они уже не смогут справиться без помощи специалистов.

Напряжение душевных сил людей неизбежно при мобилизации их индивидуально-различных способностей, и в процессе взаимодействия, общения может требовать как положительных, так и отрицательных эмоциональных переживаний. *Неслучайно эмоции общения рассматриваются как один из ведущих фактор эмоционального стресса.*



А вот и некоторые рекомендации

Первые исследования социально-психологического синдрома стресса были проведены в середине XX в. зарубежными учеными. Стимулом к проведению данного исследования стал рост преступности и числа суицидальных проявлений.

Основную причину возникновения стресса западные ученые видят в том, что, стремясь к удовлетворению своих биологических и социальных потребностей, человек сталкивается со значительными социокультурными изменениями, препятствующими удовлетворению этих потребностей. В результате возникают отрицательные эмоции, спровоцированные этим социальным дисбалансом.

В последние годы исследования в области социально-психологического влияния стресса осуществляются и в нашей стране. Ряд ученых вообще относит область человеческих взаимоотношений к главному фактору стресса. Отмечается, что в своей жизни и деятельности человек постоянно встречается как с людьми, которые вызывают у него положительные эмоции, так и с людьми,

вызывающими эмоции отрицательной модальности. Очень часто в силу индивидуальных личностных особенностей человек негативно относится к людям более успешным. Успех окружающих способен вызвать целый спектр негативных эмоций и переживаний, которые могут спровоцировать стресс. Вместе с тем, ученые отмечают и тот факт, что сознание может провоцировать не только стресс как реакцию на негативное общение, взаимодействие с окружающими, но и приводить к позитивному изменению взаимоотношений.

Как говорилось выше, стрессовые ситуации и состояния могут кардинально изменить характер общения, взаимодействия людей между собой. При этом может проявляться многообразие форм человеческого общения. Отличительной чертой общения при стрессе, по мнению исследователей, является эмоциональность, которая может резко усиливать или, напротив, подавлять активность взаимодействия людей; делать его приятным, желательным или, напротив, мучительным и невыносимым. Стресс может побуждать в людях как гуманное отношение друг к другу, так и бесчеловечность, цинизм и т. д.

Изменения общения при стрессе проистекают из сложнейшей интеграции влияния стрессогенных факторов и различных психических функций, таких как мышление, воля, эмоции. Эти изменения обусловлены индивидуальными, личностными особенностями общающихся людей, а также социокультурными, национальными, этическими нормами, принятыми в обществе, к которому принадлежат эти люди. При этом очень важным является то, что именно стресс выступает фактором испытания этих норм, испытания того, насколько эти нормы прочны и устойчивы, включены ли они в структуру личностных особенностей человека¹¹⁸.

¹¹⁸ Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. – Москва: Наука, 1983.

Действие этих норм в ситуации стресса, их организующее влияние на процесс общения будет более эффективным, если они выработаны с учетом не только обычных, нормальных, но и экстремальных условий общения людей.

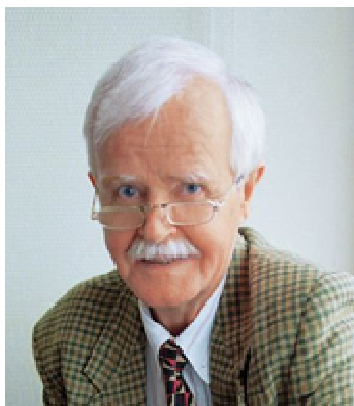
Несмотря на общую зависимость характера общения в ситуации стресса от социокультурных, национально-этнических и прочих факторов, которые были названы выше, ученые выделяют ряд закономерностей, общих для многих людей и для разных стрессогенных ситуаций. Установлено, напомним, что развитие общения обусловлено взаимодействием факторов внешней среды (физических, социальных) и внутренней среды индивида (психологических, физиологических, биологических). Многообразие факторов, влияющих на общение, придает каждому конкретному случаю общения неповторимые черты. *Ситуация стресса придает общению адаптационную направленность, одновременно являясь катализатором, ускоряющим развитие взаимоотношений общающихся людей.*

Российские ученые, психологи и педагоги, провели ряд исследований, направленных на изучение влияния стресса (изучалась ситуация длительной изоляции группы людей) на характер общения. Результатом данного исследования явилось выделение определенных *стадий развития общения*:

➤ первая стадия – *ознакомление* (первые 2-3 дня взаимодействия). Ярко выражена и характеризуется активизацией внимания членов группы друг к другу, а также повышенной корректностью обращения;

➤ вторая стадия – *стадия дискуссий*. Продолжительность данной стадии – от нескольких дней до 2-3-х недель. Члены группы активно общаются друг с другом на разные темы, выясняют взаимные взгляды на разные проблемы, вопросы. Общение на данной стадии носит не только активный, но и, как правило, положительно направленный характер. Общительность здесь определяются:

- характером предварительного знакомства;
 - личностными факторами;
 - опытом взаимодействия
- На этом этапе общения уже зарождаются коалиции, определяются (распределяются) функциональные обязанности и ролевые ориентации;
- третья стадия – стадия *ролевых ориентаций*. На этой стадии уже возникают довольно-таки устойчивые подгруппы, состоящие из 2-4-х человек в каждой. Каждая подгруппа имеет свой центр притяжения в лице лидера. Со временем эти коалиции могут распадаться, видоизменяться и т. д. В этих условиях легко возникают конфликты, вызванные неэффективностью взаимодействия, различиями оценки собственного вклада в общую деятельность и вклада других, недовольство членов группы и т. д. Иногда может наблюдаться устойчивое стремление некоторых членов группы к уединению (это типично для ситуаций устойчивого, затяжного конфликта). Взаимодействие на этой стадии приобретает характер «кооперации» или «конкуренции».



Л. А. Китаев-Смык

Первой стадией стрессогенного изменения общения Л. А. Китаев-Смык¹¹⁹ определяет «*ориентировочное замирание*» индивида. Человек, оказавшись в стрессовой ситуации, как бы замирает, затаивается, присматриваясь к окружающим людям, оценивая их и перспективу в плане организации своих контактов с ними. Данная стадия, по мнению ученого, может длиться от нескольких минут до нескольких часов. Как правило, она возникает в том случае, если человек уже бывал в подобного рода ситуациях. Для данной стадии характерно значительное снижение активности общения. При этом вербальное общение может полностью прекратиться, несмотря на то, что человек полностью не «выпадает» из общения, поскольку продолжает наблюдать за окружающими людьми. Определенная заторможенность проявлений людей в данной ситуации замедляет процесс их знакомства, а также их совместную деятельность. С первых секунд стрессогенной ситуации (нахождение в неизвестной компании) человек впитывает информацию о новизне социального окружения. Первое, что определяется, часто не вполне осознанно: не стало ли опасным его социальное окружение, не требуется ли с его стороны мгновенных защитных действий. Вместе с тем, человек получает необходимую ему информацию о перспективах развития общения в сложившихся стрессогенных условиях. Необходимо отметить, что оценки, решения, психологические установки, сделанные в этой стадии общения, у одних людей могут забываться (в силу их индивидуальных особенностей), даже если эти решения были верны и продуктивны. У других людей, напротив, эти характеристики могут быть стойкими и долго влиять на характер общения. Необходимо учитывать еще, что очень часто влияет на отношения к незнакомому или малознакомому партнеру по

¹¹⁹ Леонид Александрович Китаев-Смык (род.1931) – известный отечественный ученый, исследователь, врач, психолог.

общению сторонняя информация о нем: клевета, похвала и т. д.

Вторая стадия развития общения при стрессе характеризуется, с позиции Китаева-Смык, *увеличением интенсивности тех или иных проявлений общения или даже возникновением форм активного общения, не свойственных для данного человека вне экстремальных условий* (то есть при отсутствии у него симптомов стресса). Данную стадию развития общения ученый характеризует как стадию *«личностной экспансии»*, подготавливающей установление своего ролевого статуса. Направленность этой своеобразной экспансии, ее цель, а также частое [в этой стадии] *«самовозрастание»* интенсивности общения практически не осознаются общающимися субъектами. У большинства людей собственная эмоциональная оживленность в начале общения совершенно не воспринимается как попытка блеснуть своими знаниями, возможностями, чтобы предстать перед другими людьми в лучшем свете, чем это удавалось данному человеку в прежнем социальном окружении. На данной стадии общения люди *«демонстрируют»* перед окружающими свои, как им кажется, лучшие качества, чего они не делали ранее, будучи в привычных условиях, что, по мнению исследователей, как раз и свидетельствует об *«экспансивно-захватническом»* характере активизации их общения. В этой стадии частым бывает бурный обмен информацией. Люди сообщают сведения, часто банальные, однако кажущиеся им интересными и встречающие внимание со стороны собеседника. При таком информационном словоизвержении говорящий, как правило, невольно пытается не только овладеть вниманием слушающего, но и приобрести его уважение. Необходимо отметить, что такое *демонстрирующее* (добавим *демонстративное*) общение протекает, как правило, на фоне положительных эмоциональных переживаний, дружелюбности. Исключения могут быть в том случае, когда собеседник, на ко-

торого обрушено «информационное извержение», отличается повышенной утомленностью, резко отрицательной психологической установкой на всю ситуацию, в которой происходит общение, или национально-этническими нормами, отвергающими интенсивный информационный обмен. На данной стадии общения – личностной экспансии, направленной на установление ролевого статуса – может возникать и *чрезмерно аффективное поведение*.

Третья стадия возникает, если условия совместной изоляции сопряжены с действием дополнительных стрессогенных факторов, вызывающих болезненное состояние, сопровождающееся телесным недомоганием или плохим настроением. В таких условиях часто может возникать более тесное общение, связанное с заботой о партнере, с уходом за ним. При этом часто разрушается, размывается *зональное дифференцирование межличностной территории людей*. Происходит нечто вроде слияния этих территорий.

Мотивация, исходящая из чувства собственной необходимости, вскрывает новые дополнительные адаптационные резервы организма и личности у того, *кто* помогает. У того, *кому* помогают, дополнительные внутренние резервы мобилизуются благодаря чувству собственной нужности дружески настроенному партнеру. Проявление субъектом заботы о соседе свидетельствует для субъекта о «ценности» для соседа и его «ценности» для себя. По мнению Китаева-Смыка, возникающая в такой ситуации вынужденной помощи *«внутриорганизменная»* информация у каждого из общающихся об их обоюдной «социальной ценности» оказывает мощный *антидисстрессовый эффект*, проявляющийся, в частности, в изменении показателей стресса. Чувство собственной необходимости, мотивация, побуждающая пересиливать свое недомогание для оказания помощи окружающим, приводит к тому, что личное пространство

одного человека перекрывается личным пространством партнера и, таким образом, субъекты оказываются менее субъективно стесненными. При этом в сравнительно лучшем положении оказывается заботящийся партнер. Ситуация вынужденной заботы о партнере может способствовать укреплению дружественности общения на долгий срок.

На четвертой стадии развития общения при стрессе *стабилизация ролевого статуса может происходить как эмоционально-монотонно, так и вместе с аффективными актами общения с положительной, либо отрицательной эмоциональной окраской.* При этом образуются *неформальные группы.* В стрессогенных условиях ядро такой группы отличается большей внутренней устойчивостью, сплоченностью, достигающейся через постоянное напряжение внутригруппового противоборства. Чем экстремальнее условия существования, тем труднее людям, склонным оставаться не примкнувшими, сохранять нейтралитет перед лицом конфронтующих неформальных групп.

Пятая стадия развития общения при стрессе может характеризоваться как *увеличением активности общения, так и снижением этой активности*¹²⁰.

Итак, при стрессовой активизации общения могут преобладать те или иные компоненты:

- межличностного взаимодействия, консолидирующие группу (социально-позитивные);
- дезорганизующие группу (социально-негативные).

В межличностном взаимодействии, консолидирующем группу, выделяется следующие три основных компонента общения:

- усиление тенденций поддерживать лидера (или лидеров), что проявляется в склонности выделять его,

¹²⁰ Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. – Москва: Наука, 1983.

следовать за ним, в благосклонном отношении к предложениям общения со стороны окружающих. Лидирование в данном акте общения получает дружественный, заинтересованный отклик;

- усиление у субъекта склонности к принятию на себя роли носителя или генератора идей. Если эта тенденция адекватна возможностям лидера, наблюдается укрепление позиций общающихся. Если же эта потребность не совпадает с возможностями субъекта, может наступить дезорганизация группы, что негативно скажется на взаимодействии ее членов.

Еще один компонент социально-позитивной направленности общения при стрессе является производным двух первых (в случае их продуктивной реализации). Это *чувство общности с коллективом*, чувство локтя, друженности, взаимной симпатии. Оно способствует сплоченности членов группы, их солидарности, а при наличии общей воодушевляющей цели – проявлениям коллективного энтузиазма.

В общении, *дезорганизуящем* группу, тоже можно выделить несколько компонентов:

- возникновение у людей склонности к конфронтации с лидером, что может проявляться в неприязненном отношении к нему, непризнании его авторитета, раздражительности, грубости, вспыльчивости и т. д.;
- возникновение неприязни к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей;
- возникновение у некоторых индивидов отчуждения от интересов группы, снижение значимости общих целей, проявление склонности замыкаться в кругу личных интересов. Разобщенность интересов членов группы, противопоставление их интересам коллектива могут приводить к конфронтации между членами группы и даже к распаду коллектива. Отношение окружающих людей при таком взаимодействии может представляться

опасным, требующим защитных или «ответных» агрессивных действий¹²¹.

В психологической науке и практике сегодня определены некие принципы, руководствуясь которыми человек может защититься от *стресса от общения/стресса при общении* и оптимизировать взаимодействие с окружающими:

➤ *принцип реальности*. Необходимо принимать реальность такой, какая она есть. Принять окружающих, простить причиненные ими обиды и неприятности. Причем, обиды эти нужно прощать не ради обидчиков, окружающих, а ради самого себя. При этом важно и себя самого принимать таким, какой ты есть, со всеми своими недостатками, зачастую, как считают психологи, кажущимися. Важно избавиться от упований на окружающих в надежде, что они помогут справиться с проблемами. Необходимо освободиться от зависимости и незащитности. Необходимо принять эту стадию развития общения при стрессе как стадию синдрома изменения общения. Для этого необходимо предпринять какие-либо решительные действия для изменения своей жизни¹²²;

➤ *принцип оптимизма*. Ученые полагают, что человек не должен жить, постоянно оглядываясь назад. О том, что не удалось в прошлом, сожалеть не следует. Вместе с тем, как показывает клиническая практика, для многих людей, находящихся в состоянии стресса, воспоминания о прошлом служат источником беспочвенного самобичевания и угрызений. Психологические исследования утверждают, что, когда человек постоянно живет прошлыми неудачами, вспоминая их, время этой «черной» полосы как бы растягивается, вытесняя из памяти хорошие моменты жизни. Будущее начинает восприниматься как не-

¹²¹ Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. – Москва: Наука, 1983.

¹²² Стресс. Тонкости, хитрости и секреты/под ред. Ю. В. Татуры. – М.: Новый издательский дом, 2004.

что негативное (а вдруг что-то произойдет плохое!). Все эти тревоги и сомнения рассматриваются как естественный тормоз в прогрессивном развитии человека. Психологи полагают, что в любой ситуации необходимо действовать, полагаясь, в первую очередь, на свои силы и возможности. Именно в своих силах посмотреть на прошлое не как на источник негатива, а как на источник определенного опыта; посмотреть на будущее, как на реальную возможность решения сегодняшних, насущных проблем и на источник сил и энергии (а не источник разочарований и недовольства собой). Именно в настоящем моменте кроется ключ к решению всех проблем, как действительных, так и мнимых. Все зависит от того, как и что человек думает об этих проблемах, как он их оценивает. Американский психолог П. Вацловик¹²³ определил эту закономерность человеческой психики как «*принцип Эдипа*». Мифологический герой Эдип, стараясь сделать все возможное для того, чтобы избежать полученных им недобрых предсказаний, своими же собственными действиями привел к тому, что эти предсказания сбылись...;

➤ *принцип ответственности*. По мнению ученых, без чувства ответственности и уверенности в себе человек не может состояться как личность, не может добиться успеха, сделать свою жизнь осмысленной и целенаправленной. Как отмечают исследователи, многие люди, даже достигнув зрелого возраста, страдают от *комплекса «послушных детей»*, за которых все решения принимают окружающие. И причиной этого, видимо, является социокультурный уклад жизни, формируемый в нашей стране на протяжении многих десятилетий. Люди привыкли к пассивности, привыкли жить и думать, как все – многие и в настоящее время ждут, что за них все пробле-

¹²³ Пауль Вацлавик (1921-2007) – австрийский и американский психотерапевт и психолог. Применил системный подход в теории межличностных коммуникаций.

мы решат окружающие. Люди не привыкли и не умеют нести ответственность за свои слова и поступки и в итоге – за свою жизнь. Необходимо научиться не бояться быть непохожим на окружающих, научиться не повиноваться «стадным» инстинктам, иметь собственное мнение и уметь его отстаивать¹²⁴;

➤ *принцип разумного эгоизма*. Выше уже было приведено высказывание: поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы окружающие обошлись с тобой. Мы знаем и помним о «законе бумеранга», но не всегда применяем его в своей жизни. Для того, чтобы снять стресс общения, необходимо *проектировать* на окружающих людей лишь положительные мысли, чувства, энергию. Думай о людях хорошо, совершай в их адрес положительные поступки. Вместе с тем, как полагают ученые, трансформируя справедливое отношение к окружающим, нельзя забывать и о справедливом отношении к себе самому. Когда человек пытается поднять тяжелый груз, он рассчитывает свои силы, зная по предыдущему опыту о пределе своих возможностей. Если же говорить о психологических возможностях, то у человека весьма расплывчатое представление в этой области. В ряде случаев человек переоценивает свой психологический потенциал, где-то недооценивает. Последнее (низкая самооценка), как показывают результаты не только психологических, но и психофизиологических, медицинских исследований, наиболее губительно отражается на самочувствии человека, его настроении, поступках, действиях и т. д. Для того, чтобы избежать, защитить себя от многих проблем, человеку, в первую очередь, необходимо познать самого себя, свои силы и возможности. Познать себя – значит научиться реалистично, ответственно оценивать свои возможности и планировать свои действия, ни при каких обстоятель-

¹²⁴ Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. – Москва: Наука, 1983.

ствах не теряя уверенности в своих силах, не впадая в уныние, но и не отрываясь от твердой почвы под ногами, не уходя от реалий жизни. Познать самого себя – это значит и всегда сохранять ровное настроение, расширять рамки своего сознания, выходить из привычных стереотипов и психологических барьеров. Познать себя – это значит научиться использовать физиологические возможности своего организма (в том числе, и для снятия стресса и отрицательных эмоций). При этом полезно посмотреть на себя со стороны. Необходимо сделать своим неизменным спутником самоанализ, самонаблюдение и запоминание различных эмоциональных состояний своего собственного организма, запоминание различных внутренних ощущений, связанных с теми или иными эмоциями. При этом запоминание негативных состояний помогает осознать их источник и, в конечном итоге, освободиться от них. Запоминание положительных состояний помогает сделать их привычными, выработать практические навыки, дающие возможность вызывать их произвольно, как бы призывая их на помощь в трудную минуту.

Вопросы и задания по материалам Темы 13

1. Каковы основные признаки, симптомы стресса?
2. Какие изменения общения заметны при стрессе?
3. Почему человеческие взаимоотношения относятся к главному фактору стресса.
4. Расскажите о стадиях изменения общения при стрессе.
5. Дайте представление о принципах возможной защиты при стрессе в общении.

Примерная тематика семинарских занятий

- Множественность ролевых позиций человека и ролевые конфликты.
- Социальные роли и ролевой репертуар.

- Психологические барьеры.
- Примерные схемы преодоления психологических барьеров общения.
- Речевое общение. Правила вербального общения.
- Основные этические принципы общения.
- Общение с людьми разных социальных и возрастных групп.
- Профессиональное общение.
- Особенности современного общения.
- Проблема конфликтов в общении. Конфликтогены.
- Конфликты и конфликтная ситуация.
- Тупиковые ситуации.
- Бесконфликтное общение и этикет в общении.
- Изменение общения при стрессе.

Примерный список литературы

1. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды / А. А. Бодалев. – М., Воронеж, 1996.
2. Доценко Е. Л. Психология общения. – Тюмень: изд. ТГУ, 2011.
3. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ, 1997.
4. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. – Москва: Наука, 1983.
5. Стресс. Тонкости, хитрости и секреты/под ред. Ю. В. Татуры. – М.: Новый издательский дом, 2004.
6. Панфилова А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
7. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Модуль IV

Техники, технологии и приемы общения

Тема 14. Деловое и профессиональное общение

Особенности делового общения.
Содержание делового общения.
Манипуляции.
Технологии профессионального общения.
Этапы делового общения.
Принципы делового общения.
Стили руководства и уровни общения.

Деловое общение, о котором мы неоднократно уже упоминали – *процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.*

Психология делового общения основывается на таких правилах и нормах поведения партнеров, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, укрепляют сущностную основу деловых отношений.

К особенностям делового общения относится высокая ответственность участников за его результат. Успешное деловое взаимодействие во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, то есть умением правильно сформулировать цели разговора, определить интересы партнеров, выстроить обоснование собственной позиции и пр. Отсюда: в деловом общении особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как *обязательность, организованность, верность слову, соблюдение нравственно-этических норм и принципов.* Деловое общение требует еще и более строгого отношения к использованию его участниками

вербальных и невербальных средств. В деловом общении не допускаются нецензурные выражения, просторечия, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.).

Напомним, что по содержанию общение может быть разделено на:

- *деятельностное* – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;
- *когнитивное* – обмен знаниями;
- *мотивационное* – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- *материальное* – обмен предметами и продуктами деятельности;
- *духовное*;
- *регулятивное*.

По цели общения выделяют:

- *эмоциональное*;
- *информационное*;
- *убеждающее*;
- *конвенциональное*;
- *сущностное*;
- *императивное*;
- *манипулятивное*;
- *партнерское*.

