



С. Т. Губина  
Я. А. Чиговская-Назарова

# ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ И УБЕЖДАЮЩЕГО ОБЩЕНИЯ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГЛАЗОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
имени В. Г. Короленко»

**С. Т. Губина, Я. А. Чиговская-Назарова**

**ОСНОВЫ  
ЭФФЕКТИВНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ  
И УБЕЖДАЮЩЕГО ОБЩЕНИЯ**

*Учебное пособие*

Глазов  
ГГПИ  
2012

УДК 159.9  
ББК 88  
Г93

Утверждено на заседании  
УНМС ГГПИ.  
Протокол № 8 от 19.06.2012 г.

**С. Т. Губина, Я. А. Чиговская-Назарова**  
Г93 **Основы эффективной речевой коммуникации и убеждающего общения:** учебное пособие. – Глазов: Глазов. гос. пед. ин-т, 2012. – 88 с.

Рецензенты: *В. В. Люкин*, канд. психол. наук, доцент, зав. каф. психол., ФГБОУ ВПО «Глазовский государственный педагогический институт им. В. Г. Короленко», г. Глазов,  
*Л. А. Богданова*, канд. филол. наук, доцент каф. рус. яз., лит. и метод. их преподавания, ФГБОУ ВПО «Глазовский государственный педагогический институт им. В. Г. Короленко», г. Глазов,  
*Г. Г. Тупкина*, канд. пед. наук, доцент межвуз. каф. общ. и вуз. пед., ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет», г. Кемерово

В учебном пособии даётся обобщённое и систематизированное описание механизмов эффективной речевой коммуникации в межличностном общении. Уделяется внимание теоретическому анализу процесса убеждения, предлагаются конкретные рекомендации для решения коммуникативных задач, что является удобным руководством для самоанализа и коррекции поведения в общении.

Авторская работа полезна для педагогов, психологов, социальных работников, а также всех тех, кто использует речевую коммуникацию как основной инструмент в профессиональной деятельности в системе отношений «человек – человек».

ISBN 978-5-93008-161-9

УДК 159.9  
ББК 88

© Губина С. Т., 2012,  
Чиговская-Назарова Я. А., 2012  
© Глазовский государственный педагогический институт  
им. В. Г. Короленко, 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Предисловие</b> .....	4
<b>ГЛАВА 1. Теоретические и методологические основы речевой коммуникации в межличностном общении</b> .....	6
1.1. Теоретический анализ понятий, объясняющих механизмы речевой коммуникации в межличностном общении .....	6
1.2. Модели речевой коммуникации, представленные в современных научных разработках .....	13
1.3. Коммуникативная компетентность: техники эффективной речевой коммуникации .....	27
1.3.1. Техника постановки вопросов .....	32
1.3.2. Техника малого разговора .....	34
1.3.3. Техника вербализации .....	38
1.3.4. Техника регуляции эмоционального напряжения .....	41
Выводы по главе .....	45
Основные понятия .....	46
Вопросы для самопроверки .....	46
Учебные задания .....	46
Список литературы .....	51
<b>ГЛАВА 2. Убеждающее общение: теория и практика</b> ...	52
2.1. Понятие «убеждаемость»: сущность, структура, методы убеждения .....	52
2.2. Механизмы процесса убеждения .....	58
2.2.1. Аттракция: предпочтение одних людей другим .....	58
2.2.2. Манипуляция: целенаправленное воздействие .....	64
2.3. Публичное выступление: психологические составляющие взаимодействия с аудиторией .....	73
Выводы по главе .....	78
Основные понятия .....	79
Вопросы для самопроверки .....	79
Учебные задания .....	79
Список литературы .....	82
<b>Терминологический словарь</b> .....	83

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Человек, будучи существом социальным, не может обходиться без общения. Роль общения в нашей жизни чрезвычайно велика: через общение обеспечивается материальная и духовная деятельность, формируется личность, усваиваются нормы языка, культуры. Поскольку для человека общение, т. е. коммуникативная компетенция, не является частью его биологической природы, то она составляет часть культуры и традиций, имеет социальный характер. И если животные наследуют приемы общения биологическим, генным путем, то умение общаться человек получает от других людей. Следовательно, без знаний об общении трудно познать самого себя и общество в целом.

Учебное пособие «Основы эффективной речевой коммуникации и убеждающего общения» имеет значение в профессиональной подготовке будущих педагогов. Будущему специалисту сферы образования независимо от того, какую педагогическую специализацию он осваивает, необходимо овладеть искусством общения, поскольку успешное общение – это неотъемлемая составляющая обеспечения согласия и понимания в достижении поставленных профессиональных целей и задач в системе отношений субъектов образовательного процесса.

**Целью** данного учебного пособия является формирование у студентов представлений о закономерностях и механизмах процесса речевой коммуникации и освоения методов и приёмов эффективного межличностного общения.

В процессе изучения пособия предусмотрено решение следующих **задач**:

- ознакомить студентов с теоретическими основами речевой коммуникации;
- создать у студентов целостное представление о процессе речевой коммуникации;
- обеспечить тесную взаимосвязь теоретической и практической составляющих процесса речевой коммуникации;
- способствовать формированию у студентов навыков эффективной речевой коммуникации и убеждающего общения;
- создать условия, помогающие студентам осознать свои профессиональные возможности, определить пути профессионального роста педагога, грамотно владеющего своей речью;

– развивать профессиональную компетентность в области речевой коммуникации в межличностном общении.

При решении задач основное внимание в учебном пособии уделяется построению ситуаций и организации взаимодействия в коммуникативной диаде «адресант – адресат» с учётом личностных, ситуативных, культурных и профессиональных составляющих коммуникативного процесса общения.

В пособии раскрывается содержание, структура и динамика процесса речевой коммуникации, отрабатываются приемы и методы решения проблем и ошибок речевого взаимодействия. Уделяется внимание этике и специфике поведения в общении с аудиторией.

В содержание пособия включены теоретические разделы, основные понятия и вопросы для самопроверки, учебные задания, списки литературы, а также терминологический словарь.

В результате изучения пособия студенты должны **иметь представление** о процессе и моделях речевой коммуникации, о коммуникативной компетентности, о понятии «убеждаемость» и основных его составляющих.

У студентов должно быть **сформировано понимание** принципов и закономерностей речевой коммуникации с применением навыков публичного выступления.

В итоге студенты получают опыт практического применения полученных знаний, выполнения учебно-практических задач в качестве педагогов-специалистов, владеющих навыками грамотной речевой коммуникации в общении с отдельными партнёрами и аудиторией.

Важной задачей пособия является подготовка студентов к грамотному общению, в котором эффективная коммуникация является главной составляющей их будущей профессиональной деятельности. Эффективная речевая коммуникация является ведущей составляющей для создания условий профессионального самоопределения будущих специалистов.

Таким образом, хочется отметить, что в данном учебном пособии обозначены общие положения по представленной теме, работа в целом не претендует на исчерпывающую полноту раскрытия рассматриваемых вопросов. Мы с благодарностью примем замечания, пожелания и предложения.

*С. Т. Губина, канд. психол. наук, доцент кафедры психологии  
ФГБОУ ВПО «Глазовский государственный  
педагогический институт им. В. Г. Короленко»,  
Я. А. Чиговская-Назарова, канд. филол. наук, доцент кафедры русского  
языка, литературы и методики их преподавания,  
ФГБОУ ВПО «Глазовский государственный  
педагогический институт им. В. Г. Короленко»*

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

## 1.1. Теоретический анализ понятий, объясняющих механизмы речевой коммуникации в межличностном общении

В современной науке речевая коммуникация изучается как составляющая теории межличностного общения, где «общение» – феномен, который характеризуется как «...осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникает психологический контакт и определённые отношения между участниками общения» [10, с. 12].

Предметная область теории межличностного общения обозначается следующими группами значений:

- 1) объединение, создание общности, целостности («хорошая компания, дружба»);
- 2) передача сообщений, обмен информацией (разговаривать, беседовать);
- 3) встречное движение, взаимопроникновение, нередко носящее тайный или интимный характер (глубоко понимать друг друга) [2].

Как видно из перечисленных выше групп межличностного общения, коммуникация всегда сопряжена с таким явлением, как психологический контакт (от лат. *contactus* – касание). Психологический контакт – это создаваемые условия для передачи информации по каналам связи и в соответствии с видом контакта (социальный, деловой, интимно-личностный и др.). в результате чего складываются реальные отношения между людьми.

Процесс межличностного общения может быть *симметричным* или *комплиментарным* в зависимости от того, на чем основаны отношения между партнерами: на равноправии и сходстве или неравенстве и различии. Данные процессы являются взаимодополняющими. При симметричном процессе отношения между партнерами можно назвать зеркальными, поэтому их взаимодействие симметрично. Партнеры абсолютно равны, независимо от

того, каковы их действия в каждом отдельном случае. Данные отношения отличаются стремлением к равноправию и минимизацией различий между партнерами. В комплиментарном случае действия одного партнера дополняют действия другого, благодаря этому создается совершенно новая форма отношений. Комплиментарное взаимодействие базируется на различиях партнеров, дополняющих друг друга, где существуют две различные позиции. Один партнер является ведущим и занимает первое место [12].