Деловое общение реализуется в различных формах:

❖ *деловая беседа* – форма делового общения, продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;

❖ *деловое совещание* – общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения. Коммуникантами в этой ситуации становятся коммуникативный лидер (например, руководитель подразделения, отдела или один из ведущих сотрудни-

ков, которому поручено подготовить и провести совещание) и участники совещания (как правило, специалисты, в чье компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать);

❖ *деловые переговоры* предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы. Переговоры предназначены для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников;

❖ *пресс-конференция, брифинг* – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда событие имеет общественную значимость, а организация или отдельная личность, непосредственно связанные с этим, желают дать свои комментарии;

❖ *презентация* – общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, например, презентация новой книги, нового продукта, журнала, телефильма, телепрограммы, организации.

Выделяют следующие взаимосвязанные стороны делового общения:

▪ *коммуникативная* – она состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;

▪ *интерактивная* – она заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями);

▪ *перцептивная* – она означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Все средства общения, как мы знаем, делятся на две большие группы: *вербальные (словесные)* и *невербальные*.

Профессор Бердвистелл¹²⁵ 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 своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается информация, а по невербальному – отношение к партнеру по общению.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. *В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых индивидуально-психологических и социально-психологических реакций*¹²⁶.

Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, принимает вербальную, или словесную форму. При этом частично искажается смысл информации, происходит ее частичная потеря. При передаче информации возникшую идею, мысль нужно сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести из внутренней речи во внешнюю, высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято. Но не все так просто...

Распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений, когда партнер не ин-

¹²⁵ Рэй Бердвистелл (1918-1994) – американский антрополог, один из основателей науки кинесики. Термин был придуман Р. Бердвистелом – под ним он понимал изучение в комплексе лицевой экспрессии, позы, походки, а также видимые движения рук и тела. Бердвистел считал, что язык тела большей частью определяется культурной средой, а не универсальными генетическими программами.

¹²⁶ Узерина М. С. Этика делового общения. – Ульяновск: УлГТУ, 2004.

формируется об истинных целях общения, и они либо скрываются от него, либо подменяются другими – *манипуляция*.

Речевое или языковое манипулирование – вид речевого воздействия, используемый для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент.

В основе речевого манипулирования лежат такие психологические и психолингвистические механизмы, которые вынуждают адресат некритично воспринимать речевое сообщение, способствуют возникновению в его сознании определенных иллюзий и заблуждений, провоцируют его на совершение выгодных для манипулятора поступков. Принципиальной и существенной отличительной чертой речевого манипулирования является именно *сокрытие* манипулятором истинной цели воздействия на адресата.

Для речевого манипулирования характерна ориентация не на убеждение, а на внушение – основным ее инструментом являются психологически точные апелляции к эмоциональной сфере адресата, ориентированные на использование его психических нужд для достижения определенных целей.

Иллюзия самостоятельности сделанных выводов создается в результате особой организации речи: ключевые компоненты смысла в ней зачастую имплицитно, субъективная точка зрения преподносится в качестве исходной и очевидной, выводы навязываются адресату в завуалированном виде, высказывания перегружаются оценочной лексикой.

Речевое манипулирование является одной из форм проявления *речевого насилия*, характерными признаками которого являются:

- ✓ неаргументированность оценок и суждений;

- ✓ использование предвзятых категоричных формулировок, ссылок на недостоверную или неопределенную информацию вместо подкрепления заявлений логически и фактически обоснованными аргументами;
- ✓ однобокая и тенденциозная интерпретация фактов;
- ✓ низкая степень информативности текста;
- ✓ доминирование в речи оценочных и императивных реплик.

Нередко в манипулятивных целях общающиеся прибегают к языковой агрессии – недоброжелательным, злобным вербальным нападкам на человека, группу людей, партию, организацию или целый политический (экономический) строй, стараясь очернить оппонента в глазах своей аудитории, нарушая тем самым нормы общечеловеческой и риторической этики.

В целом, можно утверждать, что речевое манипулирование осуществляется на трех основных уровнях/ярусах речи: *фактическом, логическом и языковом*.

На *фактическом уровне* в манипулятивных целях тщательно дозируется и нередко искажается информация, важная для составления адекватного представления о характере того или иного явления или события.

На *логическом уровне* в манипулятивной речи допускаются нарушения законов логики, используются различные приемы ложной аргументации.

Спектр приемов речевого манипулирования на *языковом уровне* довольно широк: от преднамеренной дезориентации адресата посредством закрепления за ключевыми словами не свойственных им ранее значений до тонкой, виртуозной игры слов, создания желаемого впечатления при помощи средств языковой выразительности – стилистических (риторических) фигур и т. д. Все известные приемы манипулятивного воздействия при помощи языка практически невозможно описать. Сложность состоит в том, что далеко не всегда удается разга-

дать истинные цели и мотивы манипулятора, выявить и учесть все экстралингвистические и паралингвистические факторы речевой ситуации – те составляющие речи, которые делают каждое высказывание уникальным и неповторимым. Одна и та же реплика в различных обстоятельствах может иметь разные последствия для психики партнера по общению, иметь различный коммуникативный статус.

Важно уметь разграничить обычные приемы языковой выразительности и речевое манипулирование как явление.

Речевое манипулирование может осуществляться как в *межличностном общении*, так и в *массовой коммуникации*. Реклама, предвыборные политические кампании, идеологическая пропаганда – сферы, в которых речевое манипулирование направлено на формирование у массовой аудитории определенных вкусов, потребностей, убеждений, предрассудков, стереотипов сознания, выгодных для манипулятора. *Речевое манипулирование общественным сознанием при помощи средств массовой информации* – одна из наиболее актуальных и наименее изученных проблем современной культуры речевого общения. Набор общих фраз, оформленных в виде морально-этических или политических лозунгов, использование популярных клише позволяют манипулятору ввести аудиторию в заблуждение, скрыть истинные мотивы своего поведения и достигнуть желаемой цели.

Многочисленные приемы речевого манипулирования демонстрирует, как мы уже сказали, современная телевизионная реклама. Воздействие на сознание аудитории обеспечивается, например, благодаря созданию в тексте *пресуппозиции* (компонента смысла предложения, который воспринимается как очевидный, истинный, известный адресату).

Для средств массовой информации и коммуникации характерна тенденция к упрощению подаваемой информации. Тексты СМИ строятся зачастую таким образом,

чтобы подвести сложные (политические, экономические и др.) явления под доступный, запоминающийся, но одновременно вульгаризированный и искаженный образ с целью создать в сознании адресата определенные, заданные установки на восприятие реальной действительности. Одним из таких способов схематизации является проведение «аналогий», «параллелей», «наложение» в тексте на рассматриваемое событие или явление «нужных» ассоциаций.

Категоричные, безапелляционные заявления предвыборных кампаний, не сопровождающиеся какими-либо доказательствами и содержащие в себе логически не обоснованные противопоставления, создают видимость жесткой альтернативы, дилеммы. Манипулятор стремится вызвать у адресата иррациональное беспокойство, страх перед неверным принятием решения, вынуждая его принять навязываемую точку зрения.

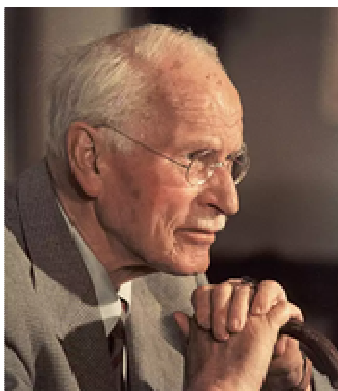
Побуждение к определенному действию или его прекращению может выражаться и косвенно, путем указания на преимущества одного и/или ошибочность или нецелесообразность другого поведения. Такие выступления часто оформляются в виде советов и предостережений.

Для достижения запланированного эффекта в целях речевого манипулирования используются приемы лексической интерпретации событий или явлений. Искусный подбор слов может способствовать актуализации тех или иных оттенков их значений, придавая высказыванию дополнительную смысловую нагрузку и [незаметно] корректируя представления адресата в заданном направлении. Например, для дискредитации политического оппонента могут подбираться слова, содержащие в своей семантике негативный оценочный компонент или получающие отрицательный оценочный компонент в контексте.

В манипулятивных целях информирование адресата нередко сопровождается «лексической интерпретацией»

фактов. Речевое манипулирование является нарушением этической нормы, к сожалению, очень характерным для современных средств массовой информации.

Предложенная К. Юнгом¹²⁷ типология личностей по двум установкам – *экстраверсии* и *интроверсии* – нашла широкое применение в современном деловом общении (выше мы касались этого вопроса). Любое общение деловых партнеров связано с ориентацией в личностных качествах и установках друг друга. Такая ориентация позволяет построить деловую коммуникацию адекватно.



К. Г. Юнг

Рефлексивная сущность делового партнера-интроверта побуждает его постоянно размышлять или собираться с мыслями перед тем, как действовать. Тем самым действия его замедляются.

Совсем по-иному ведет себя в деловом общении партнер-экстраверт. Отношение к обстоятельствам деловой ситуации у него, как правило, позитивное. Новые, неожиданные деловые ситуации его не отталкивают, а

¹²⁷ Карл Густав Юнг (1875-1961) – швейцарский психиатр и педагог, основоположник одного из направлений глубинной психологии – аналитической психологии.

притягивают. Он готов без оглядки включиться в них и сначала действует и лишь потом раздумывает о своих действиях. Поэтому его действия не подвержены сомнениям и колебаниям. Для формирования собственного мнения партнерам-экстравертам необходим постоянный диалог, поэтому в деловом общении они склонны к чрезмерному многословию и повторению очевидного во имя полной ясности. Партнер-экстраверт пытается как можно быстрее решить деловую проблему, но ему мешает медлительность других партнеров. Он начинает раздражаться, проявляет нетерпение и нервозность. Поэтому в деловом общении партнерам – как экстраверту, так и интроверту – крайне важно не только знать особенности своих собственных предпочтений и предпочтений других деловых партнеров, но и осуществлять за их функционированием сознательный контроль¹²⁸.

Эффективное общение деловых партнеров предполагает знание ими особенностей темперамента и характера, способностей человека и его мотивации. Способности деловых партнеров делятся на: общие, специальные и способности к общению. *Способность к общению – это умение убеждать и располагать к себе деловых партнеров.*

Деловое общение предполагает целенаправленное взаимодействие в рамках коллективной работы с целью получения определенного результата. В психологической литературе выделяются три технологии делового общения: *субъектная, инструментальная, процедурная.*

Субъектная технология делового общения подразумевает собой *отношения субъектов.*

Инструментальная технология связана с языком делового общения – сложным многоплановым процессом

¹²⁸ Юнг К. Г. Собрание сочинений. Психология бессознательного: Пер. с нем. – М.: Канон, 1994.

развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является *регламентированность*, или *подчинение* установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Его основная функция – формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция *удобства*, или *целесообразность* и *практичность*. Жесты, мимика, интонации – важнейшая часть делового общения.

Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация.

Процедурная технология делового общения обладает некоторыми параметрами:

❖ ситуация общения (место, время, продолжительность). Беседу стоит проводить в небольшом помещении и наедине, поскольку посторонние люди нарушают доверительность беседы и могут породить эффект «фасада». Считается, что для делового общения наиболее благоприятна дистанция между собеседниками от 1,2 до 3 м. И лучше выбрать, например, два часа в первой половине дня, если деловой партнер относится к типу «жаворонок», и во второй, если он «сова». Известно, что взаимная утомляемость партнеров при беседе наступает обычно через 20-25 минут, поэтому в общении нужно делать паузы;

❖ оборудование (вспомогательные средства, освещенность, мебель). Одно из основных средств увеличения эффективности процесса извлечения знаний – использование наглядного материала. Профессиональные приемы (темп, стиль, методы и др.);

❖ типичная ошибка – навязывание собственных темпа и стиля деловому партнеру. На успешность влияет и длина фраз. Выяснилось, что человек лучше всего воспринимает предложения длиной 7 ± 2 слова.

Итак, *профессиональное общение представляет собой взаимодействие специалиста с другими специалистами и клиентами в ходе осуществления профессиональной деятельности.* Специальные навыки профессионального общения приобретаются в процессе профессиональной подготовки. В профессиональной культуре общения особенно высока роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям.

Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;
- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Отметим: очень важно знание терминологии!

Знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют *лингвистическую компетенцию в профессиональном общении.*

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для общения атмосферу, умение поддер-

живать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в *коммуникативную компетенцию* специалиста. В нее входит как умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса, организовать совместную творческую деятельность. Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников производственного процесса, на стиль их работы.

Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета составляют *поведенческую компетенцию*.

Резюмируем материал нашей темы.

Деловое общение – вид общения, специфику которого определяет невозможность профессиональной и иной, связанной с ней, деятельности вне коммуникаций с другими людьми.

Деловое общение – вид общения, при котором происходит обмен информацией в социально-правовой и экономической сфере человеческой деятельности с целью решения определенной задачи (коммерческой, производственной, научной и других).

Кроме делового, есть светское, формально-ролевое, интимно-личностное, манипулятивное виды общения. *Отличительной чертой делового общения является то, что субъект коммуникации всегда значим, а предмет общения четко определен и хорошо известен.*

Деловое общение складывается из этапов:

✓ *установление контакта.* Это этап знакомства, когда происходит представление партнеров друг другу, самопрезентация каждого из них и обмен общими фразами;

✓ *ориентация в ситуации.* Второй этап, когда субъекты стремятся понять позиции друг друга и обозначить свои;

✓ *обсуждение.* Этап, на котором рассматриваются и обговариваются конкретные деловые вопросы и задачи;

✓ *решение задач.* Этап нахождения согласия между партнерами и оптимального взаимовыгодного решения;

✓ *завершение контакта.* Этап регламентированного прекращения коммуникации.

Задача делового общения – продуктивное и эффективное сотрудничество партнеров.

В любое общение входят три взаимодополняющих процесса: *социальная перцепция – восприятие и понимание партнера; коммуникация – обмен информацией; интеракция – обмен действиями.*

Эти процессы в бизнес-среде строго регламентированы, есть свои правила и нормы делового взаимодействия и этикета.

Особое значение имеет процесс коммуникации. Одно неверное или неуместное слово может повлечь за собой существенные негативные последствия, такие, как потеря клиента, партнера, прибыли и так далее. Но и перцепция, и интеракция также не менее важны.

Уважающему себя профессионалу нужно уметь грамотно взаимодействовать, знать правила и язык делового общения. Успешные люди взаимодействуют как непосредственно лично в официальной обстановке, так и опосредованно через технические средства: телефон, факс, почту, электронную почту, интернет-программы типа Skype.

Сегодня все чаще прибегают к электронным системам коммуникации, и организация труда приобретает виртуальный характер. Высокие технологии помогают увеличить скорость передачи информации и ее точность, исключить «человеческий» фактор.

Понятие делового общения включает в себя не только взаимодействие «начальник – подчиненный» и коммуникацию между партнерами по бизнесу, но и ежедневное взаимодействие людей, которые не состоят в близких отношениях.

С незнакомыми людьми принято общаться по-деловому, культурно. Уважительное отношение и поведение – основы делового общения и культуры в социуме.

Кроме элементарного уважения к принципам делового общения относятся:

➤ *межличностность.* Личность – субъект коммуникации в бизнес-среде. Каким бы ни был обсуждаемый вопрос, о нем говорят люди, у каждого из них свое мнение, основанное на личном опыте и особенностях характера. Это принципиально важно, так как успех бизнес-отношений зависит от характера межличностного взаимодействия партнеров;

➤ *многомерность.* Основы делового общения включают принцип сопоставления содержания передаваемой информации с тем, как это происходит. Тон голоса, его эмоциональная окраска, мимика, жесты не менее важны, чем содержание речи. Понятие «многомерность» предполагает, что во взаимодействии людей имеют значение все составляющие коммуникации. Например, напомним, не принято нарушать зону комфорта собеседника, а также слишком далеко находиться во время разговора. Единственное позволенное прикосновение к бизнес-партнеру – рукопожатие. Недопустимо разговаривать, отвернувшись от человека или оглядываясь через плечо;

➤ *целенаправленность.* Направленность делового взаимодействия многоцелевая. Это означает, что, помимо цели, которая озвучивается и обговаривается, субъекты могут иметь иные подспудные, сопутствующие цели, не противоречащие первой;

➤ *непрерывность.* Пока деловые партнеры находятся в непосредственной близости друг от друга, даже если они

не общаются непосредственно, коммуникация продолжается на невербальном уровне. Поза, жесты, знаки внимания, оказываемые деловому партнеру, имеют значение и несут смысловую нагрузку. Даже молчание – часть интеракции. Бизнесмены не забывают о том, что они общаются с партнерами, даже если тема разговора смещается в сферу, не касающуюся дела;

➤ *правила общения.* Чем грамотнее человек ведет себя в профессиональной среде, тем лучше к нему относятся окружающие. Существуют и неписанные, но важные правила обращения в деловой среде:

- нацеленность на взаимопонимание – деловое общение имеет целью нахождение компромисса. Принято быть готовым, открытым к восприятию и обмену информацией с партнером. Неэтично провоцировалось собеседника на конфликт или избегать контакта. Внимание, уважение и заинтересованность в речи собеседника выражается во взгляде, жестах, умении выслушать не перебивая;

- речь должна быть четкой, разборчивой, неторопливой и немонотонной – вообще следует избегать любых крайностей в речи. Когда человек говорит слишком тихо, невнятно, быстро или, наоборот, слишком медленно, его речь тяжело воспринимается, становится непонятной и даже неприятной. К тому же, если субъект говорит в меру громко и предельно четко, у его партнеров складывается представление, что он зрелая личность и уверенный в себе человек;

- продуманность речи – речь должна быть составлена, а лучше записана. Деловые люди перед началом разговора отмечают для себя темы и вопросы, которые требуют обсуждения. Доклад или публичное выступление строится по плану, расписываются вступление, основная часть и заключительные выводы, итоги;

- умение задавать как открытые, так и закрытые вопросы – от того, как прозвучит вопрос, будет зависеть от-

вет. Если вопрос предполагает ответ «да» или «нет», собеседнику придется ответить четко, если вопрос останется открытым, у него будет возможность высказать свою точку зрения. Следует избегать слишком прямых, нетактичных вопросов;

- неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений – короткие содержательные фразы экономят время и упрощают восприятие информации.

Соблюдение всех принципов и правил может показаться проблематичным, но трудности преодолеваются работой над собой. Умение общаться в бизнес-среде приходит с опытом делового взаимодействия.

Психология делового взаимодействия или делового общения предполагает, что в профессиональной среде просто необходимо придерживаться этикета, общих норм морали и нравственности (см. выше).

Напомним:

- честность;
- порядочность;
- справедливость;
- ответственность.

Конечно, стоит помнить: деловые отношения могут быть не только *нейтрально-дружественными*, но и иметь характер *жесткой конкуренции и борьбы*.

Вероятно, здесь можно напомнить и о барьерах, трудностях общения. Даже соблюдая все правила делового общения можно столкнуться с такими психологическими барьерами:

- ❖ *барьер мотивации* – когда собеседнику просто не интересен предмет разговора и заинтересовать его не получается. Такой барьер – показатель того, что один партнер относится к другому не как к личности, а как к средству достижения цели;

- ❖ *барьер морали* – когда собеседник оказывается недобросовестным, бесчестным, склонным обманывать человеком. Он использует деловое общение как способ

скрыть злонамеренность. Чем лучше «маскируется» аморальный умысел за умением красиво говорить и вести себя, тем сложнее преодолеть этот барьер;

❖ *барьер эмоций* – негативные эмоции, чувства, мысли по отношению к собеседнику не позволяют построить гармоничные взаимоотношения. Деловое общение будет бесполезным, неэффективным, если партнеры плохо относятся друг к другу.

Чтобы преодолеть трудности делового взаимодействия и расположить к себе собеседника следует придерживаться рекомендаций, обо многих из которых мы уже упоминали в предыдущих главах:

- *обращение по имени* как признак уважительного и внимательного отношения. Все мы любим слышать свое имя и лучше воспринимаем информацию, произнесенную сразу после него;

- *улыбка*, хотя она и не всегда уместна. Чаще важные вопросы требуют концентрации внимания и серьезности, что, естественно, выражается в сдержанной мимике. Но улыбка – это средство, которое вызывает симпатию, доверие и готовность идти на контакт;

- *комплименты*, как и прочие добрые и ненавязчивые приятные слова скрасят любое общение, особенно строго деловое. Принято говорить искренние, но сдержанные комплименты;

- *внимание к личности* означает, что, общаясь на деловые темы, не следует забывать, что его субъекты – люди со своими особенностями. Всем и каждому нравится, когда его внимательно слушают, интересуются им, поддерживают и уважают;

- *честность и порядочность* всегда приветствуются, так как сокрытие или искажение информации рано или поздно выясняется, а однажды испорченную репутацию и утраченное доверие трудно вернуть.

Деловое общение требует от всех участников процесса максимальной сосредоточенности. Умение эффективно

взаимодействовать с клиентами, коллегами, даже конкурентами – очень ценный и необходимый опыт. Нужно не только иметь непосредственные знания по предмету общения, но и уметь учитывать важные особенности взаимодействия. Остановимся на них подробнее.

Контроль над ситуацией. В бизнесе не стоит показывать свои настоящие эмоции. Эту аксиому знают все преуспевающие предприниматели. Если хочешь достичь больших результатов в своей индивидуальной деятельности, научись в какой-то момент стискивать зубы. Крайне важно *держатъ руку на пульсе*, контролировать все, что происходит: новые сделки, подписание контрактов, собственные чувства и сомнения по этому поводу – ведь если, например, руководитель будет постоянно размышлять о том, действительно ли правильно он поступает, его компания, организация вряд ли придут к успеху. Контроль над текущей ситуацией позволяет постоянно находиться в курсе событий, какими бы они не были. Возможность предпринять активные действия возникает только тогда, когда есть четкий план, уверенность в том, что все шаги правильные и спланированы заранее. Если собеседник ведет себя несдержанно, никогда не присоединяйтесь к нему. Словесная перепалка, спор – это не компоненты успешного бизнеса. Настоящими составляющими преуспевающего предпринимателя всегда являются терпение и неустанный труд.

Умение слышать своего клиента. В самом начале становления любого дела необходимо точно осознавать, что является главным в бизнесе. И важнейшим элементом всегда становится персона клиента. Целевая аудитория – это то, на что направлена вся деятельность. Умение работать с клиентами, учитывать их потребности и желания – основа успеха. Чем бы ни занималось предприятие, оно только выиграет от такого выгодного вложения. Вкладывать необходимо не только в развитие производства, но и в сферу обслуживания, в то, чтобы люди чувствовали себя

легко и комфортно. Запросы аудитории – это задачи, которые нужно решать в первую очередь. Всегда нужно стараться максимально удовлетворить потребности клиента, чтобы он ушел довольный качеством работы.

Умение сосредоточиваться на главном. Бизнес – суровое явление. И деловое общение тем и отличается, что требует полнейшей сосредоточенности, погружения, самоотдачи. Иногда нужно отбросить все второстепенное и смотреть только вперед. Любые неудачи только закаляют, заставляют профессионально расти и совершенствоваться. Жизнь современного делового человека полна ежедневных стрессов. Каждый день на него обрушивается мощный поток информации, которую требуется систематизировать, анализировать и применять на практике. Найти главную задачу и посвятить ей основное количество времени означает уже сделаться победителем. Талантливый руководитель всегда это понимает.

Умение отделять личные отношения от бизнеса. Люди нередко склонны смешивать между собой работу и взаимодействие с сотрудниками. Если какой-то человек по тем или иным причинам кажется нам неприятным, то это вовсе не значит, что он не может быть полезен бизнесу. Находясь в крупной компании, приходится работать с совершенно разными ее представителями, учитывать мнение коллег и считаться с самыми противоположными мнениями. Не стоит смешивать работу и личную жизнь.

Умение быть честным (повторяем это неоднократно!). Есть справедливое утверждение – *бизнес должен быть чистым*. Ради совершения удачной сделки нельзя хитрить, обманывать, использовать других людей. Все это может вылиться в подрыв репутации, потерю уважения и доверия со стороны клиентов. Правдивость хороша в любой деятельности. Ведь если клиент поймет, что оказался обманутым, вряд ли это приведет к развитию и процветанию вашей деятельности. Деловое общение – это фундамент, на котором строятся доверительные отношения.

А теперь более конкретно, чем выше, об этикете делового общения.

Этика и психология делового общения представляют собой основополагающие составляющие эффективного взаимодействия в сфере бизнеса. Сотни, тысячи людей ежедневно пытаются найти ответ на вопрос: как именно нужно общаться с клиентами, как вести переговоры, чтобы достичь максимального успеха? Как вести себя с разными людьми? Попробуем разобраться.

Одно из главных положений – *умение признавать свои ошибки*. Если мы случайно допустили оплошность и знаем, что она может повлиять на решение нашего партнера, клиента, не нужно драматизировать события. Стоит просто извиниться за причиненное неудобство и продолжить беседу. В этом случае и наш собеседник будет думать, что ничего страшного не произошло.

Традиция *предлагать клиентам кофе или чай* зародилась не очень давно, но весьма эффективна в применении. Напитки обычно предлагают для того, чтобы создать у посетителя чувство расслабленности, удовлетворения и позитивного настроения. Именно в таком расположении духа, чаще всего, заключаются выгодные контракты.

Намерение быть максимально полезным всегда производит значительный эффект. Клиент должен уйти, полностью решив свою проблему или вопрос. В противном случае ему больше никогда не захочется иметь с вами дело. Сегодня каждый хочет быть преуспевающим и востребованным. Так что важно оказаться полезным для каждого, постараться дать ему максимум информации, в которой он нуждается. Мы завоеваем прекрасную репутацию, а клиент останется доволен.

Если говорить о руководстве (например, компании, предприятия и пр.), то в деловом общении принято традиционно выделять несколько разных его стилей руководства:

- *авторитарный стиль* основан на абсолютной власти начальника и полном подчинении служащих. Выбирая такой стиль руководства, наши начальники хотят видеть четкое выполнение поставленных задач (причем, иногда в очень короткие сроки) и особенно не считаются с тем, как себя будут ощущать сотрудники. Авторитарный стиль взаимодействия предполагает, что руководитель подает идеи, а подчиненные должны их реализовывать. При этом их собственное мнение, индивидуальные стремления, личные достижения очень часто не замечаются и не учитываются.

Начальники, избравшие авторитарный стиль взаимодействия, должны быть готовы к тому, что в коллективе не будет свободных высказываний и по-настоящему креативных мыслей. Сотрудники привыкают думать в соответствии с требованиями руководителя и очень скоро перестают вообще проявлять инициативу. Они выполняют только необходимую работу и при этом не хотят делать ничего сверхурочного. А причиной тому служит невозможность проявить свою творческую фантазию, полет мысли;



Стиль руководства виден...

- *демократический стиль*. Его основой является слаженная работа всего коллектива, в котором учитываются любые смелые и креативные идеи, показавшиеся руководителю интересными и полезными. Начальник демократического склада управления настроен более дружелюбно, чем авторитарный – он справедлив, в меру разумен и больше всего заботится о благополучии организации. Если полезной окажется даже идея уборщика, то его мысль будет признана и, возможно, работник пойдет на повышение. Демократический стиль взаимодействия признается самым эффективным из всех существующих, поскольку он подчеркивает значимость каждой отдельной личности, поддерживает ее способность к профессиональному росту и развитию. В коллективе, где царит сугубо демократический дух, у каждого сотрудника увеличивается реальный шанс для самореализации. Если работать под таким грамотным руководством, то можно получить неплохие навыки, которые весьма пригодятся в будущем. Демократический стиль общения с сотрудниками способствует лучшей производительности труда, высвобождению внутренних сил, появлению интереса к работе, выдвижению новых уникальных идей;



Демократичный руководитель, безусловно

- *попустительский стиль* проявляется в явном безразличии руководства к организации труда и результатам деятельности. Обычно такой стиль взаимодействия выбирает начальник, который действует скорее формально, чем осознанно. Это могут быть и молодые руководители, которым попросту не хватает опыта, и они еще не научились должным образом организовывать коллектив. Попустительский стиль руководства предполагает, что директор мало интересуется тем, что происходит. Разумеется, такой метод нельзя назвать конструктивным. При подобном подходе совершенно невозможно профессионально расти и плодотворно работать. Сотрудники привыкают к такому положению дел и вскоре уже считают его допустимой нормой;



И всем хорошо!

- *официально – деловой стиль*, в основном, используется для составления контрактов и иных деловых бумаг. *На важных совещаниях и переговорах деловое общение – это значимый показатель, демонстрирующий общий уровень подготовленности специалистов, поэтому он должен быть проявлен на высоте.* В обычной жизни люди не раз-

говаривают друг с другом намеренно официальными фразами. Однако на деловых совещаниях только так и необходимо проявлять себя, демонстрируя компетентность и осведомленность в важных вопросах. Такой стиль сразу настраивает окружающих на серьезный лад, создает рабочую атмосферу;

- *научный стиль* общения часто используют педагоги и руководители образовательных учреждений. Как бы то ни было, данный метод на деле оказывается весьма эффективным. В результате делового взаимодействия, например, участники семинаров и иных форм собраний получают достоверную информацию о том или ином предмете или явлении. Научный стиль характеризуется предельной строгостью, выдержанностью и лаконичностью.

Подведем итоги нашему разговору о деловом или профессиональном общении.

Общение понимается нами как процесс взаимодействия людей, идеальной целью которого служит принятие друг друга как безусловной ценности, а прагматически его задачи – обмен информацией, чувствами, действиями, образцами поведения на основе взаимного интереса и душевного расположения между участниками. Общение можно рассматривать и как фактор, оптимизирующий любой процесс и тем самым позволяющий качественно решать всевозможные социальные, профессиональные образовательные задачи.

Профессиональное общение – это социально-значимая совместная деятельность на основе профессиональных компетенций, предполагающая согласованность действий, понимание и принятие каждым ее участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации.

Опираясь на такое определение общения, можно обозначить основные функции, которые оно выполняет в реальном поведении человека. К ним относятся:

- *контактная;*
- *информационная;*
- *побудительная;*
- *координирующая;*
- *социально-перцептивная;*
- *презентативная;*
- *интерактивная;*
- *аффективная;*
- *корректирующая.*

Контактная функция заключается в готовности к взаимодействию, передаче и приему информации, поддержании этой готовности на уровне, необходимом для полноценного общения.

Информационная функция состоит в обмене участников процесса делового общения различной информацией.

Побудительная функция связана со стимулированием активности партнеров различными средствами, способами, приемами.

Координирующая функция помогает согласовывать действия, приводить в порядок нарушившееся равновесие.

Социально-перцептивная функция связана с тонким и глубоким восприятием людьми друг друга в рамках не только их социальных, но и межличностных ролей, обеспечивающим взаимопонимание и активное взаимодействие и общение партнеров.

Презентативная функция характеризуется грамотным предъяснением себя партнеру, самовыражением с помощью доступных в конкретной ситуации средств.

Интерактивная функция проявляется в обмене идеями, действиями, образцами поведения в процессе контакта.

Аффективная функция общения связана с проявлением при взаимодействии людей эмоций, поддержанием их в выбранной тональности.

Корректирующая функция в любом, а особенно в педагогическом процессе едва ли не самая главная, поскольку способствует изменению поведения, личностных смыслов, мотивов и ценностных ориентаций партнера по взаимодействию.

Основные механизмы познания другого человека в процессе общения, способные повлиять на развитие субъектов взаимодействия, напомним, следующие:

- *идентификация* – способ понимания человека через уподобление себя ему, попытка поставить себя на его место;
- *эмпатия* – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания, прочувствования; эмоциональный отклик на проблемы другого человека;
- *рефлексия* – знание того, как партнер по общению понимает меня.

И, конечно, напомним о способах воздействия на партнера:

- *заражение*. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям. Проявляется через психологический настрой, определенное эмоциональное состояние. Чем выше уровень развития личности, тем слабее механизм заражения;

- *внушение*. Неаргументированное воздействие на человека. Передача информации осуществляется с учетом ее некритического восприятия. Внушение не нуждается в доказательствах и логике. Явление сопротивления внушению называется *контрсуггестией*;

- *убеждение*. Интеллектуальное воздействие на сознание человека через логически обоснованную информацию, обращение к его критическим суждениям;

- *подражание*. Воспроизведение человеком черт и образцов демонстрируемого поведения. Основой для подражания может быть человек или выработанные нормы поведения.

Естественно, стоит знать о разных уровнях общения для того, чтобы не только увидеть их разнообразие, но и определить наиболее приемлемые варианты для профессиональной сферы. Мы уже упоминали об этом и сейчас только конкретизируем в связи с разговором о деловом или профессиональном общении.

Примитивный уровень общения вряд ли способен реализовать ценностные подходы к личности коммуникантов в процессе взаимодействия, поскольку человек в условиях этого варианта – предмет, нужный или мешающий, которым можно либо овладеть, либо оттолкнуть в случае ненадобности. Этот уровень требует умения, искусства поставить на место «примитивного» партнера.

Манипулятивный уровень по своим приемам близок к примитивному и демонстрирует приемы манипулирования субъектом общения на пути к неременному выигрышу, психологическому или материальному. Манипулятивное общение – общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Решение большого количества профессиональных задач часто предполагает и реализуется именно через это общение.

Стандартизированный уровень общения не слишком продуктивен, поскольку это формальное взаимодействие, «контакт масок».

Ритуальный уровень общения отличается тем, что партнер является необходимым атрибутом реализации ритуала и знает правила игры. Главное здесь – подкрепление связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений, повышение самооценки и самоуважения. К сожалению, в ритуальном общении партнер выступает лишь необходимым атрибутом и его индивидуальные особенности несущественны. При наличии множества ритуалов имеет значение компетентность относительно конкретного ритуала в процессе выполне-

нии роли: социальной, профессиональной, межличностной.

Конвенциональный уровень показывает более высокую ступень коммуникации и отражает полноценное человеческое общение. В нем видны знания правил взаимодействия, понимание, забота о партнере, готовность встать на его место. Конвенциональный уровень требует высокой коммуникативной культуры и способствует разрешению разнообразных межличностных проблем.

Игровой уровень общения тоже ценен – в нем сочетаются тонкость содержания, богатство оттенков взаимодействия. В процессе такого общения участники как бы отражаются друг в друге, играют друг в друга. Здесь подчеркивается ценность человеческих отношений.

Деловой уровень общения – это диалог, взаимный интерес, сотрудничество. Важность, особенность этого варианта заключаются в опоре на важнейшие ценности: заботу, взаимное понимание, помощь, истину и т.п., создающие возможности для полноценного глубокого взаимодействия.

Духовный уровень общения – самый важный. На данном уровне субъект общения является носителем духовного начала, и здесь происходит постижение подлинных ценностей. Отношения личности становятся уникальными, поскольку свобода самовыражения не имеет границ.

Гуманистическое общение – личностное общение, удовлетворяющее потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Глубина общения ведет к совместному изменению представлений партнеров, к пониманию высокой ценности личности. Конечно, гуманистический уровень общения зависит от индивидуальности, ее внутреннего потенциала. Партнер воспринимается целостно, а взаимодействие строится на доверии общающихся.

Когда говорят о деловом общении, деловых коммуникациях, часто имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой

различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как *информацию*, и тогда *сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией*.

Отметим специфические особенности обмена информации при деловой коммуникации между двумя людьми:

- во-первых, общение нельзя рассматривать только как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой, потому что, в отличие от простого движения информации между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом, и взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности;

- во-вторых, характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут *повлиять друг на друга*;

- в-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации;

- в-четвертых, в условиях человеческого общения могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры, которые нам уже известны: предвзятость и беспричинная негативная установка; отрицательная установка, введенная в наш опыт кем-то; боязнь контакта с человеком; ожидание непонимания; неверные стереотипы и др.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы выполнять совместную деятельность на основе сотрудничества. Служебные контакты строятся на партнерских началах, исходят из взаимных запросов и потребностей, из инте-

ресов дела. Такое сотрудничество естественным образом повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором профессионального процесса.

Общение как восприятие людьми друг друга, как понимание другого имеет принципиальное значение в коммуникации. И особую роль, как мы помним, играет первое впечатление. Оно в основном складывается на фоне двух источников информации: одежда человека, его имидж; манера поведения человека (как ходит, сидит, разговаривает, куда смотрит и т. п.). В общении должно присутствовать взаимопонимание участников этого процесса, которое может быть истолковано по-разному: как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок, что позволяет не просто согласовывать действия, но и устанавливать особые отношения: близости, привязанности – отношения, выражающиеся в чувствах дружбы, симпатии, любви.

Хотелось бы сразу и напомнить, и добавить о невербальном общении применительно к деловому взаимодействию.

Невербальная система – это совокупность предписаний, которые, воплощаясь в специфических умениях, обеспечивают установление контактов между партнерами, регулируют взаимоотношения между ними, передают ценностные приоритеты и тем самым повышают результативность профессионального процесса.

Важнейшей среди систем невербального поведения человека является *оптическая система*, которая связана со зрительно воспринимаемыми физическими данными человека и движениями лица, рук и ног, всего тела. Совокупность визуальных проявлений человека, язык его тела, обозначается термином *кинесика*. Среди ученых нет единого мнения относительно составляющих кинесики. Чаще всего в нее включают три группы явлений: *физиогномику* (строение лица, туловища, конечностей и т. д.);

Просодика составляют интонационные стороны звучащей речи: сила и интенсивность, высота, тембр голоса, а экстралингвистику – звуковые вкрапления в речь в виде плача, кашля, смеха, неартикулированной подачи голоса и т.п. Умение свободно распоряжаться этими средствами обеспечивают дополнительные возможности влияния на человека.

Такесика представляет *тактильно-кинестетическую* сферу поведения личности. Она включает в себя различные формы и способы физического контакта, который проявляется в рукопожатии, поцелуе, поглаживании, похлопывании.



Пространство для общения

Ольфакторная система общения связана с учетом в процессе взаимодействия естественных и искусственных

запахов. Сегодня уже научно доказано, что запахи [на бессознательном уровне] обеспечивают влечение людей друг к другу.

Проксемика как явление невербального поведения отражает пространственно-временную организацию общения, а именно расположение партнеров относительно друг друга и длительность контакта. В разных культурах приняты различные пространственные ограничения на взаимодействие людей при определенном характере отношений.

Вопросы и задания по материалам Темы 14

1. Расскажите об особенностях делового общения и его отличиях от других видов и форм общения.
2. Что можно включить в содержание делового общения?
3. Подготовьте сообщения и презентации о манипуляциях в общении.
4. Подготовьте сообщения о технологиях делового общения.
5. Расскажите о принципах профессионального общения.
6. Что представляют собой стили руководства и как это влияет на деловое общение?

Тема 15. Понятие «пристройка» в деловом общении

Специфические позиции при взаимодействии людей.

П. М. Ершов о пристройках.

Типы пристроек.

Транзактный анализ и теория пристроек.

К. С. Станиславский об этапах коммуникации.

В общении важны также специфические роли (позиции), которые человек может занимать в ходе взаимодействия.



П. М. Ершов

Замечательный русский актер и режиссер П. М. Ершов¹²⁹ считал возможным выделить такие коммуникативные позиции, как *пристройка сверху* (давление на

¹²⁹ Петр Михайлович Ершов (1910-1992) – русский актер, режиссер, теоретик театра, исследователь психологии человеческого поведения.

партнера), *пристройка рядом* (сотрудничество в общении), *пристройка снизу* (приспособление к собеседнику). В психологии сегодня определяют термин *пристройка* для обозначения техники самопредъявления, которая выражается невербально и отражает вертикальное «расположение» партнеров в коммуникативном акте. Выделяют три типа пристроек: «сверху», «снизу» и «на равных».

Понятие «пристройка» образовано от глагола «пристраиваться», и в общем смысле означает приспособление к ситуации. В своих книгах «Технология актерского искусства» и «Режиссура как практическая психология» П. М. Ершов определил понятие «пристройки» и описал механизм его работы и связи с другими процессами общения. Любое действие П. М. Ершов рассматривает как чередование трех взаимосвязанных звеньев: оценки, пристройки и воздействия.

Понятие пристройки вошло в психологию и в настоящее время активно используется, а сами пристройки изучаются в рамках социальной психологии, психологии манипуляции, психологии публичных выступлений (школы убеждающей коммуникации), психологии общения и т.д. Понятие пристройки также часто соотносится с позициями «родитель», «взрослый» и «ребенок» транзакционного анализа Э. Берна (см. выше).

По П. М. Ершову пристройки можно разделить на два типа: *пристройки к неодушевленным предметам* и *пристройки к людям*. В рамках психологии используется исключительно второй тип пристроек – пристройки к партнеру/партнерам по общению.

Процесс общения можно представить в виде модели, которая включает пять элементов:

Кто? (передает сообщение) — Коммуникатор

Что? (передается) — Сообщение (текст)

Как? (осуществляется передача) — Канал

Кому? (направлено сообщение) — Аудитория

С каким эффектом? — Эффективность

По П. М. Ершову, *всякий процесс общения представляет собой чередование оценки, пристройки и непосредственно воздействия на объект.*

На стадии «Оценки» устанавливается связь между субъективными интересами человека и объективно происходящими событиями. Иными словами, человек осознает все увиденное и услышанное для того, чтобы решить, что делать дальше.

За стадией «Оценки» непосредственно следует стадия «Пристройки». Пристраиваться к другому человеку или группе людей можно тремя способами: «сверху», «снизу» и «на равных».

Стадия «Пристройки» переходит в стадию «Воздействия» на объект, или, условно говоря, в стадию «переделывания» партнера для достижения какого-то результата. На этом круг замыкается.

Пристройка к человеку представляет собой сложный процесс, так как, пристраиваясь к кому-либо, люди руководствуются не только представлениями о своих собственных качествах (статус, сила, ум и т. д.), но и субъективными представлениями о качествах партнера или партнеров по взаимодействию, а также общими характеристиками ситуации общения (происходит ли

общение в формальной или неформальной обстановке, общаемся ли мы с партнером наедине или нас много и т. д.). Также характер пристройки будет определяться субъективными представлениями человека о том, как реагирует на «воздействие» его партнер.

«Общаясь с окружающими людьми, всякий человек пристраивается к незнакомому не так, как к знакомому, к мало знакомому не так, как к многолетнему сослуживцу или другу, к жене не так, как к матери или дочери, к начальнику не так, как к подчиненному, к противнику не так, как к единомышленнику»¹³⁰.

Ожидание определенной реакции от партнера во многом обусловлено представлением действующего лица о соотношении его сил с силами партнера: кто-то может требовать, а кто-то нет; кто нужен больше, а кто меньше; у кого больше силы и влияния, а у кого меньше. При этом такие субъективные представления могут оказаться неверными¹³¹.

А теперь о параметрах выражения пристроек.

Характер пристройки, то есть степень доминантности и подчинения устанавливается с помощью следующих элементов:

- поза
- взгляд
- темп речи
- громкость речи
- интонация
- дистанция (пространство, разделяющее партнеров по взаимодействию)

Дистанцию могут определять наличие или отсутствие физических преград между партнерами, закрытость или открытость какой-то информации. Дистанция может быть близкой (коммуникатор не закрывается никакими

¹³⁰ Ершов П. М. Технология актерского искусства. – М.: ВТО, 1992.

¹³¹ Там же.

предметами, находится вблизи партнера, открывает собеседнику информацию, которой обладает), дальней (закрывается какими-то предметами, отходит, скрывает информацию) или средней.

❖ *Пристройку «сверху»* часто соотносят с позициями «родителя», «начальника», «учителя». Внешне пристройка «сверху» может выглядеть как совет, поучение, осуждение, порицание, замечание. Для пристройки «сверху» характерна тенденция занимать главенствующую позицию. Для этого типа пристройки часто используются обращение «на ты» или такие покровительственные обращения как «сынок» и т. д.

Поза – выпрямленная, приподнятая голова, подбородок параллельно земле – эту пристройку характеризует тенденция быть выше партнера. Стремление «быть выше» может выражаться в таких вещах, как подача руки при встрече ладонью вниз, покровительственное похлопывание по плечу, взгляды сверху вниз и т. п.

Взгляд – жесткий, немигающий.

Темп речи – медленная речь с выдержанными паузами. Паузы воспринимаются собеседником как необходимость вздуматься и осмыслить слова говорящего, тем самым ставя говорящего в позицию более осведомленного и умного человека, то есть в позицию «сверху»

Громкость речи – или громкая (громче, чем у собеседника), или тихая.