Структура любого акта общения включает в себя перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны, где перцептивная сторона представляет собой процесс восприятия людьми друг друга, акцентируя внимание на поведении, настроении, внешних воздействиях окружения и др. Коммуникативная сторона обозначена средствами общения (вербальными и невербальными) и представляет информационно-знаковую, символическую природу. Интерактивная сторона – это форма организации совместной деятельности, где могут присутствовать всевозможные позиции партнеров по общению [8].

Анализ способов обмена сообщениями между партнерами по общению называется *межличностной коммуникацией*, которую можно обозначить как форму общения, при котором информация передается целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определенными правилами и нормами [15]. Эффективное межличностное общение людей зависит от коммуникативной компетентности, т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Коммуникативная компетентность включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов, где важным моментом является владение знаковыми системами – *языком* [14].

Различные дисциплины гуманитарного знания изучают психологические, информационные и социально-нормативные процессы речевой коммуникативной стороны межличностного общения. К ним относятся: психология личности, социальная психология, лингвистика (психолингвистика, социолингвистика), социология и др. Большой вклад в исследование речевой коммуникации внёс опыт использования радио и телевидения, благодаря которому возникла возможность осуществить описание про-

цессов переработки и передачи информации между партнёрами по общению.

Важнейшим структурным компонентом любой коммуникативной ситуации является *обратная связь*. Реакция слушающих на высказывание говорящего, по сути, составляет цементирующий момент общения, ее отсутствие приводит к разрушению коммуникации: не получая ответ на заданный вопрос, человек чувствует себя задетым и обычно либо добивается ответа, либо прекращает разговор. Более того, реакция со стороны слушателя в виде явно выраженного интереса к говорящему составляет общий фон, на котором только и может разворачиваться разговор. При отсутствии такого интереса общение становится тяжелым и прерывается.

Данное понятие пришло из кибернетики, где обратная связь рассматривается как воздействие результатов функционирования какой-либо системы на характер этого функционирования. Например, Н. Винер, для объяснения механизма обратной связи приводит пример термостата, поддерживающего температуру приблизительно на постоянном уровне. Н. Винер отмечает, что любая система работает эффективно, когда она получает информацию о состоянии этой системы и на основе этого модернизирует свои управляющие сигналы. «Информация, поступающая обратно в управляющий центр, стремится противодействовать отклонению управляемой величины от управляющей» [5, с. 160]. В психологии общения понятие «*обратная связь*» используется для обозначения сообщения, с помощью которого мы передаем партнеру информацию о том, к каким последствиям привело его поведение. Эффективность социального поведения и речевой коммуникации зависит от получения информации о том, как нас воспринимают другие люди, к каким последствиям приводят наши поступки.

Рассмотрим наиболее известные схемы анализа коммуникации в общении, во многом определившие теоретическое обоснование представленных в науке теоретических схем коммуникации, к которым относятся: линейная, интерактивная и транзакционная.

*Линейная схема* представляет собой коммуникацию в виде действия. Отправитель кодирует свои мысли и чувства в определённый вид сообщения и затем отправляет получателю. Дости-

гающее получателя сообщение является успешным, если минует различные помехи и шумы, которые имеют психологическое и физическое качество. Например, к психологическим помехам относится заниженная самооценка, эмоциональное возбуждение и др., к физическим помехам можно отнести шум в помещении, где идёт общение, и др. Соответственно данной схеме коммуникация представляет собой однонаправленный процесс – от отправителя к получателю. Данный способ передачи сообщений характерен для письменной коммуникации и частично охватывает особенности процесса межличностной коммуникации.

*Интерактивная схема* акцентирует внимание на обратной связи, где коммуникация представляется кругообразным процессом. Данная схема чётко отслеживает дискретный акт коммуникации, где отправитель и получатель сообщения последовательно меняются местами, отправитель детерминирует действия получателя.

*Трансакционная схема* представляет собой коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения сообщений коммуникаторами. Данная схема помогает увидеть дискретный акт коммуникации неотделимо от событий, которые ему предшествуют и следуют за ним. Такая коммуникация выстраивается как процесс отношений и взаимодействий.

Если проанализировать такие факторы коммуникации, как «коммуникатор», «целевая аудитория», «канал коммуникации» с учётом используемой схемы коммуникации, то можно увидеть следующий ряд параметров. Фактор коммуникатора задает задачи и цели, которые он преследует, которые влияют на данный процесс. Целевая аудитория определяет интересы адресата, успешным общение может быть именно на такие темы, которые являются актуальными для воспринимающих людей. Фактор канала коммуникации задает стандарты данного канала, которые выступают как определенного рода ограничители (сообщение в процессе визуального разговора при встрече или в сети Интернет будут отличаться и др.). Канал коммуникации всегда указывает на направление подачи информации и путь получения обратной связи.

Коммуникационный процесс состоит из трёх составляющих:

1. Коммуникатор – *кто* говорит и сообщает информацию (субъект сообщения).

2. Реципиент или аудитория – кому говорят и сообщают информацию (объект сообщения).

3. Сообщение – *что* именно говорят (информация).

Таким образом, слушание радио, просмотр кинофильма или телевизионной передачи – это процесс односторонней коммуникации [3]. В данном случае важно не то, что информация направлена на объект, а то, что объект воспринимает эту информацию и реагирует на нее.

Организация и развитие речевой коммуникации имеют свои особенности и закономерности. Необходимо рассмотреть такие основные понятийные составляющие процесса речевой коммуникации, как речь, слова и предложения, вербальное и невербальное общение, речевое общение, речевой акт, речевое поведение, речевая деятельность.

*Речь* – это процесс пользования языком в связи с необходимостью вступить в общение с кем-либо или отправить сообщение кому-либо. Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений и команд. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных и философских идей, координации совместной деятельности, для осмысления душевных движений человека, его взаимоотношений с людьми. В то же время речь способна выразить сложнейшие и тончайшие эмоциональные оценки благодаря богатству значений и смыслов словесных знаков. Основными структурными единицами языка являются *слова* и *предложения*, тогда как в речевом общении – это высказывание как единица смысла. Общение, осуществляемое с помощью слов, называют *вербальным* (в отличие от *невербального*, в котором средствами передачи информации являются несловесные знаки: поза, жест, мимика, интонация и т. п.). Именно в языке знания человека о мире воплощаются наиболее полно. В теории межличностного общения принято использовать следующие понятийные переменные: речевое общение, речевой акт, речевое поведение. *Речевое общение* – это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка. Например, О. М. Казарцева обозначает следующее определение данного понятия: «Речевое общение – это мотивированный живой процесс взаимодействия

между участниками коммуникации, который направлен на реализацию конкретной жизненной целевой установки, протекает на основе обратной связи в конкретных видах речевой деятельности» [9, с. 8]. Основными единицами речевого общения исследователи считают *речевое событие, речевую ситуацию и речевое взаимодействие*.

*Речевое событие* включает в себя два основных компонента: словесную речь (то, что говорится, сообщается) и то, что ее сопровождает (дискурс); условия, обстановку, в которой происходит речевое общение между участниками, их поведение (речевая ситуация). Речевое событие не рассматривается вне еще одной единицы речевого общения – речевой ситуации. *Речевая ситуация* – это ситуация общения, включающая в свои границы как предмет речи, так и участников общения, их характеристики, взаимодействия, время и место высказывания. Речевая ситуация помогает правильно понять смысл сообщения, уточнить его целевую функцию (рекомендация, просьба, угроза и т. п.), выявить причинно-следственные связи данного высказывания с другими событиями. Речевая ситуация требует от общающихся людей соблюдения определенных правил ведения разговора, определяет формы его выражения (например, диалог коллег или общение друзей и др.).

Речевые ситуации принято классифицировать как канонические и неканонические. *Каноническими* считаются ситуации, когда время произнесения (время говорящего) синхронно времени его восприятия (времени слушающего), т. е. определен момент речи; когда говорящие находятся в одном и том же месте, каждый видит то же, что и другой; когда адресат – конкретное лицо и т. п.

*Неканоническими* ситуациями называются ситуации, когда время говорящего, т. е. время произнесения высказывания, может не совпадать со временем адресата (например, написание письма, видеозапись или аудиозапись и др.).

*Речевое взаимодействие* – это инструментально-технологическая сторона речевого общения, где разговор во многом зависит от попеременного включения в него участников: степень интереса к теме разговора, совпадение или различие мнений по обсуждаемым вопросам и др. В контексте рассмотрения понятия речевого взаимодействия необходимо проанализи-

ровать следующие переменные: речевой акт, речевое поведение, речевую деятельность. *Речевой акт* – это единица (составляющая) речевого общения, проявляющаяся в конкретном действии, которое выражается в непосредственной ситуации общения. К психологическим структурным компонентам акта речевой коммуникации следует отнести коммуникативное намерение (мотивационную составляющую – *что, зачем и почему* хочет сказать собеседник), замысел и цель (когнитивную составляющую – *о чём*, понимание сообщения). Таким образом, знание языковой системы и владение речью плюс соблюдение социальных норм поведения формируют социально активную личность. Важно рассматривать развитие речевого общения в диалектном единстве двух его сторон: речевого поведения и речевой деятельности.

*Речевое поведение* – это совокупность речевых поступков, которая представляется в использовании языка в определённых и многообразных жизненных ситуациях. *Речевая деятельность* – это осознанно мотивированная человеческая активность, в которой задействованы глубинные структуры сознания. Таким образом, формой проявления речевого общения является речевое поведение собеседников, а содержанием – их речевая деятельность.