Интонация – покровительственная.

Дистанция – для этой пристройки характерно навязывание партнеру определенной дистанции, даже вопреки его желанию

❖ *Пристройка «снизу»* – этот тип пристройки чаще всего отождествляют с позициями «ребенка», «подчиненного», «ученика». Эта пристройка означает тенденцию к покорности, послушанию: пристраивающийся «снизу» не хочет доставлять партнеру неудобства и затруднения, часто его поведение проявляется как просьба, извинение,

оправдание. Человек, пристраивающийся «снизу», выражает готовность воспринимать любую реакцию партнера, зачастую соглашаться с ней.

Поза – приниженная, голова опущена, характерны наклоны корпуса.

Взгляд – постоянное движение глаз, глаза «бегают».

Темп речи – быстрый, рваная и сбивчивая речь.

Интонация – виноватая, заискивающая интонация.

Громкость речи – негромкая речь, высокий тон.

Дистанция – предоставление инициативы партнеру, даже вопреки своему комфорту

❖ *Пристройка «на равных»* означает отсутствие пристроек «сверху» или «снизу». Занимая данную пристройку, оба партнера, прежде всего, нацеливаются на сотрудничество, информационный обмен, возможно на соревнование. Этот тип пристройки означает уважительное отношение к своему собеседнику, к его интересам и правам. Характерны такие обращения как: «друзья», «коллеги» и т. д.

Поза – раскованная, человек ведет себя спокойно и естественно, как правило, можно наблюдать симметричность поз собеседников.

Взгляд – обмен взглядами.

Темп речи – синхронизация темпов речи собеседников (так же, как и в случае с позами).

Интонация – характерны повествовательные интонации, вопросы.

Громкость речи – уравнивание громкости.

Дистанция – установление сбалансированного расположения, расположение уравнивается (оба стоят, оба сидят), никто не давит и никто не уходит от контакта¹³².

Эмоциональное отношение (позитивное, негативное, нейтральное) человека к собеседнику не зависит от того, какую пристройку он занимает. Пристройка «сверху», на-

¹³² Ершов П. М. Технология актерского искусства. – М.: ВТО, 1992.

пример, часто ассоциируется с негативным настроением по отношению к партнеру по общению – но это ошибочное мнение. Пристраивающийся «сверху» человек может тепло и доброжелательно относиться к своему партнеру (как родитель относится к своему ребенку или как добрый учитель к своему ученику). Пристройка «снизу», часто воспринимаемая как позитивная по отношению к собеседнику, может быть и негативной (в качестве примера можно привести капризного и недовольного ребенка, обиженного на родителей). Уважительное отношение друг к другу и нацеленность на диалог, характерные для пристройки «на равных», также не обязательно означают положительное отношение друг к другу (например, люди, занимающие равные позиции, могут быть конкурентами/соперниками).

Дистанция в общении тоже не зависит от характера пристроек. Занимая пристройку «сверху» можно навязывать человеку и близкую, и среднюю, и дальнюю дистанцию, а занимая пристройку «снизу» принимать любую дистанцию. Люди, занимающие позицию «на равных», в общении могут выбирать как близкую дистанцию (например, старые друзья), так и дальнюю или среднюю (например, бизнес-партнеры)¹³³.

Пристройки изучаются и социальными психологами, и специалистами по психологии общения, и психологами-практиками – всеми, кто работает с людьми и для которых важно умение наладить взаимодействие с собеседником.

Как вы поняли, впервые о пристройках заговорили в театре и использовали их в рамках программ обучения актерскому мастерству. Актеров учат правильно *пристраиваться* ко всему, что есть на сцене, начиная от стола или картины, заканчивая другими актерами и зрителями. Именно такое внимание даже к неодушевленным

¹³³ Ершов П. М. Технология актерского искусства. – М.: ВТО, 1992.

предметам делает игру настоящих, хороших актеров красочной и эмоциональной.

В рамках разных школ психологии, пристройки понимаются по-разному. Например, в рамках школы эффективной коммуникации пристройку изучают как технику успешного вхождения в контакт, достижения взаимопонимания между общающимися. Сбои в общении, в основном, связаны с рассогласованием выбора пристроек: например, использование пристройки «сверху», в то время, как партнер пристраивается «на равных». Для достижения открытого и комфортного диалогического общения, которое характеризуется проявлением взаимного интереса, дружелюбия, доверия, больше всего подходит использование пристройки «на равных» со стороны обоих собеседников¹³⁴.

Представители так называемого направления *убеждающей коммуникации*, как, кстати, и в психологии манипуляции, пристройка используется как техника влияния на партнера по общению для достижения собственной цели. В качестве партнера может быть как один собеседник, так и большая группа людей – любая аудитория слушателей.

Пристройки активно используются на тренингах публичных выступлений, переговоров и т. д. – они выступают в качестве иллюстрации возможных вариантов взаимодействия с публикой или собеседником. На таких тренингах отрабатываются умения распознавать пристройки и правильно «пристраиваться» к партнеру по общению.

Позиции транзактного анализа по Э. Берну (см. выше) и пристройки по П. М. Ершову имеют много общего в проявлении, поэтому их соотносят следующим образом:

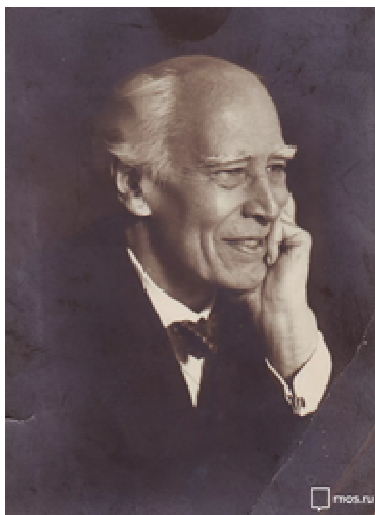
- «Сверху» – «Родитель»;
- «На равных» – «Взрослый»;

¹³⁴ Хараш А. У. Межличностный контакт как исходное понятие психологии устной пропаганды // Вопросы психологии. – № 4. – 1977.

- «Снизу» – «Ребенок».

Оба автора считают, что ни одна из пристраек или позиций не несет негативного или позитивного посыла. Каждая из них, в зависимости от ситуации, может быть разной. Внимание направлено не на сами позиции или пристройки, а на процесс взаимодействия.

В обеих теориях считается, что нарушение соответствия позиций или пристраек приводит к конфликтам между партнерами и нарушениям всего коммуникативного акта.



К. С. Станиславский

Общение, как мы уже упоминали, может протекать как *открытый* или как *закрытый* процесс, что тоже определяется позицией лидера/руководителя. При *открытой позиции* человек, демонстрируя личный опыт, строит свои отношения с партнерами на доверии и уважении их как достойных партнеров по общению. *Закрытой позиции* свойственно намеренное игнорирование любых проявлений теплых личных отношений, использование безучастной,

подчеркнуто отстраненной манеры поведения. В популярной литературе отдельные коммуникативные роли получили условные названия: «Монблан» (намеренное возвышение над другим человеком); «Китайская стена» (специально выстраивает барьер между собой и другим); «Локатор» (избирательно реагирует на человека); «Робот» (действует по программе, не учитывая динамики в содержании и форме общения) и др.

Обладая своеобразным процессуальным характером, общение имеет ряд последовательно осуществляемых этапов. К. С. Станиславский¹³⁵ полагал, что в нем (в общении) достаточно отчетливо выделяется пять этапов, позволяющих детально разработать всю коммуникативную систему:

- ориентирование в окружающих условиях;
- привлечение к себе внимания с помощью разнообразных средств, возможно, и нестандартных;
- зондирование души объекта и подготовка партнера к общению, выбор оптимального момента для начала общения;
- передача информации с помощью глаз, голоса, интонации и других выразительных средств и стимулирование точного восприятия передаваемого;
- реакция объекта и обмен интеллектуальной, эмоциональной и волевой информацией¹³⁶.

Эффективная реализация указанных этапов зависит от уровня сформированности у личности ряда специфиче-

¹³⁵ Константин Сергеевич Станиславский (настоящая фамилия – Алексеев; 1863-1938) – русский театральный режиссер, актер и педагог, реформатор театра. Создатель знаменитой актерской системы, которая более 100 лет имеет огромную популярность в России и в мире.

¹³⁶ Станиславский К.С. Работа актера над собой. – М.: Азбука-классика, 2015.

ских умений общения, главными из которых являются следующие:

- ✓ умение видеть и слышать партнера (быть внимательным к поведению, словам, жестам, внешнему облику);
- ✓ умение понимать его (читать его мысли и чувства);
- ✓ умение вести себя (семантически и стилистически грамотно строить речь, использовать невербальные средства действия).

Как видим, режиссеры, деятели театра активно помогают нам разобраться в тонкостях человеческого общения!

Вопросы и задания по материалам Темы 15

1. Какими представляются специфические позиции при общении, взаимодействии?
2. Дайте представление о теории П. М. Ершова о пристройках.
3. Расскажите о типах пристроек.
4. Каким образом соотносится транзактный анализ Э. Берна и теория пристроек П. М. Ершова.
5. Дайте общее представление о построении коммуникации по К. С. Станиславскому.
6. Как вы полагаете, почему именно режиссеры, деятели театра уделяли такое большое внимание общению?

Тема 16. Избегание оценок при общении

Оценки и конфликтогены.

Учет особенностей партнера по общению.

Принцип максимальной безоценочности.

Сравнительные оценочные суждения.

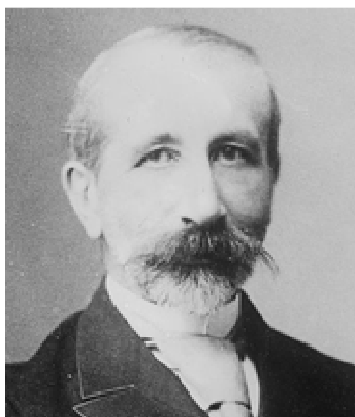
Самооценка.

Доверительность и эмоции в общении.

Этические принципы предупреждения конфликтов в общении, о чем мы писали выше, являются основой для моделирования специальных приемов, превентивных способов, позволяющих в зародыше распознать возможный конфликт и предпринять все необходимое, чтобы погасить его как можно раньше. При этом важнейшим требованием, которое выступает и критерием отбора этих способов, является этический императив взаимного сохранения достоинства партнеров (см. выше).

Основным способом, позволяющим достичь максимально бесконфликтного общения, является способ избегания оценок или способ максимальной безоценочности (или минимальной оценочности) общения. Так как общаться совсем без оценок даже теоретически и даже при очень большом желании невозможно, то психологами и предлагается все-таки *способ максимальной безоценочности* (а не просто безоценочности!). Оценки в общении проявляются не только на вербальном, но и на невербальном уровнях: в поступках, мимике, жестах. Так, к примеру, если человек всегда умеет обращаться с людьми вежливо, но фактически не замечает присутствия окружающих, всегда первым проходит в дверь, берет без приглашения со стола лучший кусок, может позволить себе не вернуть взятую книгу вовремя, может позвонить тогда, когда вы уже спите и т. д., то здесь явно имеет место проявление *косвенной самооценки и оценки окружающих.*

Оценки проявляются в процессе выбора конфликтогенов и отражают, в конечном счете, меру признания или непризнания ценности партнера по общению. Конечно, желательно, чтобы эти оценки носили максимально положительный и искренний, а не лицемерный характер. К сожалению, как показывает практика, давать положительные оценки партнеру по общению в виде комплиментов, например, умеют далеко не все и не всегда и, более того, далеко не все и не всегда могут правильно истолковать и принять такие оценки. Сказанное не означает, что положительные оценки делать нельзя, наоборот, комплименты делать можно и нужно, но умело, к месту и искренне. Поэтому принцип максимальной безоценочности не означает полный отказ от оценок, он означает отказ от таких отрицательных и даже положительных оценок, которые могут стать конфликтогенными.



Ф. де Круассе

Оценки связаны с особенностями потребностей и интересов субъектов общения. Особенное внимание следует обратить на общение с женщинами как с более эмоциональными и ранимыми созданиями. Достаточно известное

выражение Ф. де Круассе¹³⁷ – «...когда женщина не права, первым делом нужно попросить у нее прощения» – по существу содержит рекомендацию особенно тактично вести себя в конфликтных ситуациях по отношению к женщинам.

Положительная оценка может стать конфликтогенной еще и тогда, когда она не совпадает с самооценкой человека. Человек – система противоречий, и понять его самооценку или изменить ее, по существу, невозможно. Хотя, конечно, в каждом человеке можно найти не только отрицательные, но и положительные качества, черты характера, свойства.

Отрицательные оценки желательно вообще не высказывать открыто (даже знакомым и наедине), но особенно опасно для сохранения бесконфликтного общения делать это на людях.

Положительные оценки, комплименты высказывать, естественно, можно и нужно, но в меру и деликатно. И при этом должна быть определенная уверенность в том, что эти оценки не станут конфликтогенами: даже положительная оценка при «пристройке сверху» может стать конфликтогеном. Поэтому, как известно, комплименты тоже нужно уметь делать, иначе они могут превратиться в свою противоположность.

Важно учитывать антропологические особенности партнера по общению, уровень его культуры, уровень его самооценки, то есть множество самых разнообразных факторов. Многие из тех комплиментов, которые можно было бы сделать в некой ситуации по отношению к незнакомому человеку, могут не стать полезными. Прежде чем судить кого-то или давать оценку, нужно вначале постараться лучше узнать этого человека, узнать его вкусы

¹³⁷ Франсис де Круассе (1877-1937) – французский романист, драматург и либреттист.

и взгляды, потребности и интересы и только потом принимать решение о форме оценки и комплимента. Важно учитывать реакцию окружающих на высокую оценку, и, если она несправедлива, то она может стать конфликтогеном в отношениях с другими партнерами по общению: если сделать комплимент недостойному ему, то окружающие могут обидеться на такую несправедливость.

Как отмечают психологи, не страшно, если положительная оценка *опережает* действительные достоинства человека: он будет за ней тянуться, будет стараться ее оправдать. Однако такое утверждение справедливо, не для всех, так как, в зависимости от психотипа личности, реакция может быть и иная: человек просто зазнается и будет незаслуженно «починать на лаврах». Мы все знаем проявления так называемой *звездной болезни*...

Станет ли положительная оценка важным фактором в общении, зависит от уровня самооценки, чувства собственного достоинства того человека, которому она предназначена. Однако, как показывает опыт, *дать адекватную оценку себе и окружающим могут далеко не все.*

Стремление избегать оценочных суждений в процессе общения связано не только с отсутствием должной культуры общения, но и с желанием не спешить и дать более правильную и приемлемую для партнера оценку уже после того, как лучше удалось его узнать.

Способ избегания оценочных суждений в процессе общения как потенциальной основы, питательной почвы для возникновения конфликтных ситуаций не означает, что из общения нужно вообще изъять все оценки, которые, без всякого сомнения, служат положительными его факторами. Восхищение, например, должно быть искренним, от всей души и относиться как к отдельным качествам человека, ценность которых не может вызывать сомнение, так и к ценности самого человека, независимо

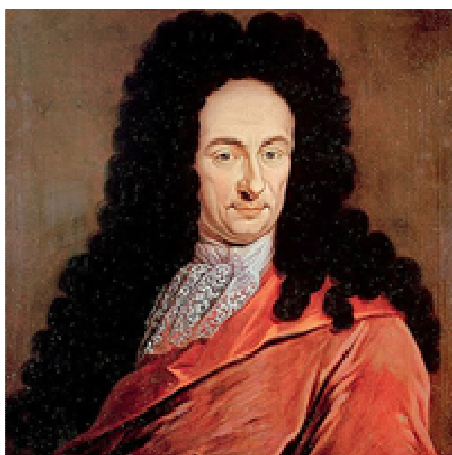
от каких-либо его прочих качеств – такое восхищение часто основывается на любви.

Принцип максимальной безоценочности означает, что оценочные суждения в процессе общения должны носить, по возможности, нейтральный характер. Мы уже сказали: многие конфликтогены, возникающие в процессе общения, базируются на несоответствии самооценки личности и оценок со стороны окружающих. По мнению психологов, в целом самооценки всегда выше, чем оценки окружающих, но бывают и патологически заниженные самооценки, выраженные как комплекс неполноценности и чрезмерно завышенные, связанные с манией величия. Как бы то ни было, во всех ситуациях общения важно максимально тактично выразить свои суждения и не нарушать суверенного права человека на собственное достоинство.

Относительно отрицательных оценок в общении говорить нет смысла, так как они являются основой повышенной конфликтности. Да, закрыть глаза на заметные недостатки человека часто нет никакой возможности, но это не может означать, что наличие у человека каких-либо неприятных для кого-то качеств дает право экстраполировать свои частные оценки на выражение самооценности человека, на его достоинство. Каждый человек имеет свою *чудинку*, свои недостатки.

Искусство бесконфликтного общения связано именно с тем, чтобы поставить достоинство человека выше этих слабостей и недостатков. Сам же человек не должен только эмоционально относиться к высказанным в его адрес отрицательным оценкам, проявлять панику и считать, что причина для конфликта уже есть. Возможно, и отрицательные оценки несут в себе и элементы объективно-

сти. Лейбниц¹³⁸ говорил: *«Я прошел бы двадцать миль, чтобы выслушать моего худшего врага»*. В реальной жизни такая позиция встречается редко, поддержки она, как правило, не находит – люди плохо переносят отрицательные оценки своего поведения и своих качеств даже со стороны родных и близких. В общении человек чаще всего ищет не беспристрастной оценки, а сочувствия, сострадания, защищенности. Психология общения учит становиться выше слабостей и недостатков партнера по общению, стараться не замечать их или обходить стороной, акцентируя внимание на действительных достоинствах.



Г. В. Лейбниц

Человеческое сознание любит положительные оценки так же, как слово «да» и не любит отрицания «нет» – считается, что японцы в речи вообще избегают эти отрицания. Более того, в восточных культурах прямое «нет»

¹³⁸ Готфрид Вильгельм Лейбниц (1646-1716) – саксонский философ, логик, математик, механик, физик, юрист, историк, дипломат, изобретатель и языковед.

рассматривается как оскорбление, и поэтому значение «нет» выражается с помощью условных фраз, намеков и пр.

Отрицательные оценки усугубляются расширением и направленностью в будущее или прошлое (например, «ты всегда говоришь глупости» и т. п.). Совершенно отрицательно влияет на общение знание и использование слабых мест партнера, его тайн, секретов. Если неприятный разговор неизбежен, то к нему нужно подготовить и себя, и своего партнера и только затем начинать неприятный разговор.

Очень нежелательны в общении разного рода *сравнительные оценочные суждения*, даже позитивного характера, так как даже сам факт того, что человека с кем-то сравнивают, может быть ему неприятен (это может пониматься как посягательство на индивидуальность). Многие, например, семейные конфликты возникают именно на основе сравнительных оценок, сказанных, как правило, без всякой злобы и умысла («А вот муж Тани уже в прошлом году столько получал!» ...). Подобные сравнения способствуют возникновению той капли, которая точит камень, незаметно начинает разрушать хорошие отношения между супругами, способствует возникновению необоснованной ревности, которая становится катализатором различных конфликтных ситуаций. В семейной жизни приемлемы лишь искренние комплименты по поводу действительных заслуг мужа или жены. И эти высокие оценки должны сочетаться с конкретными делами – подарками, походами в театр, на концерты, поездками на море, на дачу... Д. Карнеги (см. выше) замечательно сказал: *«...хвалить или не хвалить женщину до женитьбы – это дело вашего желания. Но хвалить ее после женитьбы – это уже необходимость и даже, если хотите, вопрос личного благополучия. Супружеский кров – не*

*место для прямолинейности, это поле для дипломатии»*¹³⁹.

Начинать разговор, наверное, лучше с вопросов о погоде, о самочувствии, с констатации фактов, а не с оценок, так как это может сразу создать неблагоприятную атмосферу общения. А особая ситуация создается тогда, когда возникает спор, когда партнеры начинают критиковать друг друга. Неумелая критика, как правило, связана с отрицательными оценками, с конфликтогенами и потому она бесполезна. С этим утверждением можно согласиться, если речь идет об обвиняющей критике, ущемляющей человеческое достоинство, о так называемом критиканстве. Но критика бывает доброжелательной и заинтересованной, тактичной и справедливой, конструктивной и полезной. И это тоже связано с общей культурой и пониманием психологии общения: без этого нет и культуры критики, культуры дискуссии, культуры спора. Есть утверждение древних о том, что *искусство быть мудрым состоит в знании того, на что не следует обращать внимание*. Так же обстоит дело и с отрицательными оценками в процессе критики: нужно уметь не замечать тех оценок, которые не несут позитивной для человека информации и могут вызвать только нежелательную ответную реакцию.

Чтобы поддержать собственную самооценку, укрепить личное самоуважение, нужно на практике научиться быть выше слабостей и недостатков. Искусство безоценочного общения предполагает умение владеть собой и создавать благоприятную психологическую атмосферу общения. Суть установления здоровой, бесконфликтной атмосферы общения заключается в том, чтобы ввести в общение максимально возможное количество положительных

¹³⁹ Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М.: Попурри, 2007.

факторов и исключить максимально возможное количество конфликтогенов.

Психологическая атмосфера общения характеризуется взаимной *доверительностью* (это, возможно, важнейший атрибут подлинного общения), *доброжелательностью*, *эмоциональным комфортом*, *толерантностью* и предполагает установление дружеского контакта. Этот контакт связан и с *вербальными* – вопросом, просьбой, стремлением разговаривать партнера, вывести его из состояния напряженного молчания, так и с *невербальными* элементами общения – *установка контакта глаз*, *поиск улыбки партнера и подарок своей*, *выражение себя в жесте*, *стремление почувствовать другого сердцем и т.п.* Атмосфера взаимного доверия формируется на обоих уровнях – на чувственном и на эмоциональном.

Диссонанс в общении, нарушение принципа соответствия – одни из основных факторов, разрушающих доброжелательную атмосферу общения. Если слова, тон речи, мимика и жесты не соответствуют друг другу, то это значит, что или слова ложны, или жесты неправильны. Понимание сказанного зависит, как известно, не только от слов, но и от того, как они произнесены, от сопутствующей мимики, поз, жестов, даже вздохов, умолчаний, ошибок, оговорок и т.д. – при общении можно скрыть свои мысли, идеи, но чувства скрыть чрезвычайно сложно. В общении нужно стараться как можно меньше демонстрировать свои отрицательные эмоции и как можно чаще положительные. Эмоции обычно заразительны: человеку, которому улыбнулись, также хочется в ответ улыбнуться...

Вопросы и задания по материалам Темы 16

1. Что такое оценки в общении людей?
2. Что такое конфликтогены?

3. Что представляет собой принцип максимальной безоценочности?

4. В чем заключается роль учета особенностей партнера по общению?

5. Почему следует избегать сравнительных оценочных суждений?

6. Подготовьте сообщения на тему «Роль самооценки в общении».

7. Подготовьте сообщения на тему «Доверительность и эмоции в общении».

Тема 17. Странности, сложности и особенности современного общения

Снижение значения непосредственного общения.

Что мешает настоящему человеческому общению?

Виртуальные сети.

Некоторые принципы виртуального общения.

Плюсы, минусы и особенности виртуального общения.

Виртуальные романы.

Человек не может жить без общения – мы существа социальные. И в такой важной сфере нашей жизни мы сталкиваемся с проблемами, которые просто мешают удовлетворить потребность в общении или доставляют нам лишь негатив. Если разобраться, то современное общество и мир вокруг нас создают такие условия, в которых у людей нет возможности качественно общаться друг с другом.

Общение – это взаимодействие людей, двусторонний процесс, который включает в себя обмен информацией, совместную деятельность и взаимное влияние. Общение означает установление и поддержание контакта между людьми. Вся наша жизнь состоит из процесса общения с теми, кто нас окружает – от членов семьи до случайного прохожего, спросившего который час. И далеко не всегда мы получаем от этого удовольствие. А порой это так выматывает, что человек сознательно изолирует себя от других в психологическом плане.

Каким же образом современный мир влияет на общение между людьми?

Сегодня явно снижается *когнитивное* значение процесса непосредственного общения между людьми. В нашем распоряжении огромное количество источников информации о внешнем мире – СМИ, интернет. И часто мы лучше знаем подробности жизни знаменитых, но чужих нам людей, чем то, что в голове у любимого человека.

Вместо разговоров с теми, кто рядом с нами, мы читаем/смотрим/слушаем о событиях, не имеющих к нам никакого отношения. Это приводит к безразличию – мы разучиваемся понимать и сопереживать – по-настоящему сопереживать всем бедным и несчастным в мире ведь нельзя...

А дети, которые раньше любили слушать рассказы старших, задавать вопросы и залезать во взрослые книги? Так они познавали мир раньше. Теперь же слушают и смотрят телевизор, часами возятся со своим непременным спутником – гаджетом и забрасывают вопросами Яндекс и Гугл. Таким образом и обесценивается личность и опыт человека – близкого, реального – в процессе общения с окружающим миром с самого детства. И когда ребенок вырастет, он опять предпочтет компьютер человеку.

Современный мир – это многообразие социальных ролей, которые нам приходится играть. Большинство из них требуют шаблонного поведения – если ты родитель, ты должен воспитывать, начальник – приказывать, крестный – дарить подарки на день рождения, друг – выслушивать проблемы и помогать в их решении, жена – заботиться о муже и детях... Но наши отношения с людьми становятся все более формальными – в них не хватает непосредственности, искренности, душевности. Формальным становится наше общение.

Сегодня процесс обмена информации между людьми чаще всего имеет целью влияние друг на друга. Это начинается дома, продолжается в школе, в офисе, магазине и в ходе политических кампаний, а заканчивается межрасовой и межнациональной враждой незнакомых друг с другом людей. Мы все пытаемся использовать друг друга в своих личных целях – заставить думать и делать то, что мы хотим.

Общение в социальных сетях позволяет нам быть в курсе того, что происходит у наших друзей – чаще всего лишь «друзей». Каков процент «друзей» в «Одноклассниках», с

которыми вы реально общаетесь – пишете личные сообщения, например, регулярно видите в реальном мире? Виртуальное общение дает бесценную возможность оставаться на связи с теми, кто живет далеко, легко знакомиться с новыми людьми, однако так же легко и прекращать любой контакт. Из-за этого ценность таких связей снижается в нашем восприятии. Легко пришло, легко ушло. Виртуальное общение очень располагает к «ношению масок». Где еще, как не здесь, можно представить себя кем угодно, тем, кем вы не являетесь на самом деле. Вы всего лишь образ, так же, как и ваши собеседники по другую сторону монитора.

Для чего люди общаются? Чтобы похвастаться собой и осудить других, скоротать время, отвлечься от своих проблем, не быть в одиночестве. Общение становится развлечением или средством для других наших целей, в то время как духовное межличностное общение является целью само по себе.

А что человек хочет получить от процесса межличностного общения? Каким он должен быть, чтобы принести удовольствие? Из всего вышеперечисленного видно, что формального, корыстного и поверхностного общения всем нам хватает с головой, а вот для полноценного не хватает сил и времени. *Межличностное общение – такой вид эмоционального, интеллектуального и физического взаимодействия двух или более людей, который происходит по обоюдному желанию, одинаково важен для обоих на уровне потребности, обмен информацией в процессе такого общения приносит пользу и удовольствие, носит открытый и искренний характер.*

Все мы ищем друга, учителя – человека, с которым можем быть собой, быть открытым, не боясь быть не принятым. Общение с человеком на глубоком уровне позволяет расширить мировоззрение, углубить восприятие, познать самого себя, ощутить полноту жизни. Но, вынужденные постоянно поддерживать пустые, поверх-

ностные отношения, в погоне за имиджем, занятые удовлетворением материальных потребностей, мы все меньше доверяем людям, все меньше стремимся к настоящему близкому, открытому общению.

Итак, основными проблемами современного общения являются *снижение ценности личности человека – объекта общения – в процессе обмена информацией и познания мира, а также преобладание формального типа общения и искажение целей общения.*

И тут-то вырисовывается ответ на вопрос «Почему люди не хотят общаться?». Они устают от безразличия, лицемерия, «масок», ничего не значащих слов и невнимания, пустых разговоров, устают быть использованными, быть чьими-то «жилетками», не хотят, чтобы на них «сливали» чужой психологический мусор, меняли их убеждения и учили жить.

Так что же так мешает настоящему человеческому общению в нынешнем мире? Попробуем перечислить:

- *преобладание массового и опосредованного общения.* Хотя еще совсем недавно существовало непосредственное общение;

- *увеличение количества вынужденных контактов между людьми.* Особенно это заметно в больших городах, где сам образ жизни определяет неизбежность контактов совершенно незнакомых людей с друг другом. Поездка на работу на общественном транспорте, покупки товаров в магазине, просмотр спектаклей. Особенности этих контактов является то, что они *многочисленны и поверхностны.* Качества нет...;

- *противоречие между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной.* С одной стороны, человек без особого труда может установить контакт даже с теми субъектами, которые находятся вдали от него; с другой – совершенствование средств связи не обеспечивает качества и глубины общения. Реально существует такой феномен как *одиночество в толпе;*

▪ увеличение доли *квазиобщения* во взаимодействии человека с окружающим миром. Квазиобщение – мнимое общение, воображаемое, кажущееся.

Многие СМИ создают иллюзию общения. Если человек систематически смотрит какую-либо передачу, у него создается иллюзия знакомства с ведущими, ощущение, что он их хорошо знает, хотя на самом деле он всего лишь имеет некоторое устойчивое представление о телевизионном образе ведущих.

Поверхностные, неглубокие, принудительные контакты между людьми при их многообразии, увеличение доли квазиобщения, а также преобладание массового и опосредованного общения снижает его качество повсеместно¹⁴⁰.

Качество общения можно определить:

- уровнем, на котором происходит взаимодействие;
- количеством потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе общения с другими людьми;
- возможностями саморазвития.

Разберемся с уровнями.

Уровни определяются общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и многими другими факторами.

- 1 уровень. Самый примитивный – *фатический* (от лат. *fatuus* – глупый). Предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться. Такое общение носит характер автоматизма и ограниченности. Примитивность заключается не в том, что реплики просты, а в том, что в них нет глубокого смысла. Это некая стандартизация общения. Данный уровень определяется этикетными нор-

¹⁴⁰ Жуйкова И. В. Социальная психология. – Курган: Изд-во Курганского государственного университета, 2014.

мами социального слоя, представителем которого являются субъекты взаимодействия. Субъект не получает никакой новой информации;

- 2 уровень. *Информационный*. На этом уровне происходит обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Этот уровень носит обычно стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей. Информационный уровень не связан только с содержанием разговора. Это может быть и информация паралингвистического, контекстного плана. В любом случае, данный уровень способствует активному включению человека в процессе коммуникации;

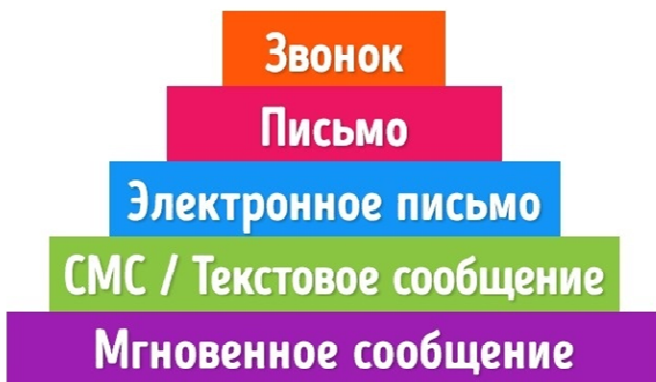
- 3 уровень. *Личностный* – он характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека и окружающего мира. Данный уровень взаимодействия возникает в особых ситуациях и при определенных условиях, когда у человека появляется вдохновение, озарение, чувство любви, ощущение единения с миром, ощущения счастья. Это ситуации духовного подъема и развития личности, поэтому уровень называют духовным. Личностный уровень является высоко нравственным: он снимает всякие ограничения при взаимодействии именно потому, что они становятся совершенно лишними.

Все то, о чем мы только что говорили, касается современного общения людей, но мы уже неоднократно упоминали, что в нашу жизнь вошло электронное виртуальное общение, занимающее теперь все место и время многих, закрывающее живое общение, усмиряющее желание встретиться...

В наше время, когда так много средств связи (сотовая связь, интернет со всеми его возможностями общения), в

любую минуту мы можем связаться с тем человеком, с которым хотим поговорить, и часто это, действительно, намного удобней, чем лично встречаться с человеком, чтобы обсудить какой-то вопрос или же просто поговорить на какие-то общие темы.

ИЕРАРХИЯ СВЯЗИ



© ADME

Вот она, иерархия современной связи и общения

Мы уже забываем, что такое общаться по-настоящему, без всяких устройств. А почему так необходимо общаться с себе подобными *вживую*? Чем же заочное общение с людьми может навредить развитию личности?

Общаясь в соцсетях, зависая за компьютерными играми, мы заменяем живое общение тем виртуальным миром, который удобен и красив для нас. Мы создаем его таким, каким хотим, отдаляясь от реальности и все больше и больше погружаясь в выдуманное и созданное ма-

шиной. Миллионы людей назначают виртуальные свидания, изображая себя теми, кем они на самом деле не являются, выдавая желаемое за действительное, все больше и больше погружаясь в придуманную сказку, и развивая в себе комплекс неспособности к живому общению.

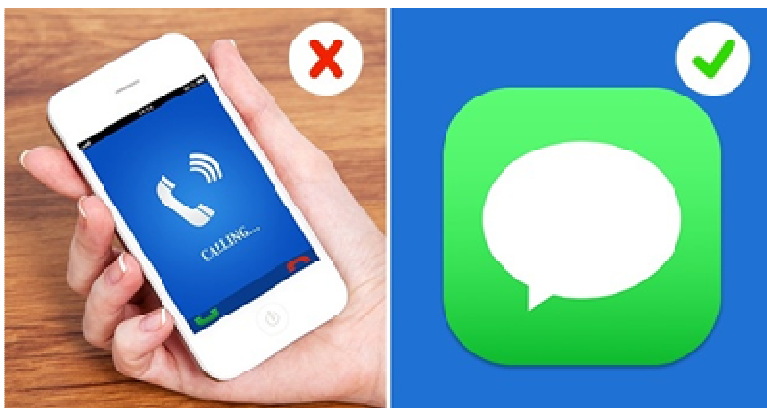
Подобное общение не просто нежелательно – оно неприемлемо для развития личности человека, особенно молодого. Как следствие, у него появляется ложное мировоззрение. Человек обманывает себя и других, даже не замечая, насколько сильно он погряз в этом.

В связи с описанной проблемой (и не только с этой) во многих странах мира уже поговаривают о том, чтобы ограничить доступ к некоторым социальным сетям, так как это перерастает в довольно серьезную общественную болезнь. Когда такой человек пытается заговорить со здоровым, нормальным человеком, перед ним возникает высокая стена из-за того, что возникшие комплексы дают на его самооценку и мешают общению.

Проблема настолько серьезна, что люди, у которых по какой-то причине исчезает возможность пребывать в своем виртуальном мире, легко впадают в стресс, их нервная система находится на срыве, у них преобладает неуравновешенное психическое состояние. Нет живых чувств, нет живого взаимодействия.

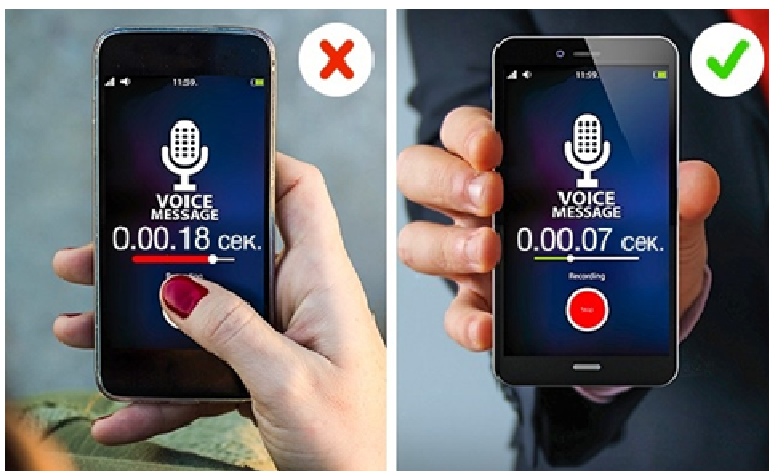
И тем не менее, опыт подсказывает, что и для осуществления виртуального общения стоит придерживаться некоторых принципов, правил:

- ❖ пользоваться мессенджером вместо звонка и совершать звонок только по действительно важным вопросам;



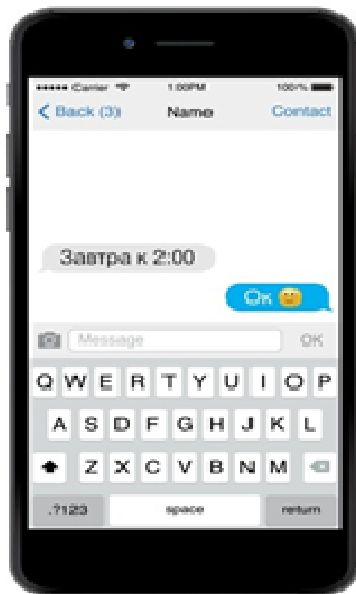
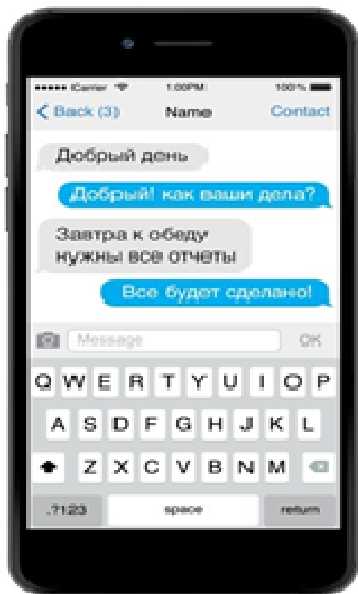
Звонить или не звонить – вот в чем вопрос

❖ не стоит оставлять длинные голосовые сообщения – это большой раздражитель в общении. Если уж решили оставить голосовую почту, сообщение должно быть коротким и по делу. Когда нет возможности изложить свою мысль кратко, лучше использовать электронную почту;



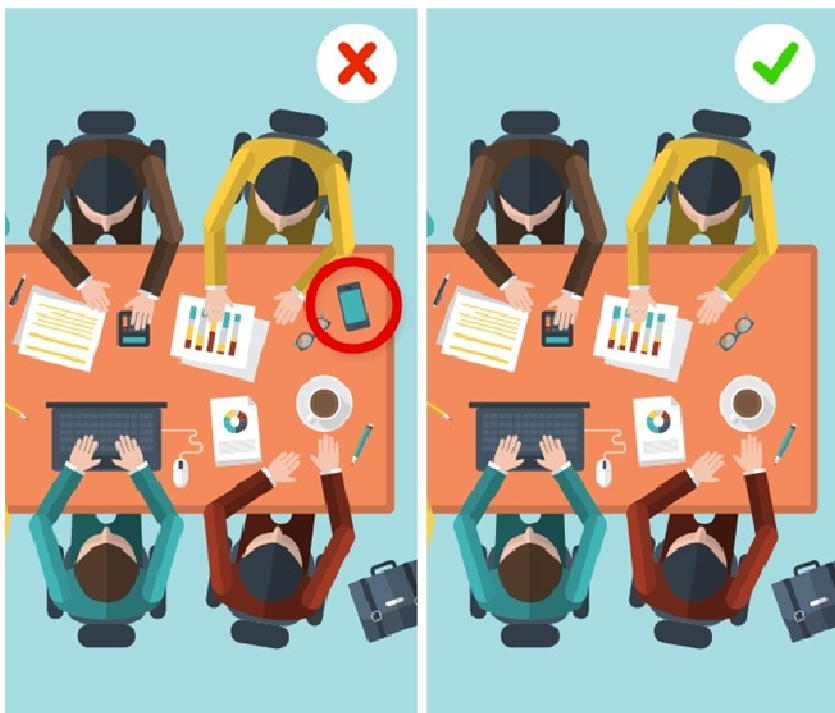
Надоело слушать...

❖ не стоит и писать длинные сообщения. Писать надо коротко и по существу. А для того, чтобы выразить дружелюбие и добавить приятных эмоций, используйте *эмодзи* или знак скобки;



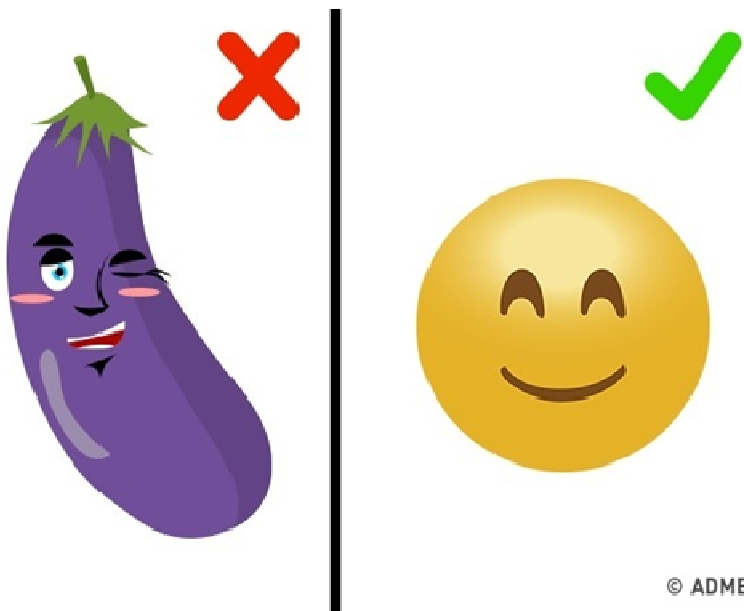
Коротко и ясно!

❖ не стоит класть смартфон на стол в компании или на деловых встречах, даже если мы не ждем звонка или СМС – скорее всего, он будет присылать уведомления и обновления каждые несколько минут. Многие собеседники могут увидеть в этом отвлекающий маневр или, хуже того, им может показаться, что вы не заинтересованы в том, что они говорят;



Занятная и вполне понятная иллюстрация

❖ и, конечно, надо быть осторожными при использовании эмодзи и смайликов. Например, мы отправляем эмодзи с баклажаном, думая, что это просто забавно. Но собеседник может увидеть в этом фаллический символ. А если это переписка с коллегой, то это могут расценить как домогательство на работе. Прежде чем использовать какой-то смайлик, надо подумать, правильно ли он будет воспринят в контексте;



Стоит думать о том, кто получит ...

❖ без сомнения, следует своевременно отвечать на сообщения!

Виртуальное общение – один из феноменов конца XX – начала XXI веков – возникло с появлением компьютеров в каждом доме и интернета по доступным ценам. Люди *чатятся*, переписываются, знакомятся и т.д. У виртуального общения есть свои особенности, плюсы и минусы, проблемы, которые не возникают при реальном общении. Компьютер стал кладезем информации. Интернет позволил создать соцсети, сайты для знакомств, чаты, где люди разных уголков планеты могут переписываться и даже подружиться. Мы находимся в одной стране, новый любимый человек может находиться в другой. Мы остались на прежнем месте жительства, но можем поддерживать общение со старым другом, который переехал в другой город. Интернет дал отличные возможности общаться с

разными людьми, не выходя из дома. Это плюс. А вот минусом может оказаться мнимость общности интересов, взглядов и целей на жизнь, особенно когда речь идет о желании познакомиться с кем-то.

Что же такое виртуальное общение? Это разновидность общения и взаимодействия, которая происходит через средства телекоммуникации, то есть через компьютер и сеть Интернет. Собеседник представлен не в виде живого человека, а в виде изображения, символов, знаков и номеров.



Нужно ли другое общение?

Виртуальное общение – это зачастую общение и в письменной форме, где в свободном стиле люди обмениваются различной информацией. В сети Интернет существует множество сайтов, на которых происходит виртуальное общение. Есть *соцсети*, которые направлены на объединение знакомых и друзей, независимо от того, кто где находится. Можно найти своих старых однокласс-

ников, можно отыскать друга, с которым когда-то общались. Можно просто поинтересоваться жизнью бывшего любимого или любимой, если у них есть странички в соц-сети.