В исследованиях отмечено, что эффективность речевой коммуникации зависит от комплекса психологических составляющих, которые можно охарактеризовать как «коммуникативное ядро личности», под которым понимается всё то, что относится к личности человека, включая черты характера, эмоциональные особенности, способности к познанию объекта общения и др. [3]. На эффективность речевой коммуникации могут оказывать влияние личностные и социально-статусные характеристики партнёров: оказываемое личностное влияние собеседника, авторитет, принадлежность к группе и др. Таким образом, для эффективной передачи сообщения необходимо присутствие общего социального опыта между адресантом (отправителем) и адресатом (получателем). Данная общность заключается в языке, жаргоне, половой (гендерной) принадлежности, семейном положении и др. На начальном этапе организации речевой коммуникации обозначается предмет – тема сообщения, которая в дальнейшем требует периодического напоминания и уточнения. Нарастание объёма информации будет зависеть от подготовленности собеседника (аудитории). К собственно коммуникативным

аспектам разговора можно отнести приёмы привлечения и удержания внимания слушателей, где имеет значение тон (дружеский, официальный, снисходительный и др.), стиль (закрытый, открытый и др.). Среди коммуникативных приёмов определённое значение имеет установление дистанции между говорящими людьми. При установке дистанции делается акцент на степени самораскрытия общающихся людей. Возможны различные схемы презентаций в общении: один из общающихся может проявлять большой интерес к личности партнёра, но при этом не допускать его в свой внутренний мир; один из общающихся может глубоко раскрывать себя, при этом оставаясь невнимательным к состоянию другого и т. д.

## **1.2. Модели речевой коммуникации, представленные в современных научных разработках**

### ***Модель Романа Якобсона***

Модель Р. Якобсона основывается на схеме коммуникативного акта, предложенной одним из основателей кибернетики Клодом Шенноном, который выделил три уровня коммуникации: технический, семантический и уровень эффективности, где технический уровень связан с точностью передачи информации от отправителя к получателю. Семантический уровень представлен интерпретацией сообщения получателем сравнительно с тем значением, которое было отправлено отправителем. Уровень эффективности отражает успешность, с которой удастся изменить поведение в связи с переданным сообщением, поскольку информация является степенью свободы выбора, когда люди выбирают сообщение (например, когда находятся в элементарной ситуации, где есть выбор из двух альтернативных сообщений, то условно информация равна единице). К. Шеннон предлагает на пути от источника к передатчику поставить еще один элемент – «семантический шум». Он отражает изменения в значении, которые невольно вносит источник информации.

Структура коммуникативного взаимодействия, по Р. Якобсону, развивается в соответствии с прохождением информации по коммуникационной цепи: *адресант (отправитель) – кодирование сообщения – движение по каналам – расшифровка (декодирование) – адресат (получатель)*.

Кодирование сообщения означает перевод его в набор знаков или сигналов, которые могут быть поняты адресатом. Код в речевой коммуникации – это язык, его разновидность в виде сленга, диалекта, стиля. Каналы передачи информации представляют собой материальные носители для знаков, в которых воплотилось сообщение. Расшифровка (декодирование) – это перевод на основе владения получателем (адресатом) языком (кодом сообщения).

Р. Якобсон выделил серию функций коммуникативного акта, к которым относятся: эмотивная (экспрессивная), конативная, фатическая, метаязыковая, поэтическая, референтивная (денотативная, когнитивная).

*Эмотивная (экспрессивная) функция* связана с адресантом и имеет целью выражение его отношения к тому, что он говорит. Значение имеет интонационное оформление текста сообщения.

*Конативная функция* отражает ориентацию на адресата и связана с непосредственным воздействием на собеседника (например, использование повелительного наклонения и др.).

*Фатическая функция* ориентирована на контакт, на его поддержание (применение смысловых связок в речи, например, о погоде, о политике и др. для общего поддержания разговора).

*Метаязыковая функция* связана с кодом: например, не зная слова, можно спросить о его значении и получить ответ. Ответ представляется через описание с помощью других слов, а также с помощью показа предмета.

*Поэтическая функция* направлена на сообщение. Это центральная функция для словесного искусства, для которого характерно большее внимание к форме, чем к содержанию сообщения.

*Референтивная (денотативная, когнитивная) функция* ориентирована на контекст (лексическое значение) и представляет собой ссылку на объект, о котором идет речь в сообщении.

### ***Модель Фридмана Шульца фон Туна***

Данная модель позволяет классифицировать множество барьеров и проблем в общении и определить цели для тренировки коммуникативных способностей. Автор отмечает, что невозможно найти идеальный стиль коммуникации, универсально подходящий для всех.

Фридман Шульц фон Тун проводит аналогию процесса общения с деревом как материалом, из которого можно вырезать

что угодно. Он отмечает, что основой хорошего общения является двойное соответствие: 1) соответствие как согласие с самим собой; 2) соответствие как согласие со спецификой ситуации и с причиной возникновения общения. Люди подают намного больше сигналов, чем бы им этого хотелось. К таким сигналам относятся запах, цвет и т. д. Влияние данных сигналов часто недооценивают, а при определенных обстоятельствах оно очень велико.

Фридман Шульц фон Тун отмечает, что каждое сообщение всегда включает четыре аспекта: *предметное содержание, отношение, самовыражение и обращение.*

Предусматривает четыре ключевые особенности понятного высказывания в письменной коммуникации, а именно:

1. Простота: текст обозначается простым представлением предметного содержания. Изложение должно быть интересным и конкретным, представлено короткими предложениями, без заимствованных слов, с помощью коротких предложений, общеупотребительных слов, понятных специальных терминов и наглядного описания на разговорном языке.

2. План: связующая нить изложения не должна теряться или прерываться, выстраиваясь последовательно. Более важная информация отделена от менее важной с помощью, например, особого подчеркивания существенных фактов и внешней формы.

3. Краткость и выразительность: текст или высказывание содержит конкретную информацию, которая наиболее четко и понятно выражает основную мысль.

4. Стимулирование: текст должен быть интересным, увлекательным. В текст или высказывание добавляются: сравнения, метафоры, иллюстрации и др.

Для устной коммуникации Фридман Шульц фон Тун разработал модель с «*четырьмя ушами*». Он отмечал, что сообщение можно воспринимать с четырех позиций. Речь идёт об «ушах» получателя, у которого есть по одному «уху» для приема каждой стороны сообщения. Получатель может одним «ухом» слышать (воспринимать) лучше, а другим хуже, что существенно влияет на его субъективную интерпретацию сообщения. Названия «ушей» представляются следующим образом: «ухом» предметного содержания; «ухом» отношения; «ухом» самовыражения; «ухом» обращения.

Акцентирование внимания получателя на одном из перечисленных аспектов восприятия информации может привести к рассогласованности в понимании сообщения. Автор определяет

четыре критерия определения согласованности – несогласованности сообщения:

1. Определение несогласованности по контексту. Например, завуч входит в шумный класс, который долго находился без учителя, и говорит: «Мне нравится, когда вы ведёте себя в классе дисциплинированно!» Эти слова относительно контекста являются несогласованными, потому что в классе в данный момент творится хаос. Если бы детям было сказано, что в классе нет дисциплины, высказывание относительно контекста было бы согласованным.

2. Определение несогласованности с помощью выбираемого типа формулировки. Особенно часто несогласованность высказывания с контекстом используется, когда применяется саркастическое утрирование и ироничное описание позиции других людей. Например, завуч входит в шумный класс, который долго находился без учителя, и говорит: «Какие вы молодцы, так тихо сидите, что вас сейчас вся школа слышит!»

3. Определение несогласованности с помощью мимики и жестикуляции. Например, человек говорит, что еда ему очень нравится, при этом ест с искаженным лицом. В данном случае имеется несогласованность, которую можно определить с помощью мимики и жестов.

4. Определение несогласованности с помощью интонации. Например, человек с приподнятым настроением говорит, что ему плохо, что его силы на исходе. В этом случае несогласованность сообщения можно определить по интонации сказанного.

Причиной несогласованных сообщений часто служат особенности отправителя. Фридман Шульц фон Тун называет внутреннюю раздвоенность, приводящую к таким высказываниям, «внутренним хаосом». Данное явление возникает на основе того, что в поведении человека проявляются подсознательные потребности, которые противоречат его высказываниям. При несогласованном сообщении всегда возникают два высказывания, которые отправитель перепутал, поскольку еще не до конца осознал их. У получателя возникает проблема с непониманием, на какое из двух противоречащих друг другу сообщений он должен реагировать. Чаще всего реакция получателя бывает неправильно понята отправителем. Например, если получатель отреагирует на небезобидную часть сообщения, то у отправителя будет возможность сказать, что его неправильно поняли. А если получатель воспри-

мет вербальную часть высказывания, то отправитель имеет возможность ответить, что имел в виду нечто другое и т. д.

Получателю, чтобы разобраться в дилемме, которую устраивает отправитель, необходимо применить *метакоммуникацию* (применить другие слова и описания воспринимаемого сообщения). Иногда бывают ситуации, в которых получатель зависит от отправителя и не может использовать метакоммуникацию. Типичная ситуация в отношениях «ребенок – родитель», когда ребёнок не умеет распознавать уровень самовыражения в сообщении, а воспринимает его только «ухом» отношения. Результаты исследований говорят о том, что наличие в детстве подобных частых противоречивых ситуаций может способствовать развитию у ребенка шизофрении. Например, мать, зайдя в неприбранную комнату ребёнка, может сказать: «Ну, вот опять! Ты маму совсем не любишь!» и др., что, с одной стороны, вызовет несогласованность в понимании сообщения в плане поддержания чистоты в комнате, с другой стороны, активизирует чувство вины у ребёнка, что будет способствовать развитию чувства неполноценности.