Другими сайтами для виртуального общения являются *форумы*. Здесь люди задают вопросы и дают ответы на вопросы других собеседников. Здесь происходит обмен полезной информацией, мнениями. Есть сайты, на которых люди комментируют статьи или какую-то информацию. Есть сайты, где люди объединяются по интересам, например, онлайн-игры, где они знакомятся и обмениваются информацией конкретно по тематике сайта, начинают дружить, *чатиться*.

Сеть позволила решить самую главную проблему многих людей – заводить себе многочисленных друзей и любовников. Те, кто в реальной жизни является необщительным, стеснительным, замкнутым и достаточно неинтересным, непривлекательным, получили возможность стать интересными для тех, кто их не видит и не слышит. Это плюс. Минусом может оказаться то, что такие люди рассказывают о себе, преувеличивая свои положительные качества, то есть обманывают тех, с кем общаются. В виртуальном общении есть свои подводные камни и достоинства, которые продолжают привлекать многих людей.

Плюсы виртуального общения. Поначалу виртуальное общение носило конкретный характер – общение по рабочим вопросам между людьми, которые находятся в разных точках. Только потом с доступностью Интернета виртуальное общение стало объединять все слои людей по различным вопросам. Плюсом стало то, что люди могут общаться абсолютно со всеми, даже теми, кто находится в другой стране или городе. Другим плюсом виртуального общения можно отметить возможность застенчивых, одиноких и имеющих физические недостатки людей заводить друзей и даже любимых. Интернет-

коммуникация является легкой и непринужденной, поскольку человек не контактирует с собеседниками с глазу на глаз, они его не видят, не слышат, не могут оценить или проверить. Все это дает возможность представить себя в лучшем свете. И никто, по сути, не сможет проверить достоверность информации. Можно поставить фотографию, на которой изображен более привлекательный человек, нежели сам индивид. Можно рассказывать о себе такие вещи, которых на самом деле никогда не было. В Интернете можно стать кем угодно, поскольку нет шансов раскрыть обман, пока виртуальное общение не станет реальным. Другими плюсами виртуального общения являются:

- возможность в любой момент исправить ошибку на уровне слов;
- добровольность отношений и контактов;
- исключение беременности и заражения венерическими болезнями (если речь идет об интимном виртуальном общении);
- возможность найти многочисленных друзей со всего мира по интересам, целям, желаниям и пр.;
- возможность прекратить общение в любой момент и без объяснений;
- возможность стать таким, каким хочешь быть, но каким в реальности не являешься. Человек играет роли, переживает эмоции, представляется таким, каким хочет казаться;
- появление уверенности в себе за счет отсутствия отказов в общении.



Весь мир рядом с тобой...

Минусы виртуального общения. Чем больше человек проводит времени в Интернете, тем больше меняются его сознание, речь и способы взаимодействия с окружающими. Минусом виртуального общения является то, что человек теряет навыки реального общения с людьми, привыкая к тем формам, которые приняты в Интернете. Всем знакомы смайлики, сокращения слов и сленг. Данные формы являются бесполезными и непонятными при реальном контакте с людьми. Другим немаловажным минусом виртуального общения является изменение сознания человека. Находясь большую часть времени на работе, которая его не вдохновляет, человек увлекается виртуальным общением. Он следит за жизнью других, выставляет свою жизнь напоказ, общается с теми, кого не знает, увлекается информацией, которая ему предоставляется. Все это может быть далеко от действительности. Привыкая к виртуальному общению, люди перестают общаться в реальном мире. Даже находясь рядом друг с

другом, люди могут переписываться через свои гаджеты! Семейные люди могут проводить свой досуг в соцсети. Они уже не общаются между собой, а увлекаются тем, что находится в виртуальном мире. Нередко люди хотят найти свою любовь через интернет-знакомства на специальных сайтах. А здесь может подстергать множество ловушек: он знакомится не с тем собеседником, который изображен на фотографии. Фотография может оказаться старой. Информация, которую выдает о себе человек, не может быть проверена, соответственно, может оказаться ложной. При виртуальном общении отсутствует реальный контакт людей, где они наблюдают мимику, жесты и прочие проявления собеседников, по которым можно определить, нравятся они друг другу, приятно ли им общаться, имеются ли у них общие интересы и т.д. Люди не только могут говорить о себе в преувеличенной форме (то есть приукрашивать себя), но и создавать в своей голове образы, которые абсолютно не соответствуют тем, кем собеседники являются на самом деле. При виртуальном общении люди взаимодействуют не друг с другом, а с теми образами, которые им нарисовали и которые они сами дополнили своими желаниями и воображением. Если такое общение переходит в реальное знакомство, то нередко собеседники разочаровываются и в первый же день прекращают отношения, поскольку все, что им казалось, являлось иллюзией.

Нередко люди просто бегут от реального общения, поскольку здесь редко дается шанс ошибиться, быть самим собой, проявлять свои негативные качества, быть не идеальным. Реальное общение – это поле, где существует много обид, разочарований, сложностей и пр. Виртуальное же общение позволяет человеку быть кем угодно. Он может быть даже негодяем – такой образ тоже кем-то примется и полюбится. Человек может экспериментировать, ошибаться, играть разные роли – и все это принимается, остается безнаказанным. Минусом виртуального

общения является то, что человек формирует свою личность, которая может абсолютно не совпадать с реальными ее возможностями и свойствами. Опасным это становится для ребенка, который пока только учится общаться с людьми и понимать свое место. В виртуальном мире все позволено и разрешено – в реальном имеются ограничения. Если ребенок не понимает себя, не развивает нужные для реальной жизни качества, не ищет своего места под солнцем, то он теряет связь с собой реальным и навсегда уходит в виртуальный мир. Следует помнить о таком понятии, как *интернет-зависимость*, которая наблюдается в современном обществе у многих. Ее признаками, среди прочего, являются:

- навязчивость в просматривании сообщений, даже если никто не должен написать;
- важность количества посетивших страничку и комментарии, которые оставили другие люди, лайки и пр.;
- длительность времени нахождения перед монитором;
- чувство паники или разочарования из-за невозможности попасть на свою страничку;
- общение с друзьями только через соцсети;
- стремление к обсуждению чужих фотографий и выкладыванию своих новых фото и т. д.

Если человек предпочитает общаться виртуально, а не реально, это указывает на его явную зависимость и отстраненность от реальной жизни.

Виртуальное общение само по себе не является чем-то хорошим или плохим. Изначально сеть, действительно, давала возможность многим поддерживать контакты на расстоянии, совсем не исключая возможности реального общения. Однако у виртуального общения есть свои особенности, которые, напомним, значительно отличаются от реального:

✓ возможность общения с людьми из разных уголков планеты – если люди знают язык друг друга, тогда они могут подружиться, начать отношения прямо на расстоянии;

✓ комфортные условия общения – собеседники не покидают своего привычного места обитания, что дает им ощущение уверенности и спокойствия. При этом они общаются между собой;

✓ обмен любой информацией – люди получают возможность узнать информацию на любую тему, которую, может быть, не принято обсуждать в обществе. Они могут рассказать и о себе все;

✓ своеобразное совершенствование письменной речи – поскольку виртуальное общение зачастую предполагает письменную передачу информации, то люди могут усовершенствовать свои речевые навыки в письменной форме;

✓ совершенствование умений понимать другого человека – поскольку собеседники могут отличаться своими взглядами или культурными традициями, то возможность написать ответ позже, а не сиюминутно, позволяет хорошо продумать сообщение, чтобы никого не обидеть;

✓ безнаказанность, самоуверенность, вседозволенность, что окрыляет и в то же время преувеличивает возможности – человек остается анонимом!

Да, чем дольше люди общаются в Интернете, тем больше проблем у них возникает. И очень большой проблемой виртуального общения является *несовпадение виртуального образа человека с реальным*. Если люди намерены перевести общение в настоящую жизнь, то они должны это сделать как можно быстрее, поскольку с каждым днем они все больше «дорисовывают» и «приукрашивают» те образы своих собеседников, с которыми общаются. Люди просто-напросто теряют навыки реальной коммуникации, приучаясь к тем формам общения, которые приняты в сети. Здесь и речь многих пользова-

телей является неполной, ситуативной, экспрессивной и сленговой. В реальной жизни такие формы могут вообще не применяться, из-за чего человек и теряет свои навыки коммуникации. Люди в виртуальном мире оцениваются не по тем качествам, по которым идет оценка в реальной жизни – здесь главными становятся чувство юмора и пр. В реальной жизни нередко значимыми факторами становятся внешний вид, поступки и умение правильно выражать свою мысль. И когда партнеры из виртуального мира переходят в реальный, то качества, которые они ценили при дистанционном общении, могут обесцениться в один миг при виде друг друга.

Еще одной проблемой является *идентификация* и *самоидентификация*. Мы знаем, что при интернет-общении люди могут играть разные роли. Слабый может рассказывать истории, которые демонстрируют его силу. Некрасивая девушка может говорить о том, что ее окружает множество поклонников. На самом же деле может оказаться совсем не то, что было сказано. Пока идет виртуальное общение, человек может быть кем угодно и просто-таки вводить в заблуждение своих собеседников. Чем дольше человек общается виртуально, тем больше он привыкает к собственной лжи и безответственности, поскольку никто не может его раскрыть, увидеть его обман, вывести на чистую воду. Человек привыкает к такому общению, становясь абсолютно неинтересным для тех, с кем он может общаться в реальной жизни.

И еще одной проблемой может оказаться *изменение поведения*. Поскольку человек в виртуальной сети аноним, он может говорить и писать все, что только в голову придет. Данное поведение порицается и игнорируется в обществе. В виртуальном мире человек может позволить себе все. Это развивает в нем качества, которые абсолютно неприемлемы в реальной жизни, то есть делают его изгоем. Это и агрессивное поведение, и использование

нецензурной лексики, и безнаказанность, и безответственность, и вседозволенность.

А теперь об очень не простом явлении – о виртуальной любви...

Особым феноменом, часто развивающимся в ходе сетевого общения и вызывающим зависимость, является «*виртуальный роман*».

«Виртуальная любовь» – очень интересный феномен современности, и не случайно «виртуальные романы» вызывают пристальный интерес и у психологов, и у самих общающихся.

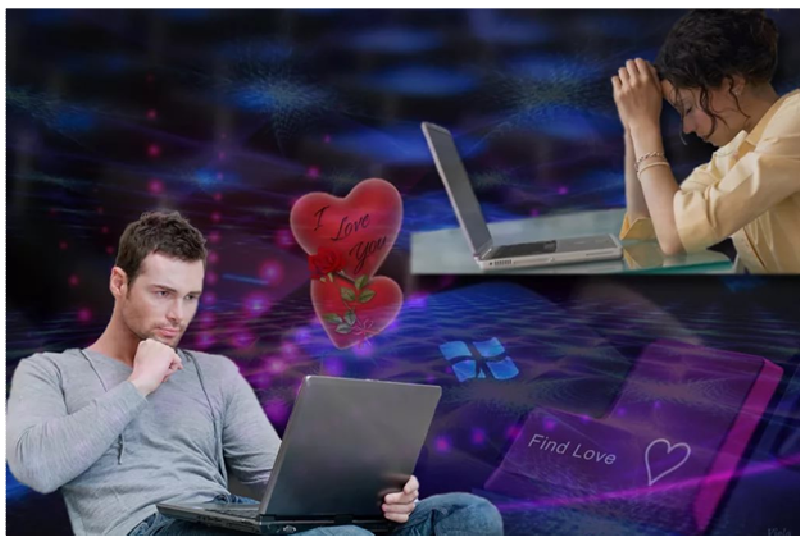
«Виртуальные романы» характеризуются рядом признаков, демонстрирующих их специфику в сравнении с реальными любовными отношениями:

во-первых, следует отметить максимальную концентрированность, сжатость во времени этого чувства. Виртуальный роман развивается очень быстро – то, на что в реальности уходят месяцы, в сети укладывается в дни. Однако и заканчиваются такие романы весьма быстро. В сугубо «виртуальном» виде, без встреч в реальности, сетевой роман редко продолжается более полугода;

во-вторых, концентрированность сказывается не только на динамике романов, но и на характере переживаемых чувств. Чаще всего виртуальный роман – это непреходящее состояние крайнего эмоционального возбуждения, граничащего с эйфорией, сумасшествием;

в-третьих, виртуальные отношения характеризуются особой степенью доверительности, душевной близости и романтичности. Также спецификой виртуальных романов по сравнению с реальными является их всеохватность¹⁴¹.

¹⁴¹ Макушина О. П. Психология зависимости: Учебное пособие. – Воронеж, 2007.



Друг друга нашли, но все так сложно

Виртуальная влюбленность – это чрезвычайно распространенное в Сети «заболевание», получившее даже название *виртуальной кори*. По данным одного из опросов регулярно общающихся в Интернете, около 60% опрошенных прямо признаются, что переживали виртуальные романы, около 35%, декларируя свое отношение к этому явлению, умалчивают о своем личном опыте и только около 5% утверждают, что понятие виртуального романа им незнакомо.

Существует вопрос – как объяснить эмоциональную насыщенность и особую доверительность виртуального общения? Почему эмоциональная близость часто возникает именно в «виртуале», причем, не только у одиноких и несчастливых в реальной жизни людей?

С одной стороны, этому способствуют *макросоциальные факторы*, такие, как эмоциональная бедность общения в реальной жизни, одиночество, дистанцированность, кризис института семьи и т. д.

С другой стороны, причиной возникновения виртуальных романов является сама *специфика сетевого общения*. Можно выделить несколько факторов, способствующих, а иногда и прямо провоцирующих возникновение эмоциональной близости и привязанности в условиях Интернета.

Мы знаем, что симпатия чаще возникает между людьми, которые живут, учатся или работают неподалеку и часто сталкиваются в повседневной жизни. На первый взгляд, это аргумент *«против»* виртуальных контактов – не секрет, что виртуальные социумы состоят из людей, разбросанных по всему земному шару. Однако на самом деле обычно «виртуалы» встречаются со своими виртуальными друзьями намного чаще, чем с друзьями реальными. Очень часто (особенно в начальный период) эти встречи происходят едва ли не каждый день, таким образом, чаще, чем с «виртуальными знакомыми», общаются только с самыми близкими людьми. Исследователи отмечают, что если сравнивать виртуальный социум с коммунальной квартирой, обитатели которой сталкиваются между собой ежедневно, то это очень многонаселенная квартира. Фактически, у человека, влившегося в виртуальный социум, количество социальных контактов увеличивается на порядок. Его коммуникативные возможности расширяются почти беспредельно, каждый день приносит несколько новых знакомств. В реальной же жизни круг возможных знакомств весьма и весьма ограничен, особенно при устоявшемся стиле жизни¹⁴².

Еще одно важное условие возникновения расположения и взаимной симпатии – это *физическая привлекательность*. Часто физическая привлекательность служит критерием первичного отбора, на подсознательном уровне отсеивая неподходящих индивидов еще до знакомства.

¹⁴² Макушина О. П. Психология зависимости: Учебное пособие. – Воронеж, 2007.

Естественно, что в Интернете первичный отбор по этому критерию просто отсутствует. Вследствие изначальной невидимости собеседников внешность человека в период знакомства здесь не имеет никакого значения. Но так как свято места пусто не бывает, в виртуальной реальности визуальный принцип отбора заменен принципом, который в реальной жизни детерминирует не начальное, а дальнейшее развитие отношений и определяет, станет ли знакомство дружбой. Имеется в виду *сходство установок, убеждений и ценностей*. Если они подобны нашим, то велика вероятность возникновения не только взаимного расположения, но и эмоциональной близости.

Таким образом, в реальности для того, чтобы мы заинтересовались человеком, он должен удовлетворять двум условиям – находиться в непосредственной близости от нас, часто с нами контактировать и быть для нас физически привлекательным. Следовательно, огромное количество духовно близких нам, но непривлекательных внешне для нас людей остается вне нашего внимания. В виртуальной же реальности во много раз увеличивается возможность знакомства с потенциально близким человеком.

Вспомним один очень показательный эксперимент, проведенный американскими психологами в 1973 г., когда ни о какой виртуальности человечество и не подозревало. Они пригласили 8 незнакомых людей разного пола провести час в абсолютно темной комнате. Участникам эксперимента было заявлено, что нет никаких правил, регулирующих их поведение по отношению к другим. По истечении часа участников поодиночке выведут из комнаты и никакой возможности встретиться в будущем у них не будет. Одновременно была набрана еще одна, контрольная группа, участники которой находились не в темной, а в освещенной комнате. Участники контрольной группы просто сидели и беседовали. Но в экспериментальной группе возникло стремление к интимности и нежности. Они меньше разговаривали, но все больше «о

самом главном». 90% участников намеренно прикасались к кому-нибудь, 50% обнимали соседей. Не понравилась анонимность очень немногим, большинство были довольны и предлагали повторить эксперимент бесплатно. Сами того не подозревая, экспериментаторы смоделировали ситуацию современного виртуального социума. Условия, созданные в данном эксперименте, являются весьма похожими на условия сетевого общения и сами провоцируют подобное поведение. Абсолютно правильно указывают исследователи: важную роль играет анонимность. Даже покинув официальную сторону виртуальности, где анонимность культивируется и человек чаще всего обозначен только *ником*, назвавшись в «приватном» общении своим реальным именем, человек остается не более, чем образом... Реальный человек проявляется только через мысли, эмоции и т.п., переданные в письменном виде.

В силу того, что человек представлен исключительно через тексты и, по сути, отождествлен с ними, его собеседник не имеет о нем никакой информации, даже первичной, считываемой при визуальном контакте – пол, возраст, социальное положение и т. п. Кроме того, при знакомствах в реальности довольно часто определенную информацию о человеке мы получаем еще до знакомства. В виртуальном социуме абсолютное большинство знакомств случайны. Поэтому каждый встреченный человек в Сети – это изначально тайна, загадка. Непонятное всегда притягивает, загадка требует отгадки. Весьма значимо и такое следствие анонимности, как *отсутствие ответственности*. Одна единственная возможность в любой момент прервать связь и навсегда исчезнуть в не имеющей границ Сети позволяет вести себя несколько иначе, чем в реальности. Это позволяет людям в виртуале быть более откровенными, открытыми, чем в реальности. Возникает *эффект «разговора в поезде»*, когда незнакомым людям открывают сокровенное, ибо понимают, что в

дальнейшем у них возможности встретиться не будет. Следствием подобной откровенности становится атмосфера интимности, возникающая между собеседниками и способствующая зарождению любви¹⁴³.

Важно отметить, что само виртуальное общение предъявляет собеседникам человека с иной стороны: как бы ни стремился человек в Сети быть самим собой, он не тождественен себе реальному, так как виртуальный мир отличается от реальности. Отношения реального человека и его виртуального воплощения больше напоминают отношения между творцом и его творением, когда персонаж в определенной мере дистанцируется от автора. Например, реальный человек может быть женат и счастлив в браке, но к его виртуальному воплощению это применимо условно. «Виртуалы» часто бывают несвободны. В связи с этим вопрос о том, является ли виртуальный роман реальной изменой, стал в современном обществе серьезной морально-этической проблемой¹⁴⁴.

Среди факторов, способствующих распространению виртуальных романов, исследователями упоминается еще один, роднящий их с романами курортными. В обоих случаях человек полностью выключен из суеты реальной жизни. Войдя в чат, человек оставляет за экраном монитора большую часть своих социальных ролей. Это значит, что исчезает привычная обусловленность поступков, поведения. Человек делает не то, что должен, а то, что хочет, он свободен в реализации своих желаний, в том числе, любовно-сексуальных. Кстати, есть случаи, когда виртуальные романы заканчивались заключением брака; есть примеры разводов, причина которых была в том, что один из супругов узнавал о виртуальном романе другого; иногда люди сами уходят из семьи, предпочтя виртуальную

¹⁴³ Макушина О. П. Психология зависимости: Учебное пособие. – Воронеж, 2007.

¹⁴⁴ Там же.

любовь реальному браку. Однако важно отметить, что большинство виртуальных романов заканчивается ничем. Любовь-страсть, лежащая в их основе, скоротечна. Бурная влюбленность сменяется ровными и устойчивыми отношениями, которые называют «любовью-дружбой». Так как любовь-дружба существует между людьми, которые в реальной жизни связаны определенными обязательствами и обстоятельствами, а в Сети люди не связаны ничем, кроме взаимного интереса, то рано или поздно влюбленность сходит на нет, поэтому через некоторое время (обычно через несколько месяцев из-за уже упоминавшейся «сжатости» времени в Сети) виртуальный роман исчерпывает сам себя, а пережившие эмоциональный взрыв его участники либо прекращают контакты, либо переходят к обычным отношениям, практически лишенным романтической окраски. Если влюбленные пытаются перенести свои отношения в реальный мир, то часто их встреча оказывается концом романа.

Итак, близкие эмоциональные контакты в Интернете становятся все более распространенными. И последствия этого явления неоднозначны. В качестве положительного аспекта стоит отметить *терапевтическое воздействие* подобных контактов. Круг общения человека расширяется, причем, часто это общение эмоционально окрашено. Жизнь человека становится эмоционально насыщеннее, участниками виртуального общения приобретает жизненный опыт. И опыт этот усваивается в легко, а вот приобретение подобного опыта в реальной жизни сопряжено с большими, чем в виртуальности, сложностями. Для значительной части людей (особенно для людей с психологическими комплексами, физическими недостатками и т. п.) виртуальные отношения являются едва ли не единственной возможностью действовать в социуме на равных с другими и иметь нормальный круг общения. Однако рассматриваемые отношения, приобретаемые ха-

рактар зависимости, имеют и явные негативные последствия, о которых мы уже говорили.

Вопросы и задания по материалам Темы 17

1. В чем, по-вашему, заключается причина снижения значения непосредственного общения людей?
2. Что мешает настоящему, обычному человеческому общению?
3. Подготовьте сообщения о виртуальных сетях и их роли в современном мире.
4. Расскажите о принципах виртуального общения.
5. Дайте представление о плюсах, минусах и особенностях виртуального общения.
6. Что такое виртуальная дружба и виртуальные романы?

Примерная тематика семинарских занятий

- Особенности делового общения.
- Манипуляции в общении.
- Технологии профессионального общения.
- Стили руководства и уровни общения.
- Специфические позиции при взаимодействии людей.
- Понятие о пристройках.
- Оценки партнеров по общению и конфликтогены.
- Доверительность и эмоции в общении.
- Снижение значения непосредственного общения.
- Плюсы, минусы и особенности виртуального общения.
- Виртуальные романы.

Примерный список литературы

1. Аминов И. И. Психология делового общения: Учебное пособие / И. И. Аминов. – М.: ЮНИТИ, 2013.
2. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды / А. А. Бодалев. – М., Воронеж, 1996.
3. Коноваленко М. Ю. Психология общения: Учебник для СПО. – Люберцы: Юрайт, 2016.
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ, 1997.
5. Макеев В. А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета / В. А. Макеев. – М.: КД Либроком, 2015.
6. Панфилова А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
7. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Заключение

Мы познакомились с содержанием данного учебного пособия, которое, возможно, будет способствовать развитию ваших умений межличностного, профессионального общения. Выглядят они примерно так:

- уметь в каждой конкретной ситуации видеть, с каким человеком или явлением вы имеете дело (речь может идти о трудностях в общении по самым разным причинам);

- уметь в реальном общении выделять и определять компоненты общения (контакт, взаимодействие, отношения и т.п.)

- понимать, какого рода работу в данный момент выполняет общение: является преимущественно средством координации усилий в совместной деятельности (действии), согласования ценностных установок или для межличностной борьбы;

- различать, какого рода потребности удовлетворяют участники общения в данной конкретной коммуникативной ситуации;

- понимать, какого рода жизненные ситуации и роли отыгрываются в общении его участниками, начиная с самого себя;

- различать, на каком из уровней общения контакт удается партнерам лучше всего, а на каком у них происходят сбои;

- уметь выделять, какого рода содержание привлекает тот или иной участник в процесс общения – это часто указывает на то, в качестве кого он или она действует в нем;

- понимать, какого рода контакты в наибольшей степени используются людьми, а какие виды контактов оказываются отвергнутыми;

- определять, как люди регулируют плотность и глубину своих контактов;

- производить подробный анализ средств, с помощью которых в той или иной ситуации участники устанавливают, поддерживают и прерывают контакты;
- производить оценку качества общения, выявлять сбои, оценивать качество обратной связи, выявлять коммуникативные барьеры и т.п.;
- уметь понимать и использовать невербальные компоненты общения;
- выявлять признаки наличия межличностного противоборства, его характерные особенности, определять средства ведения межличностной борьбы;
- находить творческие и позитивные моменты в общении, чтобы пользоваться ими как опорами для возможного преобразования, изменения общения;
- анализировать средств, благодаря которым ваш собеседник производит первое впечатление;
- выделять стереотипные элементы в межличностном восприятии участников общения;
- видеть актуальные шаблоны взаимодействия, которые выработали данные партнеры по отношениям.

Без общения невозможно чувствовать себя живым – пусть это громкие слова, но без понимания принципов и основ психологии общения мы в какой-то мере остаемся ущербными, оторванными от реальной жизни. Только по взаимному отражению и проникновению мы можем понять и самих себя – познать себя через других людей. И это не только про романтические отношения, это про дружбу, творчество, общение!

Вопросы для самоподготовки

- ✓ Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии.
 - ✓ Общение как взаимодействие.
 - ✓ Зарубежные подходы к взаимодействию (интеракционизм, необихевиоризм, транзактный анализ).
 - ✓ Формы организации совместной деятельности, их влияние на характер общения.
 - ✓ Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
 - ✓ Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
 - ✓ Обратная связь в общении.
 - ✓ Педагогическое общение.
 - ✓ Схема искреннего выражения чувств. Придумать ситуацию и выразить чувства по схеме.
 - ✓ Общепсихологический и социально-психологический подходы к изучению общения.
 - ✓ Основные характеристики взаимодействия людей.
- Виды и типы взаимодействия.
- ✓ Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
 - ✓ Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
 - ✓ Представленность личности в общении (самораскрытие, самопредъявление, психология имиджа).
 - ✓ Феномен понимания в межличностном общении.
 - ✓ Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
 - ✓ Эффекты межличностного восприятия.
 - ✓ Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
 - ✓ Классификации уровней и видов общения. Их психологическая характеристика.

- ✓ Формирование первого впечатления о другом человеке как о личности. Исследования первого впечатления о человеке.
- ✓ Феномен межличностной аттракции, психологические исследования аттракции, внутренние и внешние факторы аттракции.
- ✓ Механизмы воздействия в процессе общения.
- ✓ Психологическая характеристика стратегий воздействия.
- ✓ Представления о диалогическом общении в отечественной психологии.
- ✓ Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
- ✓ Психологическая характеристика воздействия и влияния в процессе общения.
- ✓ Феномен личного влияния. Типы влияния.
- ✓ Понятие отношений в психологической науке.
- ✓ Деловое общение.
- ✓ Общение в сфере средств массовой информации.
- ✓ Эффективное разрешение конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.
- ✓ Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
- ✓ Факторы успешного общения. Стили общения.
- ✓ Убеждающее воздействие в общении.
- ✓ Использование транзактного анализа в оптимизации общения.
- ✓ Психологические особенности речевого общения.
- ✓ Приемы и техники успешного общения и конструктивного разрешения конфликтов.

Список литературы для самоподготовки

1. Аминов И. И. Психология делового общения: Учебное пособие / И. И. Аминов. – М.: ЮНИТИ, 2013.
2. Баксанский О. Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3/ О. Е. Баксанский, В. М. Самойлова. – М.: КД Либроком, 2013.
3. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
4. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – Люберцы: Юрайт, 2016.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебник / Г. В. Бороздина. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
6. Бороздина Г. В. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Люберцы: Юрайт, 2016.
7. Виговская М. Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – М.: Дашков и К, 2016.
8. Волков, Б. С. Психология педагогического общения: Учебник для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова. – Люберцы: Юрайт, 2016.
9. Дмитриева Л. А. Психология профессионального общения в следственной деятельности: Учебное пособие / Л. А. Дмитриева. – М.: ЮНИТИ, 2015.
10. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н. С. Ефимова. – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013.

11. Земедлина Е. А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е. А. Земедлина. – М.: ИЦ РИОР, 2013.
12. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013.
13. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ, 2015.
14. Коноваленко М. Ю. Психология общения: Учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Люберцы: Юрайт, 2016.
15. Корягина Н. А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Люберцы: Юрайт, 2016.
16. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013.
17. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. – М.: Добрая книга, 2016.
18. Макеев В. А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета / В. А. Макеев. – М.: КД Либроком, 2015.
19. Столяренко Л. Д. Психология общения: Учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Рн/Д: Феникс, 2013.
20. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: ИЦ Академия, 2013.

Примерные варианты тестов

Вариант А

1. Установите соотношение

Определите, какой принцип взаимоотношений:

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выразить свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

2. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

3. Найдите правильный ответ

Критическая оценка со стороны вашего руководителя обычно проявляется в жесте:

- 1) руки, скрещенные на груди;
- 2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- 3) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- 4) закрытие рта ладонью.

4. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям:

- а) конфликт,
 - б) внутриличностный конфликт,
 - в) межличностный конфликт,
 - г) межгрупповой конфликт,
 - д) конфликт между группой и личностью:
- А. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
- Б. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- В. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- Г. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- Д. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

6. Установите соотношения

Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

1) «этика»;

2) «нравственность»;

3) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

7. Продолжите предложение

Вежливость – это

а) выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству;

б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях;

8. Жесты, характеризующие желание активных действий, проявляются в позиции:

а) скрещенные руки и ноги;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

9. Как поступают в финале беседы?

а) принимают окончательное решение;

б) выслушивают доводы собеседника;

- в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества;
- г) демонстрируют свое превосходство;
- д) излагают свою позицию;
- е) благодарят партнера за беседу.

10. Установите соотношение

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

11. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.

Вариант Б

1. Установите соотношения

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;

4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

2. Установите соотношение

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование.

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3. Жест, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения – это

а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

4. Выберите правильный ответ:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

6. Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Выберите правильный ответ:

Что, по вашему мнению, характеризует предупредительность:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;

- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

9. Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству,
- б) компромиссу,
- в) избеганию,
- г) соперничеству,
- д) приспособлению:
 - 1) открытая борьба за свои интересы;
 - 2) поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон;
 - 3) стремление выйти из конфликта, не решая его;
 - 4) урегулирование разногласий через взаимные уступки;
 - 5) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

10. Закончите предложение, вписав необходимую фразу

Эмпатия – это

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;

- в) способность представить, как вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны.

11. Проанализируйте классификацию общения (виды, формы, средства)

Вариант В

1. Найдите правильный ответ

Взгляд посетителя офиса направлен сверху вниз. Это указывает на то, что человек проявляет:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

2. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование.

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3. Определите, в каких ситуациях может быть эффективно нерефлексивное слушание:

- а) у вашего коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) сослуживцу необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) кто-то стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) ваш друг переполнен эмоциями по поводу предстоящего экзамена в вуз и стремится как можно скорее высказаться по поводу этого события.

4. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги – на пол, так, что одна нога выступает чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

- 1. одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
- 2. обе стороны обладают одинаковой властью;
- 3. обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
- 4. когда иного выбора нет и терять уже нечего;
- 5. возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени;
- 6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

6. Определите, чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;

- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

7. Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству,
- б) компромиссу,
- в) избеганию,
- г) соперничеству,
- д) приспособлению:
 - 1) открытая борьба за свои интересы;
 - 2) поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон;
 - 3) стремление выйти из конфликта, не решая его;
 - 4) урегулирование разногласий через взаимные уступки;
 - 5) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Выберите позиции, которые способствуют атмосфере доброжелательности во время деловой беседы:

- а) пунктуальность;
- б) правильность выбора места проведения беседы;
- в) интерьер помещения;
- г) установление контакта с партнером;
- д) форма диалога;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны

9. Выберите правильный ответ

Что, по вашему мнению, характеризует предупредительность:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

10. Определите, что характеризует способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) аттракция;
- г) рефлексия.

11. Опишите приемы повышения эффективности общения

Вариант Г

Выберите правильный ответ

1. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие и понимание друг друга;
- в) взаимодействие друг с другом.

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект -

- а) духовное;
- б) примитивное;
- в) манипулятивное;
- г) деловое.

3. Общение, в процессе которого собеседники выполняют определенные социальные роли -

- а) формально-ролевое;
- б) контакт масок;
- в) светское;
- г) духовное.

4. К невербальным средствам общения относится:

- а) речь;
- б) интонация;
- в) мимика;
- г) язык.

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции -

- а) аффекторы;
- б) эмблемы;
- в) иллюстраторы;
- г) регуляторы.

6. Недоминантная позиция в общении - это позиция

- а) родителя;
- б) ребенка;
- в) взрослого.

7. Доминирование - это

- а) открытое воздействие на партнера;
- б) скрытое воздействие на партнера;
- в) стремление победить сильного соперника.

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта -

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация.

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов – это

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание.

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это

- а) эмпатия;
- б) идентификация;
- в) рефлексия.

Вариант Д

1. Наиболее склонны к общению, активности люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента.

2. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нерефлексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

3. К коммуникативной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т. д.;

в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.

4. Социальные стереотипы – это

- а) феномен, мешающий эффективному общению;
- б) феномен, облегчающий межличностное восприятие;
- в) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны.

5. Манипулятивное общение – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

6. Конформное поведение члена группы предполагает:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления;
- г) противопоставление себя группе.

7. Демократический тип лидерства – это

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений.

8. Пассивное слушание целесообразно:

- а) в ситуациях, когда ваш собеседник дает вам поручение, разъясняет проблему;

- б) в ситуации, когда вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
- в) в ситуации, когда ваш собеседник взволнован какими-либо событиями, когда его переполняют чувства.

9. Что такое невербальное общение?

- а) язык телодвижений (мимика, пантомимика);
- б) неформальное, дружеское общение;
- в) общение по иерархической вертикали.

10. К интерактивной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.;
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.

Методика определения потребности в общении

Автор: Орлов Ю. М.

Литература:

1. Елисеев О. П. Конструктивная психология и психодиагностика личности. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 1994.

2. Ильин Е. П. Мотивы человека: теории и методы изучения. – Киев: Вища школа, 1998.

Предлагаемая методика выявляет не актуализированные потребности, проявляющиеся «здесь-и-сейчас», а потребности, присущие данному человеку и ставшие чертами его личности. Как определяет автор методики, «это личностные диспозиции, сформировавшиеся на базе потребностей».

Инструкция:

1 вариант – «Сейчас вам прочтут ряд положений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите на своем бланке «да», если не согласны – «нет».

2 вариант – «Вам предлагается ответить «да» или «нет» на следующие вопросы».

Текст опросника

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.

2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.

3. Мне нравится высказывать кому-либо свое расположение.

4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.

5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.

6. Когда я узнаю об успехе моего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.

7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.

8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе (учебе).

9. Мои товарищи мне основательно надоели.

10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.

11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.

12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком мне человеке.

13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.

14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные трудности.

15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.

16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.

17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.

18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.

19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.

20. Мне жалко брошенных собак и кошек.

21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.

22. Я люблю бывать среди людей.

23. Я долго переживаю ссоры с близкими.

24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.

25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.

26. Я больше доверяю собственной интуиции и воображению во мнении о людях, чем суждениям о них со стороны других людей.

27. Я придаю большее значение материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.

28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.

29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.

30. Я люблю рассказы о бескорыстной любви и дружбе.

31. Ради друга я могу пожертвовать всем.

32. В детстве я входил в компанию, которая держалась вместе.

33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о силе дружбы.

Обработка и интерпретация результатов

За каждый совпадающий с ключом ответ ставится 1 балл.

	Номер утверждения
«ДА»	1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33
«НЕТ»	3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29

Баллы, полученные при совпадении со шкалами «да» и «нет» суммируются. Чем больше сумма, тем ярче проявляется потребность личности в общении. Чем больше суммарный показатель, тем выше потребность в общении. Результат уточняется при сравнении с оценочной шкалой:

	Потребность в общении				
	низкая	ниже среднего	средняя	выше среднего	высокая
Мужчины	3-21	22-23	24-25	26-28	29-33
Женщины	9-23	24-26	27-28	29-30	31-33

Людей с высокой потребностью в общении отличают такие черты, как:

- стремление к поддержанию и восстановлению хороших отношений между людьми;
- сильные переживания при разрыве хороших отношений с ними;
- способность простить проступок ради восстановления хороших отношений;
- стремление помогать другим;
- способность отказаться от собственного удобства ради других;
- с ними можно поделиться переживаниями, и от этого станет легче;
- склонность проявлять участие;
- стремление установить добрые отношения со многими людьми;
- стремление расширить сферу своего общения;
- склонность к участию в совместных мероприятиях, цель которых – установление хорошего настроения и теплых взаимоотношений.

Потребность в общении является одной из основных социогенных потребностей человека. Она возникает в межличностном взаимодействии и связана с накоплением коммуникативного опыта. В ее основе лежит потребность в эмоциональном контакте, социализированный поиск контактов и соответствующая техника их удовлетворения.

Потребность в общении проявляется в стремлении индивида принадлежать группе, быть ее членом и взаимодействовать с ней, участвовать в совместной деятельности, находиться вместе, оказывать и принимать помощь. Она приводит к отказу от эгоистических установок ради восстановления или установления согласия и дружеских связей между членами группы.

Методика определения уровня общительности

Автор: Рошаховский В.Ф.

Литература: Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарстанское кн. изд-во, 1991.

Предлагаемая методика выявляет общий уровень общительности и коммуникабельности личности. Тест предполагает процедуру самотестирования с целью дальнейшего совершенствования коммуникативных навыков и умений.

Инструкция: Вам предлагается ответить «да», «иногда» или «нет» на следующие вопросы.

Текст опросника

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 сделать?

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-либо 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 деньги, взятые в долг несколько месяцев тому назад?

9. Если вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы, рассержено 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 не была (в магазине, буфете, кинотеатре)?

12. Избегаете ли вы участвовать в комиссии по расследованию 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 мнение 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?

Обработка и интерпретация результатов

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 ниже шкале уровень своей общительности.

30 – 32 балла. Вы явно некоммуникабельны, близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Вам необходимым интенсивный тренинг общения.

25 – 29 баллов. Вы замкнуты и неразговорчивы, предпочитаете уединение. Вероятно, у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов с людьми тяготит вас. Вы это знаете и сами недовольны собой. В вашей власти преодолеть особенности характера. Разве не слу-

чалось, что при сильной уверенности вы были весьма общительны?

19 – 24 балла. Вы достаточно общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. При этом с новыми людьми сходитесь 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. Вы 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 достает, 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, «рубаха-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.

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 не объективны. Серьезная работа не для вас. Людям трудно с вами. Следует основательно поработать над собой. Уважительнее относитесь к людям. Подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Методика «Направленность личности в общении»

(С. А. Братченко)

Методика предназначена для изучения направленности личности в общении, понимаемой как совокупность более или менее осознанных личностных смысловых установок и ценностных ориентаций в сфере межличностного общения, как индивидуальная коммуникативная стратегия, включающая личностные представления о смысле общения, его целях, средствах, желательных и допустимых способах поведения в общении.

Инструкция. Ниже перечислены варианты поведения в различных ситуациях общения. Вам предлагается выбрать для каждой ситуации тот вариант, который в наибольшей степени соответствует предпочитаемому Вами стилю общения с людьми (с друзьями, знакомыми и т. п.). Предложенные пять вариантов не исчерпывают все многообразие общения. Поэтому, если ни один из предложенных вариантов не соответствует вашему представлению об общении, сформулируйте свой вариант и впишите его под № 6. Номер выбранного вами (или сформулированного самостоятельно) варианта для каждой ситуации напишите на отдельном листе.

Будьте внимательны и аккуратны. Отвечать следует строго в порядке предъявления ситуаций; не допускается добавлять или исправлять ответы после ознакомления с последующими ситуациями.

Постарайтесь быть искренними: помните, что здесь не может быть «хороших» или «плохих» ответов, важно лишь, чтобы они отражали ваше мнение.

Текст опросника

1. Чтобы собеседник правильно понял меня,...

- 1 - я должен говорить о том, что его волнует и интересует;
- 2 - у него должна быть одинаковая со мной точка зрения;
- 3 - главное, чтобы он хорошо разобрался в обсуждаемом вопросе;
- 4 - я должен говорить то, что ему понятно и с чем он согласен;
- 5 - я не всегда буду стараться достичь этого;
- 6 - ...

2. Я ожидаю от собеседника...

- 1 - четкой и твердой позиции;
- 2 - согласия со мной;
- 3 - какой-либо пользы для себя;
- 4 - участия в решении деловых вопросов;
- 5 - открытости, готовности принять мою помощь;
- 6 -...

3. То, что чувствует и переживает собеседник,...

- 1 - я принимаю близко к сердцу;
- 2 - может влиять на мое поведение;
- 3 - может представлять интерес;
- 4 - не должно мешать делу;
- 5 - не следует показывать окружающим;
- 6 -...

4. Я хотел бы, чтобы собеседник занимал в общении со мной позицию...

- 1 - удобную для меня;
- 2 - все равно какую;
- 3 - лидера;
- 4 - сочувствующего слушателя;
- 5 - удобную для него;
- 6 -...

5. Доверие собеседника ко мне...

- 1 - не имеет существенного значения для дела;
- 2 - нужно, если мне важен этот человек;
- 3 - должно быть полным;
- 4 - сделает общение более спокойным и легким;
- 5 - мне очень дорого, и я буду стараться оправдать его;
- 6 -...

6. Если в общении между нами назревает конфликт, собеседник...

- 1 - должен уступить;
- 2 - может рассчитывать на мою готовность помочь, уступить;
- 3 - не должен делать того, чего я не хочу;
- 4 - лучше пусть займется делом;
- 5 - должен его не допустить;
- 6 -...

7. Когда собеседник меня не понимает, ...

- 1 - значит, я плохо объясняю и должен ему помочь;
- 2 - должен выслушать его точку зрения;
- 3 - меня это не волнует, если это не мешает делу;
- 4 - я прекращаю с ним общаться;
- 5 - я буду ему объяснять, если мне это надо;
- 6 -...

8. Для меня важно, чтобы собеседник в общении со мной исходил из...

- 1 - моих интересов;
- 2 - желания не обострять отношения;
- 3 - того, что приятно для меня;
- 4 - того, что его волнует;
- 5 - интересов дела;
- 6 -...

9. Если собеседник перестает меня слушать,...

- 1 - меня это не волнует;
- 2 - я обижаюсь и прекращаю разговор;
- 3 - значит, в этом виновен я;
- 4 - попробую повлиять на него по-другому;
- 5 - я буду слушать его;
- 6 -...

10. Мне нравится такое общение, когда...

- 1 - оно проходит спокойно, и я согласен с собеседником;
- 2 - я получаю от него пользу;
- 3 - я чувствую, что нужен собеседнику;
- 4 - когда есть практический результат;
- 5 - когда я получаю удовольствие;
- 6 -...

11. Чтобы я правильно понял собеседника,...

- 1 - он должен быть моим единомышленником;
- 2 - надо меньше разговоров, а больше дела;
- 3 - я должен согласиться с его точкой зрения;
- 4 - надо внимательно за ним понаблюдать;
- 5 - мне надо полностью сосредоточиться на его проблемах;
- 6 -...

12. Я считаю правильным, если собеседник ожидает от меня...

- 1 - согласия;
- 2 - того, что я намерен ему предложить;
- 3 - ничего не ожидает;
- 4 - помощи, участия;
- 5 - четкой и твердой позиции;
- 6 -...

13. То, что я чувствую и переживаю,...

- 1 - зависит от переживаний собеседника;
- 2 - не должно быть заметно собеседнику;
- 3 - не должно мешать делу;
- 4 - должно быть важно для собеседника, и он тоже должен переживать;
- 5 - не должно беспокоить собеседника;
- 6 -...

14. Я стараюсь занять в общении позицию...

- 1 - удобную для собеседника;
- 2 - все равно какую;
- 3 - сочувствующего слушателя;
- 4 - удобную для меня;
- 5 - лидера;
- 6 -...