Например, исследователь психологии семейных отношений, психотерапевт Маррей Боуэн отметил, что болезни эмоциональной сферы возникают тогда, когда пациенты не в состоянии отделить себя от своих родных семей. Отделение «Я» от семьи – это способность эмоционально контролировать себя, при этом находясь в эмоциональной близости со своими родственниками, уметь объективно рассматривать эмоционально нагруженные вопросы жизни в семье. В противном случае происходит смешение мыслей и чувств, при котором объективность мыслей сменяется эмоциональностью, это стоит на первом месте. В итоге активизируются психологические защиты в виде оправдательной рационализации и интеллектуализации действий, вызванных эмоциональной незрелостью [17]. Таким образом, при получении несогласованного сообщения от значимого отправителя (родителя), ребенок принимает решение одновременно следовать обоим обращениям, которые противоречат друг другу. Также и в других ситуациях зависимости (ученик – учитель, студент – экзаменатор и т. п.) противоречивое высказывание более сильного партнера по коммуникации может поставить в тупик собеседника, поскольку последний не сможет использовать метакоммуникацию.

### *Модель Джо Луфта и Гарри Ингама: «Окна Джогари»*

Каждому человеку свойственен определенный образ «Я». Этот образ формируется на основе реакций близких людей и собственных представлений, фантазий и знаний о себе. Например, исследователь-психоаналитик Г. С. Салливан отмечал, что люди неотделимы от своего окружения, личность формируется только в условиях общения, отсюда личность и характер находятся не внутри человека, а проявляются в отношении с другими. Особенности личности базируются на сравнительно прочном стереотипе повторяющихся жизненных межличностных ситуаций. Аналогичным образом Ж. Лакан в своей концепции структурного подхода рассматривает личность в контексте трех составляющих: реального, воображаемого и символического порядка. Человек чаще всего видит себя, как свое отражение в зеркале, через образы других людей, окружающих его, «отзеркаливая» для себя образ «Я» [6].

Таким образом, от внутреннего представления о себе следует отличать внешний образ «Я» (внешнее проявление себя). Данные понятия чаще всего являются неидентичными. Внешний образ «Я» должен создавать условия для взаимодействия с окружающей социальной средой. При создании внешнего «Я» акцентируется внимание на одежду, поведение, мимику, стиль поведения, выразительность речи и др. Сообщения, отправляемые и получаемые, могут восприниматься с учётом обеих сторон участников коммуникации.

Джо Луфт и Гарри Ингам разработали графическую модель, которую назвали «Окна Джогари», в которой обозначаются особенности интерпретации информации как отправителем, так и получателем сообщения с учётом их внутреннего и внешнего «Я». Графическая модель включает четыре квадранта, каждый из которых обозначает уровни общения с учётом установок личности: «открытые», «скрытые», «слепые (на данный момент не осознаваемые)»; «неизвестные (глубоко скрытые и сложные для осознания)». Уровни общения в четырёх квадрантах представлены в таблице 1.

## Уровни общения

1. ОТКРЫТЫЕ	3. СЛЕПЫЕ
2. СКРЫТЫЕ	4. НЕИЗВЕСТНЫЕ

В *квадранте 1* обозначены те стороны личности, которые человек осознает сам и открывает другим. *Квадрант 2* включает те стороны, которые известны этому же человеку, но скрыты от других. Это проявления, которых многие стыдятся: неуверенность, желания, мотивы, не соответствующие общепринятым нормам. *Квадрант 3* содержит такие стороны личности и поведения человека, которые сам он не осознает, но их замечают другие. *Квадрант 4* включает те стороны личности человека, которые недоступны и ему самому и окружающим.

Качество коммуникации зависит от обоих участников, как от отправителя сообщения, так и от получателя, где значение имеют внешние условия, в которых развёртывается общение: социальная среда, предлагаемые правила и стандарты, степень желательности обсуждаемой темы разговора, временные рамки и др.

Качество коммуникации в квадрантах графической модели «Окон Джагари» представлено в таблице 2.

Таблица 2

## Качество коммуникации

<p><b>КОММУНИКАЦИЯ ОТКРЫТОГО КАЧЕСТВА</b> Область положения вещей и обстоятельств, где поведение и мотивация известны как мне, так и другим</p>	<p><b>КОММУНИКАЦИЯ НА ФОНЕ НЕОСОЗНАВАЕМЫХ ДЕЙСТВИЙ И МЫСЛЕЙ</b> Это «слепое» пятно самовосприятия, где часть моего поведения для других является очевидной, а мной не осознана</p>
<p><b>КОММУНИКАЦИЯ СКРЫВАЕМОГО КАЧЕСТВА</b> Это область известного и осознанного поведения, которое я не раскрываю и не хочу раскрывать другим</p>	<p><b>КОММУНИКАЦИЯ, ВКЛЮЧАЮЩАЯ НЕИЗВЕСТНЫЕ ДЛЯ СУБЪЕКТА, НЕПОНЯТНЫЕ ВНУТРЕННИЕ ПРОЦЕССЫ</b> Эта область охватывает события, которые неизвестны ни мне, ни другим, и относится к области подсознания</p>

С учётом представленных выше качественных характеристик уровней коммуникации, возможна разработка стратегий коррекционной работы, направленной на выработку навыков эффективной коммуникации. Джо Луфт и Гарри Ингам предложили ряд рекомендаций, помогающих улучшить качество коммуникации в коллективе, а именно:

- 1) принимать во внимание других и воспринимать свой образ «Я»;
- 2) осознать момент достижения предела своих знаний и открытости;
- 3) быть готовым к развитию естественного и спонтанного поведения;
- 4) поддерживать в собеседнике уверенность и быть готовым слушать его без предубеждений;
- 5) уменьшать сопротивление перед изменениями в отношениях и снижать страх перед обсуждением скрытой информации и др.

### ***Модель Пола Ватцлавика***

Пол Ватцлавик отмечает, что общение – это неотъемлемая часть жизни человека, где каждый коммуникативный процесс включает в себя содержательный аспект и аспект отношений. Не всегда межличностная коммуникация имеет причину (причинную связь). Процесс межличностной коммуникации может быть симметричным или комплиментарным, в зависимости от того, на чем основаны отношения между партнерами: на равноправии и сходстве либо на неравенстве и отличиях. Отношения выражаются с помощью мимики, жестикуляции и интонации. П. Ватцлавик классифицирует сообщения по отношению как положительные («У меня есть...», «Это...» и др.) и отрицательные («Сказали...» и др.). Отрицательными являются все расплывчатые и неясные сообщения.

В межличностной коммуникации очень трудно установить причинные связи, например, трудно отследить причинно-следственную связь спора или полемики и др. П. Ватцлавик отмечает, что в начале любой коммуникации присутствует много субъективного отношения, что влияет на «расстановку знаков препинания» в разговоре, где возникает феномен «самосбывающегося пророчества». Дисфункциональные убеждения, внедрённые в когнитивные схемы сознания, вносят вклад в возникнове-

ние систематических когнитивных ошибок, которые чаще всего возникают на фоне автоматических мыслей, мешающих логически мыслить. К таким ошибкам относятся: избирательная абстракция (проявление внимания к детали, вырванной из контекста разговора); сверхобобщение (выведение общего правила или заключения из изолированных случаев) и др. Например, тот, кто убежден, что его не уважают собеседники, ведет себя соответственно недоверчиво, негативно и т. д. Ожидаемая субъектом поведенческая реакция окружающих только подтверждает первоначальное предположение и закрепляет такое его поведение.

П. Ватцлавик рассматривает коммуникационный процесс с учётом *цифровой* и *аналогической* связей между отправителем и получателем. *Цифровая связь* основывается на словах и предложениях, которые подчинены определенным объектам, и характеризуется логичностью, абстрактностью, представляет содержательный аспект процесса коммуникации. Соответственно цифровой связи передаётся информация, где не указывается то, как именно её необходимо интерпретировать и оценивать. *Аналогическая связь* относится не к вещам, а к отношениям между предметами или людьми. Партнёры по коммуникации постоянно «переводят» информацию с одного языка на другой. Свои ощущения люди выражают аналогическим языком, поскольку, как правило, не включают их в логическую дискретную связь, что приводит к ошибкам интерпретации сообщений и недоразумениям в межличностных отношениях, которые обозначены несовпадением содержательного аспекта и аспекта отношений. Например, жена вербально (*цифровая связь*) просит мужа о помощи при выполнении домашних дел, но своим поведением (*аналогическая связь*) даёт понять, что не принимает его помощь. Муж начинает помогать спустя некоторое время, жена за это время уже несколько раз повторяла свою просьбу. Это, в свою очередь, вызывает у неё реакцию раздражения и фрустрации. Она говорит: «Не нужна мне твоя помощь!» Муж чувствует противоречие: он хочет помочь, но ему нельзя это делать. Когда определенное содержание невозможно полноценно выразить дискретно, способом коммуникации оказывается аналогическая связь, которая часто выражается в симптомах заболеваний организма («Мне нужна любовь, разве ты не видишь, как я болею?») и др.