15. Доверять собеседнику...

- 1 - можно только в очень редких случаях (если в этом есть смысл);
- 2 - надо, если это в интересах дела;
- 3 - можно, если его позиция убедительна;
- 4 - можно, если наши взгляды совпадают;
- 5 - надо, потому что это поможет ему;
- 6 -...

16. Если в общении назревает конфликт, я...

- 1 - займусь делом;
- 2 - постараюсь его сгладить;
- 3 - буду действовать в соответствии со своими интересами;
- 4 - уступлю, чтобы помочь собеседнику;
- 5 - буду доказывать свою правоту;
- 6 -...

17. В общении я исхожу из...

- 1 - стремления утвердить свою точку зрения;
- 2 - желания получить максимум пользы для себя;
- 3 - необходимости решить проблемы другого человека, помочь ему;
- 4 - необходимости избежать конфликта;
- 5 - интересов дела;
- 6 -...

18. Когда я не понимаю собеседника,...

- 1 - меня это не беспокоит;
- 2 - я очень переживаю и ищу свою ошибку;
- 3 - пересматриваю свою точку зрения;
- 4 - значит, он плохо объясняет;
- 5 - буду стараться понять, если мне это надо;
- 6 -...

19. Для меня главная цель общения – это...

- 1 - помочь, поддержать собеседника;
- 2 - решить деловой вопрос;
- 3 - получить удовольствие;
- 4 - избежать конфликта;
- 5 - извлечь какую-нибудь пользу;
- 6 -...

20. Если я считаю, что собеседник неправ, то...

- 1 - я теряю к нему интерес;
- 2 - думаю, чем могу ему помочь;
- 3 - буду добиваться, чтобы он признал и исправил свою ошибку;
- 4 - не буду обострять ситуацию;
- 5 - это меня не беспокоит, это его проблема;
- 6 -...

Обработка и интерпретация результатов

Обработка полученных данных начинается с подсчета баллов, набранных по каждой категории направленности личности в общении. Для этого варианты ответов, выбранных испытуемым, «расшифровываются» при помощи «ключа».

За каждый ответ начисляется 1 балл в пользу соответствующей категории.

Далее интерпретируются те ответы, которые были самостоятельно сформулированы респондентом. Для их оценки используется приведенные ранее описания видов направленности в общении. Каждому ответу на основе сопоставления с содержательными характеристиками видов направленности личности в общении дается качественная оценка и присваивается определенная категория: «Д», «Ав», «М» и т.д. Если невозможно однозначно оценить тот или иной ответ, допускается приписывание ему сразу двух категорий; в более неясных случаях, когда невозможно с достаточной точностью оценить предложенный вариант ответа, ему не приписывается никакая категория.

Затем по каждой категории выводится итоговый количественный показатель (сумма баллов) и определяется «формула» коммуникативной направленности личности. Например, итоговая оценка результатов исследования может выглядеть следующим образом: Д-2, Ав.-2, М-6, Ал.-0, К-1, И-9. Следует принять во внимание тот факт, что общая сумма баллов (по всем категориям) у разных респондентов может быть различной, поскольку некоторые варианты самостоятельно сформулированных ответов не могут быть однозначно отнесены к какой-либо категории или же ответу могут быть присвоены одновременно две категории. Поэтому для сравнения результатов различных испытуемых между собой абсолютные значения можно перевести в относительные – проценты к общей сумме баллов. Для представленного выше примера ито-

говая «формула» будет иметь следующий вид: общая сумма баллов 20 (100%), по категориям – Д-10%, Ав.-10%, М-30%, Ал.-0%, К-5%, И-45%. Для большей наглядности полученных результатов можно построить графический профиль соотношения различных видов направленности личности в общении.

Как правило, у каждого респондента в той или иной степени представлены все виды направленности, хотя в отдельных случаях могут быть нулевые оценки по одной-двум-трем категориям. Для дальнейшего анализа результатов исследования используется именно «формула» в целом. На ее основе можно выделить преобладающий у человека вид коммуникативной направленности, выявить определенную логику распределения баллов по категориям и т.п.

Ключ

№ утверждения	№ ответов					
	1	2	3	4	5	6
1	АЛ	АВ	И	К	М	
2	К	АВ	М	И	АЛ	
3	АЛ	К	М	И	АВ	
4	М	И	К	АВ	АЛ	
5	И	М	АВ	К	АЛ	
6	АВ	АЛ	М	И	К	
7	АЛ	К	И	АВ	М	
8	М	К	АВ	АЛ	И	
9	И	АВ	АЛ	М	К	
10	К	М	АЛ	И	АВ	
11	АВ	И	К	М	АЛ	

12	К	М	И	АЛ	АВ	
13	АЛ	М	И	АВ	К	
14	К	И	АЛ	М	АВ	
15	М	И	К	АВ	АЛ	
16	И	К	М	АЛ	АВ	
17	АВ	М	АЛ	К	И	
18	И	АЛ	К	АВ	М	
19	АЛ	И	АВ	К	М	
20	М	АЛ	АВ	К	И	

Типология направленности личности в общении по С. Л. Братченко

Диалогическая направленность личности в общении является наиболее эффективной и характеризуется высоким уровнем развития всех трех личностных коммуникативных установок, то есть ориентация на равноправное, этическое межличностное общение, основанное на взаимном доверии и уважении; стремление к взаимопониманию и взаимному «раскрытию» в общении, к коммуникативному сотрудничеству; стремление к взаимному развитию, творчеству в межличностном общении.

Авторитарная направленность личности в общении отличается: ориентацией на доминирование в общении, стремление «подавить» партнера, подчинить его действия своим целям; эгоцентризмом, «требованием» понимания (а точнее – согласия); неуважением к чужой точке зрения; ригидностью, ориентацией на штампы и стереотипы, на «общение – функционирование».

Авторитарная направленность личности в общении – есть крайняя форма выражения монологизма.

Между диалогическим и авторитарным полюсами можно выделить несколько «переходных» видов направленности личности в общении.

Для **манипулятивной направленности личности в общении** свойственны: ориентация на использование партнера и всего процесса общения в своих целях, отношение к партнеру как к средству, объекту своих скрытых манипуляций; стремление понять партнера с целью использования и управления его поведением, получения необходимой информации, выгоды в сочетании с собственной закрытостью, неискренностью; ориентация на развитие и даже «творчество» в общении, но ориентация односторонняя – для себя за счет другого.

Конформная направленность личности в общении. Особенности составляющих ее личностных коммуникативных установок таковы: отказ от равноправия в межличностном общении в пользу партнера, готовность отказаться от своей точки зрения, ориентация на подчинение силе, авторитету, отношение к себе как к объекту («объектная» позиция); ориентация на некритическое «согласие», отсутствие стремления к глубокому пониманию партнера и желания быть понятым; ориентация на подражание, готовность изменять свое мнение в зависимости от обстоятельств.

Альтероцентристская направленность личности в общении определяется: добровольной «центрацией на другом» и бескорыстным отказом от себя, ориентацией на цели и потребности партнера; стремлением глубже понять запросы другого с целью наиболее полного их удовлетворения, безразличным отношением к тому, как понимает и воспринимает тебя партнер; стремлением способствовать развитию другого в ущерб своему собственному развитию.

Индифферентная направленность личности в общении. С. Л. Братченко предположил, что возможен такой вид направленности личности в общении, при котором будет игнорироваться само общение со всеми его проблемами, т.е. отсутствие в явном виде всех трех личностных коммуникативных установок, ориентация на «внекоммуникативные» проблемы. В сущности, это как бы скрытая авторитарность, при которой другие и общение с ними настолько обесцениваются, что вовсе вытесняются.

Нельзя представлять себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишёнными внутренних противоречий. Но все же каждому человеку присущ свой целостный стиль общения, который накладывает вполне узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми. Стиль общения, который присущ каждому из них, по-видимому, зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут. Вместе с тем стиль общения, определяя то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, сам оказывает огромное влияние на его жизнь формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность.

Краткий глоссарий

Агрессивное поведение – нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

«Агрессор» – человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

Адаптация к аудитории – активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

Адвокат дьявола – человек, получивший задание защищать сторону спора, противоположную той, которую группа, как кажется, поддерживает.

Активная стратегия – получение информации о человеке со слов других людей.

Актуальность – субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.

Акцентуация характера – преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

«Аналитик» – человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.

Апеллирование к авторитетам – использование в качестве доказательства «экспертного» мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.

Аргумент ad hominem («переход на личности») – аргумент, нацеленный на человека, выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.

Артикуляция – придание звукам речи формы, преобразующей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

Ассертивность – умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

Ассоциация – способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.

Атрибуции – причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

Аффилиативные препятствия – препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены поддержанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

Беглость – отсутствие колебаний и таких речевых помех, как «э», «так», «понимаете» и «типа».

Беседа – направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Близкая информация – информация, которая затрагивает личное пространство человека.

Близкие люди – люди, которым мы доверяем свои самые сокровенные чувства.

Вежливость – обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.

Вербальное общение – использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Взаимопонимание – понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

Визуализация – мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.

Внешние шумы – предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.

Внутренние шумы – мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу.

Вокальные помехи – лишние звуки или слова, которые нарушают плавность речи.

Воспринимающий информацию или точку зрения – человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.

Восприятие – процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.

Временной, или хронологический, порядок – перечисление основных положений в соответствии с последовательностью идей или событий, с концентрацией внимания на том, что идет первым, вторым, третьим и т. д.

Выполнение задачи – стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей.

Выработка норм – стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

«Гармонизатор» – человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы.

Гетерогенная группа – группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.

Говорить уместно – выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

Голосовые характеристики – высота, громкость, темп и звуковые качества речи.

Гомогенная группа – группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

Датировка информации – уточнение времени, когда информация была истинной.

Действия, угрожающие репутации, – поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.

Декодирование – процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

Деловое обсуждение проблем – дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.

Денотация – прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Дискриминация – несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

«Диспетчер» – человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.

Доверие – 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честного; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.

Доводы – заявления, объясняющие, почему предложение оправдано.

Друзья – люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Жесты – движения рук, кистей и пальцев.

Живая информация – информация, которая затрагивает наши чувства.

Жизненно важная информация – информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

Закрытие – стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.

Записи к речи – конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал.

Знакомые – люди, которых мы знаем по имени, с кем можем поговорить, когда представится возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.

Значение – осознание нами мыслей и чувств.

Зрительный контакт – направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

Импровизированная речь – тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.

Индексация – интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Интерактивная стратегия – получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.

Интернет-чаты – обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.

Интерпретировать – приписывать значения отобранной и систематизированной информации.

Информирующий или высказывающий свою точку зрения – человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.

Исторический контекст – связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

Канал – маршрут сообщения и средства его передачи.

Кинесика – наука, изучающая движения и жесты, использующиеся в коммуникации.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Когнитивное реструктурирование – выявление логичных убеждений и формулирование более адекватных.

Когнитивные препятствия – препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.

Коммуникативные способности – индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. Они позволяют успешно вступать в контакт с другими людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. Коммуникативные способности связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию – «барьеров общения».

Манипуляция – один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужной некоторой группе людей направлении.

Межличностный конфликт – результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

Метафора – сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.

Мнение – словесное выражение убеждений или установок.

Мозговой штурм – 1) не критичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

«Монополист» – человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы.

Монотонность – звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга.

Мотивация – силы, действующие на организм извне и изнутри, которые иницируют и направляют поведение.

Навыки – целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

Наглядное пособие – средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать информацию не только на слух, но и зрительно.

Невербальная коммуникация – движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.

Неконгруэнтность – разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

Непринужденные беседы – обсуждение тем, которые возникают спонтанно.

Нервозность – страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

Неформальные лидеры – члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.

Нормы – ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

Обобщение – вывод на основе отдельных фактов.

Обратная связь – вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

Общая цель – цель речи (развлечь, проинформировать, убедить).

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Объяснение процессов – рассказ о том, как нечто выполнить, изготовить или как нечто работает.

Описание – рассказ о том, что представляет собой данный объект.

Описательный тип разговора – беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.

Определение – объяснение значений слов.

Основные положения – развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.

Ответственность – умение отвечать за свои действия.

Открытая информация – дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

Открытый тип разговора – откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.

Оценка аудитории – изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

Парафраз – изложение сути сообщения.

Парафраз содержания – ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.

Парафраз чувств – ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.

Параязык – невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации.

Пассивная стратегия – получение информации о человеке на основе наблюдения.

Пассивное поведение – нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

«Переводчик» – человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга.

Переходы – слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.

Персонализация чувств и мнений – использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.

Персонификация – приспособление информации к специфическим представлениям аудитории. Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

План адаптации речи – письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.

Повествование – рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.

Поддерживающая роль – специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.

Поза – положение или осанка тела.

Полная демонстрация – выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.

Понимание – точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

Последовательные цели – цели, совместимые друг с другом.

Поспешное обобщение – представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

Построение команды – деятельность, направленная на то, чтобы повысить эффективность совместной работы группы.

Похвала – описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека.

Правдивость и честность – нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.

Правила – неписаные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Правило вежливости – требование быть вежливым с любым участником беседы.

Правило нравственности – требование говорить соответственно этическим нормам.

Правило уместности – требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

Правило хороших манер – требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

Принуждение – способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при

этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

Принцип сотрудничества – состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Принятие точки зрения – представление себя на месте другого.

Принятие решения – процесс выбора одной из нескольких альтернатив.

Приспособление – способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.

Проверка восприятия – утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

Продолжительность деятельности – количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.

Произношение – форма и акцентирование различных слогов слова.

«Протоколист» – человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.

Проявление чувств – выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

Психологический контекст – настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

Психологическое влияние – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Психологическая защита – система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.

Психологический климат – доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой, пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.

Психология рабочей группы – совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).

Пунктуальность – степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

Рабочая группа – объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.

Рабочая среда – физические условия, в которых работает группа.

Разговор на равных – разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

Разговорный стиль – манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор.

Разговор-предположение – изложение информации в форме гипотезы с допущением возможности неточного изложения.

Разговор-рапорт – разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

Разговор-сообщение – разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.

Разделы переходов – развернутые предложения, связывающие основные разделы речи.

Разъяснительная речь – речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

Рассуждение по аналогии – рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

Рассуждение путем обобщения на основе примера – утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.

Рассуждение путем указания на признак – рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.

Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений – метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

Реакции интерпретации – высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с другой точки зрения.

Реакции поддержки – утешающие высказывания, цель которых – выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

Референтная группа – это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.

Риторический вопрос – вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи – специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.

Роль – 1) специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

Самооценка – общая оценка человеком своей компетентности и ценности.

Самораскрытие – обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

Своевременность информации – предоставление информации, которая может быть использована немедленно.

Сдерживание чувств – поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

Семантические шумы – значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

Сетевая конференция – место виртуальной встречи людей с общими интересами.

Символы – слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

Симметричные взаимоотношения – взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

Симпатическое реагирование – чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

Синонимы – слова, имеющие одно и то же или близкое значение.

Ситуация межличностного общения – неформальный разговор двух или более людей.

Ситуация общения через электронные средства – форма коммуникации, при которой участники не нахо-

дятся в физическом контакте и используют электронные технологии.

Ситуация публичного выступления – выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.

Сконструированные сообщения – сообщения, кодируемые непосредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

Сленг – неофициальный, нестандартный словарь.

Слушание – процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Снимающий напряжение – человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.

Содержательные основные положения – информационные положения речи.

Сообщение – сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.

Сосредоточение – перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

Сотрудничество – разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.

Социальный контекст – назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.

Специфические слова – слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.

Сплоченность – степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.

Спонтанное выражение – неосознанное кодирование сообщений.

Спонтанность – настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как оживленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена.

Справедливость – поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.

Сравнение – прямое сопоставление разнородных объектов.

Стабилизация – способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

Стереотипы – упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

Стимул – цель, которая дает мотивацию.

«Сторонник» – человек, который ободряет других членов группы.

Сценарные сообщения – разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

Тезис – высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

Темперамент – это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Текстовая схема – обобщение, краткое содержание или основные идеи.

Телесные действия – выражение лица, жесты, поза и движение.

Тематический порядок – организация основных положений речи по категориям или разделение их по содержанию.

Теория межличностных потребностей – теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый

человек удовлетворяет межличностные потребности другого.

Техника общения – это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения.

Точные слова – слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.

Толерантность (или терпимость) – стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Трансакция (транзакция) – единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

Убеждающая речь – процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

Уважение – 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.

Уравновешенность – уверенность в своих манерах.

Усвоение речи – понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.

Установки – предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

Уход – способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраняются от конфликта.

Участники – люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

Физический контекст – местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

Формальный лидер – назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.

Формирование – начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

Характер – совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

Целостность – единство убеждений и действий.

Цель группы – желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

Шум – любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.

«Шутник» – человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других членов группы или вообще превращая в шутку все происходящее.

Эгоцентрическая роль – специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.

Эгоцентрические препятствия – препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.

Экспрессивность речи – голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.

Электронная почта – коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети с помощью электронных посланий.

Эмоции – возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями.

Эмпатическое реагирование – переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.

Эмпатия – переживание чувств, мыслей или установок другого человека.

Эмфаза – придание силы или интенсивности своим словам или идеям.

Эмфаза посредством переходов – использование слов, которые показывают связи между идеями.

Эмфаза посредством повторения – многократное выражение важных идей.

Эмфаза посредством пропорции – посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.

Этика – совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.

Этика общения – совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

Этимология – происхождение или история конкретного слова.

Эффект ореола – приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

Язык – совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.

Язык жестов – наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.

Я-концепция – чувство собственной идентичности.

Ясность основных положений – формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.

Примерная тематика рефератов, эссе, «круглых столов»

- Публичное выступление, презентация.
- Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
 - Основные требования к современной деловой корреспонденции.
 - Виды и техники слушания.
 - Аргументация в процессе общения.
 - Искусство ведения телефонных переговоров.
 - Исследование эффективности организационных коммуникаций.
- Физиологические и психологические барьеры общения.
 - Правила этики служебных отношений.
 - Культура деловых отношений и социального взаимодействия в бизнесе.
 - Национальные стили ведения переговоров.
 - Деловая этика в Европе и Америке.
 - Деловая этика в Японии.
 - Этикет в деловом общении.
 - Имидж делового мужчины.
 - Имидж деловой женщины.
 - Общение как общенаучная категория.
 - Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
 - Социально-психологические характеристики общения.
 - Психологическая структура процесса общения.
 - Социальные и социально-психологические функции общения.

- Система факторов, обуславливающих общение людей.
- Психологическая характеристика вербальных компонентов общения.
- Психологическая характеристика невербальных компонентов общения.
- Коммуникативная сторона общения.
- Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения).
- Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения).
- Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров.
- Проявления общения в различных сферах деятельности людей.

Содержание

Введение	3
Модуль I. История и основные понятия психологии общения как научной и учебной дисциплины	5
Тема 1. Становление и развитие психологии и психологии общения.....	5
Вопросы и задания по материалам Темы 1	21
Тема 2. Развитие современной психологии общения: новые времена и новые проблемы.....	22
Вопросы и задания по материалам Темы 2	44
Тема 3. Проблема определения общения и его основных компонентов (дефиниции и термины)	45
Вопросы и задания по материалам Темы 3	60
Примерная тематика семинарских занятий.....	60
Примерный список литературы.....	61
Модуль II. Развитие и становления общения	62
Тема 4. Язык животных и человеческая речь	62
Вопросы и задания по материалам Темы 4	77
Тема 5. Структура и развитие общения	78
Вопросы и задания по материалам Темы 5	97
Тема 6. Функции общения	98
Вопросы и задания по материалам Темы 6	103
Тема 7. Многообразие видов общения.....	105

Вопросы и задания по материалам Темы 7	119
Примерная тематика семинарских занятий	119
Примерный список литературы	120
Модуль III. Механизмы взаимопонимания	
в общении	121
Тема 8. Роли и ролевые ожидания в общении.....	121
Вопросы и задания по материалам Темы 8	137
Тема 9. Понимание и непонимание друг друга и барьеры общения	138
Вопросы и задания по материалам Темы 9	166
Тема 10. Особенности социального взаимодействия как общения между людьми.....	167
Вопросы и задания по материалам Темы 10.....	192
Тема 11. Этические нормы и принципы общения.....	194
Вопросы и задания по материалам Темы 11.....	217
Тема 12. Психология общения и конфликтология: совместные пути решения проблем.....	218
Вопросы и задания по Теме 12	253
Тема 13. Общение в стрессовых ситуациях.....	254
Вопросы и задания по материалам Темы 13.....	271
Примерная тематика семинарских занятий	271
Примерный список литературы	272
Модуль IV. Техники, технологии и приемы общения ...	273
Тема 14. Деловое и профессиональное общение	273

Вопросы и задания по материалам Темы 14	306
Тема 15. Понятие «пристройка» в деловом общении	307
Вопросы и задания по материалам Темы 15	317
Тема 16. Избегание оценок при общении	318
Вопросы и задания по материалам Темы 16	326
Тема 17. Странности, сложности и особенности современного общения.....	328
Вопросы и задания по материалам Темы 17	355
Примерная тематика семинарских занятий.....	355
Примерный список литературы.....	356
Заключение	357
Вопросы для самоподготовки.....	359
Список литературы для самоподготовки.....	361
Примерные варианты тестов.....	363
Методика определения потребности в общении.....	378
Методика определения уровня общительности	382
Методика «Направленность личности в общении» (С. Л. Братченко)	386
Краткий глоссарий	397
Примерная тематика рефератов, эссе, «круглых столов»	416

Борис Рувимович Мандель

**Психология общения:
история и проблематика**

*Учебное пособие для обучающихся в системе среднего
профессионального образования*

Ответственный редактор *А. Иванова*
Верстальщик *С. Мартынович*

Издательство «Директ-Медиа»
117342, Москва, ул. Обручева, 34/63, стр. 1
Тел/факс + 7 (495) 334-72-11
E-mail: manager@directmedia.ru
www.biblioclub.ru