Процесс межличностного общения может быть *симметричным* или *комплиментарным*. Симметричные отношения отличаются стремлением к равноправию и минимизацией различий между партнерами, в то время как комплиментарное взаимодействие базируется на различиях партнеров, дополняющих друг друга.

П. Ватцлавик отождествляет понятия «коммуникация» и «поведение». Он рассматривает коммуникацию и отношения между людьми как открытую систему, где два человека, участвующие в коммуникативном процессе, составляют единое целое. Относительно нее можно выделить окружающую среду, обусловленные ситуацией отношения, которые находятся вне этой системы. Системный взгляд отличается целостностью и установлением границ между системой и окружающей ее средой. Имеют значение подсистемы и отношения отдельных элементов системы между собой. Поведение, способ общения не только воздействуют на партнеров, но и во многом обуславливают особенности их коммуникации. Равновесность системы во многом решает характер обратной связи.

### ***Модель Эрика Берна***

Э. БERN разработал модель коммуникации в контексте теории *транзактного анализа* – психологического метода, помогающего людям делать их общение более эффективным не только в личных, но и в профессиональных отношениях. Данный метод способствует развитию и реализации личностного потенциала, ориентирован на отношения и на коммуникацию.

Транзактный анализ предлагает структуру личности, способствующую пониманию внутренних процессов и развития человека. Речь идет о структуре, позволяющей описывать и объяснять межличностную коммуникацию. Транзакция – это любой обмен информацией вербальным и невербальным образом. Э. БERN называет наш образ жизни сценарием. Люди получают роль в жизни и потом играют ее по своему индивидуальному сценарию. Часто эти сценарии создаются из негибких и неживых образцов мыслей, чувств и поведения, где образ жизни и поведения, выбираемый взрослыми людьми, связан с обидами и травмами, перенесенными ими в детстве. Типичными сценариями являются, например: «Я хороший – ты плохой» или «Я хороший – ты хороший». Транзактный анализ помогает человеку осознать

приобретенный в детстве сценарий поведения и показать путь к комплиментарной коммуникации.

По теории Берна, личность состоит из трёх отдельных функциональных структур, называемых *состояниями эго*. Каждое состояние эго представляет особый паттерн (схему) мышления, чувств и поведения, их выделение основано на трёх аксиоматических положениях:

1. Каждый взрослый человек когда-то был ребёнком, что отложилось в его памяти значимым отпечатком в виде схем мышления, переживания и поведения. Этот «ребёнок» находится внутри каждого повзрослевшего человека в виде эго-состояния «*Я – ребёнок*».

2. У каждого человека, дожившего до зрелого состояния, были родители (или лица, которые их заменяли). Ребёнку всегда свойственно идентифицировать себя с родителем, поэтому он усваивает паттерны мышления, поведения родителя как свои, независимо от того, становится он сам родителем в дальнейшем. Этот «родитель» находится в каждом человеке в виде эго-состояния «*Я – родитель*».

3. Каждый человек, имеющий нормально развитый мозг, потенциально способен к адекватной оценке реальности, может систематизировать получаемую внешнюю информацию и принимать разумные решения. Данное эго-состояние называется «*Я – взрослый*».

С учётом эго-состояний общающихся людей можно анализировать любой тип межличностной коммуникации соответственно трёх направленностей:

- «*Я – ребенок*» проявляет спонтанные и импульсивные желания и поведение. На него влияет детский опыт: послушание, осознание вины, зависимость, исполнение желаний, вера в авторитеты, свобода, автономия и др. Он может быть адаптивным или самостоятельным «*Я – ребенком*», которому свойственны фразы: «Я хочу... Я не знаю... Мне все равно... Классно... и др.»

- «*Я – родитель*» руководствуется нормами, представлениями, которые передали родители (реагирует так, как его научили родители). Использует характерные фразы: «Если бы я был на твоём месте... Ты должен был бы.. Ты обязан был бы...».

- «*Я – взрослый*» реагирует на свое окружение и внешний мир чувствами и поведением, четко соответствующими каждой

отдельной ситуации. Это позволяет людям развиваться свободно, проявлять самостоятельность, самокритику, автономию и ответственность за свои мысли и действия. Эго-состояние «Я – взрослый» свойственно зрелой личности, которая говорит следующие фразы: «Я думаю... Я считаю... Я полагаю... Я хочу с вами поговорить... и др. ».

Э. Берн понимает под транзакцией любое взаимодействие между людьми, которое бывает трёх видов: *комплиментарное*, *перекрёстное* и *скрытое*. Когда два человека разговаривают с позиций «Я – взрослый», они действуют объективно, среди них нет выигравшего и проигравшего. Когда люди общаются в одинаковом «Я»-состоянии, то между ними существуют комплиментарные транзакции. Иногда люди действуют по определенным образцам, стереотипам, на основе одинаковых «Я»-обстоятельств. Например, один из общающихся будет разговаривать с «Я – ребенком» другого человека с позиции «Я – родителя». Тот, кого считают ребенком, будет либо послушно себя вести, либо сопротивляться. Такая транзакция называется перекрёстной, где, например, коммуникация происходит на разных уровнях. Например, человек с позиции «Я – взрослый» обращается к «Я – взрослому» другого человека, но тот отвечает с позиции «Я – ребенка». Скрытые транзакции не являются перекрёстными, а содержат неявную информацию, посредством которой можно повлиять на других так, что они этого не осознают. Скрытая транзакция происходит сразу на двух уровнях, социальном и психологическом. На социальном уровне такая транзакция может быть вполне благовидна, но на психологическом уровне она обязательно содержит скрытые мотивы. Например, мужчина, который пользуется своим «взрослым» состоянием эго, предлагая женщине «зайти к ней на чашечку кофе», на самом деле передаёт её «ребёнку» от своего «ребёнка» нечто другое. Или, например, ученик, имеющий привычку небрежно выполнять задания, напрашивается на родительскую критику в адрес своего «ребёнка» [1].

### ***Модель Елены Сидоренко «Четыре драмы общения»***

Е. В. Сидоренко обозначает элементарные системные умения, необходимые для общей коммуникативной компетентности. Это характеристики общения, которые проявляются у одного и того же человека в разных контекстах, в разных средах общения.

Данные характеристики создают специфический для данного человека «профиль» коммуникативной компетентности в различной динамике (со взлётами и спадами). Как отмечено, эти характеристики могут устойчиво проявляться во взаимодействии данного человека именно с этим партнёром и именно в данном классе ситуаций (иногда по образной аналогии «наступить на старые грабли», если речь идёт о болезненных повторениях одной и той же жизненной ситуации). Такую картину можно охарактеризовать как трудно решаемую задачу, которая называется *драма общения*. Объяснить причину проблемы драмы общения можно двояко: с одной стороны, это может быть просто отсутствие навыка активного слушания, с другой стороны, это активизация уязвимости. Исследования в когнитивной психологии объясняют активизацию уязвимости с когнитивным сдвигом (заменой когнитивной обработки информации), осуществляемой на нормальном или более высоком уровне, обработкой информации с помощью патологических первичных схем, которые чаще всего приобретены в детстве или в незрелые периоды жизни. Например, взрослый мужчина неуверен в своём возможном профессиональном росте (даже в наличие должного уровня образования и сформированности характера), имея в жизненном опыте серию травмирующих переживаний, связанных с неудачами, увольнениями с работы и др. Это, в свою очередь, является основой для активизации уязвимости и автоматического «включения» установки на неудачу в любой аналогичной ситуации, усилением проявления высокой тревоги и неуверенности в себе. Поэтому у человека в ситуации общения с возможным работодателем по поводу трудоустройства может активизироваться схема драмы действия или др. (см. пример в таблице 3). Выделение драм общения помогает представить общение *метафорически*. *Метафора* – это фигура речи, состоящая в употреблении слова, обозначающего некоторый класс объектов для обозначения сходного с данным классом объектов или единичного объекта. В психологическом контексте метафора определяется как выделение, расширение, перенос одной реальности дискурса или содержания на другое, более яркое воспоминание. Поэтому представление драм общения метафорически обозначает процедуру мысленного обыгрывания ситуаций в ролях и поиск эффективного выхода из складывающейся проблемы.

Сидоренко обозначает четыре вида драм: «драма слушания», «драма понимания», «драма действия», «драма самовыражения». Автор отмечает, что есть ещё пятая драма – драма эмоциональности. Такие проявления, как эмоциональность, импульсивность и непоследовательность, даже при знании человеком стратегии решения того или иного вопроса иногда могут повлиять негативно и помешать сделать задуманное именно так, как нужно.

Суть драм и примеры проявления их в межличностной коммуникации [15, с. 66] представлены в таблице 3.

Таблица 3

### Драмы общения

Название драмы	Суть драмы	Пример
Драма слушания	Слушаю, но не слышу...	- У меня сейчас трудный период... - Ой, а у меня-то что случилось, только послушай! Вот пошла я вчера...
Драма понимания	Слышу, но не понимаю...	- Я вчера смотрела такой грязный фильм, что после него захотелось помыться! - Вчера во втором корпусе давали горячую воду...
Драма действия	Понимаю, но сделать не могу...	- Я знаю, что должен сейчас спокойно и твёрдо высказать своё предложение. Сейчас я это сделаю... - Вы... Я... В общем... Извините, потом как-нибудь...
Драма самовыражения	Могу сделать сам, но сформулировать, как это делается, не могу...	- Не знаю, как объяснить, говорю что-нибудь... Ну, подходящее к случаю... - Пример, какой-нибудь приведи... - Ну, не знаю... Ну, например... Ну, это просто... Не знаю, как сказать...

### 1.3. Коммуникативная компетентность: техники эффективной речевой коммуникации

В общении многое зависит от коммуникационной компетенции, то есть коммуникативных знаний, умений, навыков, которые приобретаются через подражание и обучение. У человека коммуникативная компетенция не является частью его биологической природы: она составляет часть культуры или традиции, имеет социальный характер. Животные наследуют приемы общения биологическим, генным путем. Умение общаться человек получает в ходе самого общения от других людей, общение направлено на других, на социум.

В современных исследованиях достаточно широко изучаются содержательные и структурные составляющие коммуникативной компетентности. Рассмотрим ряд известных определений понятия «коммуникативная компетентность»:

- **Коммуникативная компетентность** – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения [15, с. 191].

- **Коммуникативная компетентность** – ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения [7, с. 11].

- **Коммуникативная компетентность** – владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении. Знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его; освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии [10, с. 481].

Коммуникативная компетентность связана с системой внутренних ресурсов личности, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённых ситуациях взаимодействия людей. Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции (отстранённой, близкой) и в различных психологических позициях. Компетентность в общении обычно соотносится с овладением

не какой-либо одной позиции в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения. Трудности общения чаще всего определяются инерционностью позиций партнёров – владением какой-либо одной позицией (стратегией) в общении, её реализацией повсеместно, независимо от характера и особенностей поведения партнёра и своеобразия ситуации и т. д.

Отмечено, что для эффективности общения имеет значение *коммуникативная установка партнёра* – это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе ряда выявлений. В них входят предметно-тематические интересы партнёра, его эмоционально-оценочные отношения к различным событиям, отношение к форме общения, включённость в систему коммуникативного взаимодействия [13].

В исследованиях отмечено, что трудности в общении и низкая коммуникативная компетентность напрямую определяются дисфункциональными убеждениями (установками) партнёров, которые можно обозначить как:

- *произвольное умозаключение* (выведение отдельных заключений при отсутствии доказательств, подтверждающих верность сделанных выводов, например, в разговоре с подругой уставшая от работы женщина может заявить: «Я плохая мать!»);

- *избирательная абстракция* (проявление внимания к детали, вырванной из контекста, при одновременном игнорировании более существенной информации, например, ревнивый муж заявляет жене, что она хочет ему изменить, так как он видел её общающейся с другим мужчиной и др.);

- *сверхобобщение* (выведение общего правила или заключения из одного или нескольких изолированных случаев, например, женщина после разочаровавшего её свидания может в разговоре заявить: «Все мужчины одинаковы! И хотят только одного...»);

- *преувеличение и преуменьшение* (рассмотрение конкретных событий как более или менее важных, чем они есть на самом деле, например, студент говорит перед экзаменом: «Если я достану этот билет, то обязательно провалю экзамен!» и др.);

- *персонализация* (связывание внешних событий с собой при отсутствии адекватных доказательств, например, один знакомый говорит другому после того, как первый с ним однажды не поздоровался: «Ты чего не здороваешься? Обиделся на меня что ли?»);

- *дихотомическое (поляризованное) мышление* (применение безальтернативных умозаключений по типу «хорошо – плохо», «белое – чёрное», «правильно – неправильно», например, жена говорит мужу: «Если я хоть от кого узнаю, что ты мне изменил, то сразу же разведусь с тобой!» и др.);

- *«туннельное зрение»* (акцентирование внимания только на том, что соответствует настроению, хотя воспринимаемое событие является только частью более масштабной ситуации, например, муж, пришёл домой расстроенный неудачами на работе и начинает упрекать семью в бытовых мелочах и др.);

- *«пристрастные объяснения»* (приписывание отрицательных мыслей и чувств (злых намерений, недостойных мотивов) партнёру по общению, если на самом деле отношения приносят друг другу боль, например, жена во время ссоры говорит мужу: «У тебя несносный характер!»);

- *«наклеивание отрицательных ярлыков»* (приписывание ошибочных критических умозаключений на фоне острого реагирования на них обоими партнёрами по общению, например, один говорит другому категорически: «Ты невнимательный!», а другой в ответ: «Ты сам невнимательный!» и др.);

- *«чтение чужих мыслей»* (ошибочное «предвидение» того, что может подумать или сказать партнёр по общению, например, один партнёр говорит другому: «Я думаю, что вы так не думаете... Я уверен, что вы так не считаете... Мне кажется, что вы читаете мои мысли... и др.);

- *«субъективная аргументация»* (акцентирование внимания на сильной эмоции партнёра по общению и уход от сути содержания разговора, например, один из коллег во время совещания обращает внимание на раздражение другого и говорит: «Вы так раздражены и эмоциональны, что я не знаю, с чего начать говорить!» и др.).

Как видно из перечисленных выше примеров допускаемых когнитивных и перцептивных ошибок в общении, при постанов-

ке задач, направленных на повышение эффективности речевой коммуникации людей, необходимо учитывать составляющие коммуникативной компетентности, к которым можно отнести: *коммуникативные способности, коммуникативные знания и умения, навыки регуляции эмоционального напряжения.*

**Коммуникативные способности** можно рассматривать, с одной стороны, как природную одарённость человека в общении, с другой стороны, как коммуникативную производительность (уровень качества выполнения текущих коммуникативных задач, стоящих перед индивидуумом). К числу коммуникативных способностей можно отнести способность говорить ясно и с чёткой артикуляцией, хорошо понимать прочитанное, эффективно общаться с разными людьми, способность проявлять произвольную экспрессивность (способность спонтанного кодирования и декодирования информации).

**Коммуникативные знания и умения** выражаются в знании о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приёмы, какое действие они оказывают, владение информацией о том, какие методы являются более эффективными в той или иной ситуации общения, знание о развитости у себя тех или иных коммуникативных умений, об их эффективности в субъективном исполнении.

К коммуникативным знаниям и умениям также относится *навык активного слушания*, который выражается в стремлении понять и запомнить услышанное, что предполагает сложный комплекс умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни. Активное слушание бывает двух видов: рефлексивное и эмпатическое. Рефлексивное слушание основывается на обратной связи с говорящим собеседником, используемой для контроля точности восприятия услышанного. Эмпатическое слушание предполагает понимание чувств, переживаемых другим человеком, ответное выражение своего понимания этих чувств. Если цель активного рефлексивного слушания – осознать как можно точнее сообщение говорящего, то цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, понять, что означает высказанное сообщение, какие чувства при этом испытывает собеседник.

Помимо переменной «активное слушание» в современных исследованиях социальной психологии представлено понятие «пассивное слушание». Например, В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова и В. М. Погорлыша представили следующие типологии «плохих слушателей» [10].

*«Псевдослушатель»* – человек, притворяющийся, что он слушает. Он смотрит на говорящего человека, кивает головой в знак согласия или несогласия, произносит звуки и реплики типа «да-да», «хм-м», «угу», показывая этим вроде бы внимание, в то время как перед нами в действительности «глухой». Причины такого поведения могут быть самыми разными – погружённость в собственные заботы, скука и т. д., однако результат один – процесс «слышания» не состоялся.

*«Самовлюблённый слушатель»* – человек, который хочет, чтобы слушали только его, и не имеет ни времени, ни желания слушать другого.

*«Слушатель – сочинитель»* – человек, который никогда не дослушивает собеседника до конца, чтобы восполнить пропущенное или непонятное, придумывает события или реакции в соответствии с собственной логикой или собственным опытом, поэтому когда он говорит «всё понятно», это не означает, что он понял своего собеседника.

*«Слушатель-пчела»* – человек, который слушает только то, что интересно и важно для него, всё остальное он пропускает мимо ушей, считая неважным или неправильным.

*«Слушатель-жалюзи»* – человек, который только и ждёт, чтобы собеседник допустил ошибку или оговорку, чтобы сказать ему об этом и говорить только об этом [10, с. 87–88].

***Навыки регуляции эмоционального напряжения*** связаны с умением использовать субъективный эмоциональный (энергетический) потенциал, включённый в процесс коммуникации, где эмоции выступают как способ организации конструктивного поведения. Эмоциональная система даёт общий вектор, указывающий на целый поведенческий репертуар, из которого выбирается та или иная конкретная форма.

Эмоциональное напряжение может исказить ход и динамику общения. Например, Е. В. Сидоренко отмечает, что «эмоциональное напряжение в процессе общения, с одной стороны, является «шумом», с другой – важным сигналом, поэтому устойчи-

вость по отношению к действию «шума» должна сочетаться со способностью воспринимать этот шум как сигнал и откликаться на него» [15, с. 73].

Регуляция эмоционального напряжения напрямую связана с проявлением эмоционального интеллекта. *Эмоциональный интеллект* – это способность воспринимать и выражать эмоции, ассимилировать эмоции и мысли, понимать и объяснять эмоции. Он включает самосознание, контроль импульсивности, настойчивость, уверенность, социальную гибкость и др. [18].

### 1.3.1. Техника постановки вопросов

Вопрос выступает побуждением и стимулом. Партнёр по общению, задающий вопрос, чаще всего ожидает в качестве реакции получить на него ответ, стремясь оказать влияние на ход или содержание разговора. Задаваемый вопрос может выступать как указание собеседнику на то, о чем он должен говорить дальше. Иногда нарушается ход логики разговора, особенно когда многие вопросы воспринимаются на субъективном уровне как упрёк или подтекст и др. Например, Ю. Н. Емельянов отмечает, что воспитание и традиции порой создают предпосылки воспринимать вопрос как осуждение или запрет чего-то. «Вместо того, чтобы сказать ребёнку или младшему по должности: «Не ходи! Не бери!», мы говорим: «Куда пошёл? Зачем взял?» и т. п. Начальственное порицание или «административный восторг власти имущего» также облачаются в форму вопросов: «Когда вы перестанете опаздывать? Где вы видели, чтобы?.. Когда вы поумнее-те?» [7, с. 39].

Вопросы можно условно разделить на две группы: *закрытые* и *открытые*. **Закрытые вопросы** предполагают простой односложный ответ («да», «нет», «хочу», «не хочу» и т. д.) или выбор из предложенных вариантов ответов. Предполагается, что ответы могут быть «правильные» и «неправильные», а правильность ответа определяет тот, кто спрашивает. Закрытые вопросы часто содержат слова «есть», «является», «не так ли?», «сколько?», «что именно?». Использование в разговоре закрытых вопросов чаще всего вызывает у собеседника ощущение давления, «экзамена» и не способствует налаживанию открытых отноше-

ний. Ответы на такие вопросы приводят к снижению речевой активности и к потере интереса к разговору у партнёра.

К частично закрытым вопросам относятся *альтернативные вопросы* – это вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов. Ответ на такой вопрос в любом случае предполагает лаконичность, например: «Вы предпочитаете воспринимать информацию на слух, зрительно или комбинированно? Как мне вам отправить ответ: по телефону, электронной почте или как-нибудь ещё?» и др.

*Открытые вопросы* не предлагают готовых вариантов ответов, поэтому не предполагается их оценивать, как правильные и неправильные. Открытые вопросы помогают точнее понять партнера, потому что в ответ он предоставит много информации. В общении с открытыми вопросами предполагается активное (рефлексивное или эмпатическое) слушание со стороны воспринимающего собеседника. На фоне открытых вопросов, например, в беседе, можно задавать вопросы помогающего типа: *расширяющие, конкретизирующие, конфронтационные, поясняющие*.

*Расширяющие вопросы* выступают в качестве просьбы расширить ответ, сделать его более подробным, например: «И что случилось потом? И что из этого получилось? И что к этому можете ещё добавить? Как же все-таки всё закончилось?» и др.

*Конкретизирующие вопросы* направлены на обозначение акцентов, деталей в получаемой информации: «Вы сказали, что... это повторялось часто? Вы обозначили в начале разговора, что... это для вас имеет значение?» и др.

*Конфронтационные вопросы* акцентируют внимание на противоречии в содержании информации: «Я не понимаю ваших слов: сначала вы сказали... сейчас утверждаете... У вас что-то произошло? Мне показались ваши слова неоднозначными: сначала вы сказали... потом... Так в чём же суть происходящего?» и др.

*Поясняющие вопросы* возникают у партнёра по общению, когда другой партнёр предлагает очень категоричные высказывания, которые приходится додумывать воспринимающему, например: «Я не могу так жить! Всё пропало! Меня никто не любит!» и др. Вопросы задаются с целью восстановления игнорируемого материала и указаний на то, к чему относится сказанное, например: «Что значит «не могу так жить»? Что значит «всё пропало»? Кто именно вас не любит?» и др.

Типичными ошибками в вопросах являются формулировки скрытого обвинения, которые начинаются со слов: «Почему? Как вы могли?» и др. Такие вопросы, у отвечающего запускают установку на оправдание, поиск причин в прошлом, что очень влияет на эффективность разговора.

Наиболее нейтральными являются вопросы, которые содержат местоимение «мы» или вообще не содержат местоимений, в отличие от вопросов, которые содержат местоимения «ты» и «вы», где риск негативной реакции намного выше.

### 1.3.2. Техника малого разговора

*Малый разговор* относится к повседневной коммуникации, его основная форма – короткая беседа. Это средство организации общения небольшого числа находящихся рядом и хорошо знакомых друг другу людей. Малый разговор является ведущим средством общения коллег, а также представляется основной необходимостью коммуникации в семье. В малом разговоре проявляется *фатическое речевое поведение* (ассоциативный способ общения), которое направлено на то, чтобы высказаться и встретить понимание с целью поддержания разговора. Как правило, такое поведение выражается в виде обмена репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с другом. Очередность партнёров в процессе обмена репликами может быть непоследовательной, например, разговор выражается серией реплик одного из партнёров и периодических кивков (словесных одобрений) другого. При этом последовательность ответов и переход с одной темы на другую не вызывает у собеседников недоумения, поскольку контексты разговора очевидны для каждого участника.

В малом разговоре ярко выражается индивидуальный (субъективный) стиль общения, который является типичной и стабильной формой коммуникативного реагирования. Особое влияние на стиль общения в малом разговоре оказывают: профессиональная деятельность, социальный статус, гендерные различия, возрастная категория общающихся людей и др. Большой отпечаток на вербальные особенности малого разговора накладывает социальная среда (её типичный сленг), в которой вращаются партнёры по общению, также степень и уровень близости в межличностных отношениях. Например, общение двух безработных

приятелей и общение двух министров, имеющих дружеские отношения, будет различным в поведении и содержании разговора, хотя отношения их могут быть достаточно близкими.

К малым разговорам относятся спонтанные (незапланированные) разговоры с незнакомыми людьми, например: в транспорте, в очереди, в театре и др., когда идёт короткий обмен информацией. Такие разговоры осуществляются единожды и при эффективном осуществлении обладают содержательной и эмоциональной законченностью. В противном случае они могут повлиять на общее настроение, состояние и др., например: «накричал на продавца в магазине и остался неприятный осадок на весь день» и др.

Эффективность малого разговора зависит от подключения экспертной зоны участников разговора. *Экспертная зона* – это область интересов собеседника, в которой он себя чувствует экспертом, которая может выражаться как на профессиональном, так и на личностном уровне. Таким образом, эффективный малый разговор предполагает акцентирование внимания на экспертной зоне собеседника, а не на своей собственной.

Эффективные направления малого разговора представлены в таблице 4. Неэффективные (ошибочные) направления малого разговора представлены в таблице 5.

Таблица 4

### Эффективные направления малого разговора

Направления малого разговора	Методы и приёмы	Примеры
1	2	3
Цитирование партнёра	Ссылки на ранее сказанное партнёром, его рассказы, случаи из жизни. Использование к слову частых высказываний, которые применяет партнёр	<p>- Помню, вы говорили о том, что в этих краях хороший отдых...</p> <p>- Я, пожалуй, сделаю этот заказ! Как вы говорите: «Забота о ближнем – это забота о себе»...</p> <p>- Знаю из нашего предыдущего разговора, что вы собирались посетить это мероприятие...</p>

Окончание табл. 4

1	2	3
<p>Позитивные констатации</p>	<p>Положительные высказывания о событиях из жизни партнёра, высказывания о приятных людях, не участвующих в разговоре, но ценных для участников разговора</p>	<p>- Я уже много раз обращаю внимание, что вы с увлечением рассказываете об этой прочитанной вами книге...                      - Теперь остановка автобуса находится сразу у вашего дома, не правда ли?                      - Я посещаю семинары профессора, о котором вы говорили. Мне очень нравится его стиль изложения мыслей...</p>
<p>Информирование</p>	<p>Сообщение информации, нужной и интересной для партнёра, о конкретных событиях и людях</p>	<p>- Я знаю, где можно купить билеты на этот концерт!                      - Я обратила внимание, что в этом здании буфет находится в конце коридора.                      - Секретарь, кстати, ещё не ушла, можно успеть отдать ей материалы статей на конференцию...</p>
<p>Интересный рассказ</p>	<p>Увлекательное, интересное и неожиданное повествование, которое часто даёт стимул для эмоциональной разрядки</p>	<p>- Кстати, помню один интересный случай по этому поводу...                      - Это было сказано, как в том анекдоте...                      - Сейчас расскажу, что просто будете за животы держаться...                      - Вот послушайте кое-что из моих непутёвых заметок...</p>

Таблица 5

**Неэффективные (ошибочные) направления малого разговора**

Направления малого разговора	Методы и приёмы	Примеры
1	2	3
«Насильственный допрос»	Односторонний сбор сведений о партнере без учёта его интересов к теме разговора	- Как у тебя дела в личной жизни? (ответ) - Нормально. - Всё по-старому? (ответ) – Всё по-старому. - Совсем всё по-старому? (затрудняется с ответом) – ... - Чего молчишь? (ещё больше затрудняется с ответом) – Ну... не знаю...
«Инвентаризация чужой жизни»	Сбор информации о значимых событиях в жизни собеседника с добавлением субъективной критики	- Рассказывай, как тебе отдыхалось в отпуске? (ответ) – Ну, ничего... - Жили в хороших условиях? Сколько платили в сутки? (ответ) – Да, в целом недорого. - Значит, с деньгами нормально всё рассчитали? (ответ) – Думаю, что да. - Ой-ой! А сколько было крику, что тебе денег не хватит!
«Интригующий негатив» (или «У нас как всегда всё плохо»)	Сообщение информации общего пессимистического содержания, не имеющее доказательного основания с целью шокировать собеседника	- Ну, всё! Сокращение штатов у нас будет! (ответ) – Тебе кто сказал? - Так везде сокращение! (ответ) – Разве у нас что-то хорошее в организации когда-нибудь бывает? - Это всё начальство как всегда затевает! (ответ) – Что хотят, то и творят!

1	2	3
Несвоевременная информация (или «Слон в посудной лавке»)	Предоставление информации, которая не соответствует ситуации и теме общения	<p>- Поздравляю уважаемую Татьяну Ивановну с днём рождения! Нашу замечательную коллегу! Кстати, срочно жду ваш квартальный отчёт к концу недели!</p> <p>- Дорогой Лев Иванович, вы такой замечательный человек! Может, ещё распорядитесь, чтобы у нас в общепитии душ отремонтировали?</p>

### 1.3.3. Техника вербализации

Техника вербализации направлена на понимание рационального компонента сообщения. Вербализация (проговаривание) – это дополнительный метод налаживания эффективной коммуникации в общении. Вербализация помогает решить следующие коммуникативные задачи:

- 1) проверить точность своего понимания слов и высказываний партнёра по общению;
- 2) поддерживать спонтанный речевой поток говорящего, помочь собеседнику разговориться;
- 3) включить интерактивную обратную связь восприятия и понимания информации в общении в моменты перехода от одного участника разговора к другому [4].

Основными приёмами вербализации являются *выяснение, перефразирование, резюмирование*.

*Выяснение* – это безоценочная техника, при осуществлении которой собеседника просят о дополнительной информации в рамках темы разговора. Целью выяснения, как правило, бывает стремление разговорить собеседника, продемонстрировать готовность к общению и своё доброжелательное отношение к нему. Применяются формулировки следующего типа: «Не повторите ли ещё раз? Уточните, что вы имеете в виду... Мне показалось, что вы ещё что-то хотели сказать» и др.».

*Перефразирование* – представляет собой передачу информации партнёра по общению другими словами, где целью является проверка точности услышанного. Это даёт возможность говорящему понять, что его пытаются услышать и понять, тем самым снять напряжение в разговоре. Данная техника может выражаться следующими словами: «Как я вас понял... По вашему мнению... Другими словами, вы считаете... и др.».

*Резюмирование* – это техника подытоживания основных чувств и мыслей говорящего. Благодаря резюмированию удаётся соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Используются следующие фразы: «Если подвести итог всего сказанного вами, то... Вашими основными идеями, как я понимаю, были... Проводя анализ нашего с вами разговора... и др.».

Существуют типичные ошибки вербализации, которые могут повлиять на ход разговора, к которым можно отнести:

- *безапелляционность (или «навязчивое повторение»)* (констатация правильности формулировки слов, сказанных собеседником, при этом невникание в их смысл), например:

- Мне кажется, что я не справлюсь с этим заданием!

- Ты сказал, что тебе кажется, что ты не справишься с этим заданием!..

- *неуместная интерпретация чужих действий и мыслей (или «неуместное ясновидение»)* (неточное предложение о намерениях, мыслях или чувствах другого человека, которое вызывает у него неприятные эмоции), например:

- Я должен позвонить этому человеку!

- Ты так зависишь от его мнения!

- Какая тебе разница!

- *интерпретация чужих планов (или «бежать впереди паровоза»)* (неточное предложение, программирующее собеседника на какие-то действия, которое вызывает у него чувство замешательства и выбивает из собственных планов), например:

- Я должен позвонить этому человеку!

- Хочешь успокоить свои нервы, прежде чем примешь своё решение?

- С чего ты взял?!

Таким образом, комплексную модель восприятия слушателем высказываний собеседника с использованием техник вербализации можно представить в виде следующих этапов:

1. *Молчаливое слушание* (молчаливое восприятие слов собеседника, его изложения мысли, которую он хочет донести).

2. *Подбадривание и поддержка* (проявление активного слушания, использование открытых вопросов и др.);

3. *«Непонимание»* (парадоксальная техника с целью активизации у собеседника желания представить информацию в деталях, например: «Мне здесь не совсем понятно, что вы сказали, можно поподробнее...» и др.).

4. *«Отражение – эхо»* (акцентирование внимания на высказываниях, по той или иной причине значимых для собеседника, сопровождающихся эмоциями, на которые он делает смысловое ударение; это дает ему возможность почувствовать, что он услышан и понят, например: «Я чувствую, что про это вы говорите с волнением в голосе... У меня дух захватывает, когда вижу ваши переживания... Когда вы сказали: «Да, получилось!», ваши глаза засветились радостью, у меня как будто отлегло... и др.»).

5. *Переформулирование* (повторение содержания высказывания собеседника своими словами, при этом сосредотачивая внимание на смыслах и идеях, а не на установках и чувствах собеседника, например: «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но вы несколько раз сказали, что больше не любите этого человека, не так ли?.. Другими словами, вы считаете, что эта затея не принесёт успеха? и др.).

6. *Резюмирование* (предельно простое подведение итогов на отдельные фразы – это дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли, например: «Если подытожить всё, что мы с вами говорили, то... Из вашего рассказа я делаю следующие выводы... и др.»).

7. *Прояснение* (обращение к говорящему за уточнениями того, о чём идёт речь, устранение логических противоречий, поэтому для прояснения могут использоваться конфронтационные вопросы).

### 1.3.4. Техника регуляции эмоционального напряжения

Регуляция эмоционального напряжения с помощью речевой коммуникации должна соответствовать простой житейской логике – слово лечит. При налаживании человеком позитивной обратной связи с партнёром по общению сообщения выполняют функцию поддержки его позитивного образа «Я» по принципу: «Я принят, приятен и понятен собеседником! Поэтому в таком общении я расслаблен и являюсь *самим собой!*». Общение, которое приносит собеседникам взаимное удовольствие, характеризуется низким уровнем эмоционального напряжения, хотя может содержать сильные всплески переживаний. Такая взаимосвязь между людьми рассматривается как обмен ресурсами определенного рода: содержательными, эмоциональными. Данный процесс соответствует естественно-научным законам термодинамики и равновесности [11].

Закономерности взаимообмена в межличностном взаимодействии учитываются и преломляются в современных практических разработках с учётом ведущих концептуальных направлений в психологии, например:

- **психоанализ** акцентирует внимание на принципе удовольствия, человеческое общение всегда рассматривается с позиции мотивации стремления к удовольствию и избегания страдания; ведущую роль имеют шаблоны (паттерны) поведения, приобретённые в раннем детстве, которые люди склонны использовать на протяжении жизни; процесс выглядит как вынужденное (навязчивое) повторение проигрывания сценариев жизненных ситуаций, которые были проблематичными в ранние годы жизни;

- **бихевиоризм** уделяет особое внимание инструментальному (оперантному) научению, где речь идёт о закреплении необходимого поведения с помощью поддержки и подкрепления; люди научаются действовать в общении определенным образом, т. к. за этим следует что-то приятное, или чтобы избежать чего-либо неприятного;

- **когнитивизм** отмечает, что когнитивные схемы сознания (шаблоны, установки и др.), которые человек приобретает на протяжении жизни, организуют восприятие и интерпретацию социального мира и влияют на поведение человека; в общении с другими субъект будет чувствовать себя уверенно, если соблюдается

обыденное житейское правило «мы любим то, что любят наши друзья», «мы не любим то, что нравится нашим врагам» и др.;

- **гуманизм** акцентирует внимание на том, что человек от природы стремится к самосовершенствованию (самоактуализации), в развитии не стоит на месте, находится в процессе изменения; каждому свойственно стремление к самораскрытию, творческому проявлению себя, в связи с чем важна поддержка и одобрение со стороны окружения (удовлетворение потребностей, например, в безопасности, принятии и любви и др.).

Коммуникативные приёмы, направленные на снижение эмоционального напряжения представлены в таблице 6. Ошибки коммуникации, способствующие усилению эмоционального напряжения обозначены в таблице 7.

Таблица 6

**Коммуникативные приёмы, направленные на снижение эмоционального напряжения**

Приёмы, снижающие эмоциональное напряжение в общении	Примеры коммуникации
Подчёркивание общности с партнёром (с его интересами, увлечениями, поведением и др.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Похоже, я говорю с человеком, который знает толк в этом деле...</li> <li>- У вас такое же хобби, как и у меня, и это здорово, когда есть о чём поговорить...</li> <li>- Я вижу, что вы поступили в ситуации, аналогичной моей, так же, как я...</li> </ul>
Вербализация своего эмоционального состояния или состояния партнёра	<p>(вопрос) – Почему вы никогда не говорите мне заранее, что придётся выйти на работу в выходные?</p> <p>(ответ, снижающий напряжение) – Светлана Николаевна, я <i>огорчён</i>, что приходится вас вызывать, а ещё больше <i>огорчён</i> тем, что мы вам не сообщили заранее...</p>
Проявление интереса к проблемам партнёра по общению	<ul style="list-style-type: none"> <li>- При такой бешеной нагрузке я совершенно ничего не успеваю!</li> <li>(ответ, снижающий напряжение) – Я понимаю вас, сейчас не самое лучшее время для спокойной жизни...</li> </ul>

1	2
В случае неправоты – немедленное её признание	- Почему вы как заведующий кафедрой не поставили меня в известность о сроках написания заявления на избрание по конкурсу? (ответ, снижающий напряжение) – Я прошу у <i>вас</i> прощения за мою забывчивость, обещаю уладить этот вопрос...
Обращение к конкретным фактам, даже если партнёр переходит на личности	- Вы абсолютно безответственны! Я не знаю, как дальше с вами работать! (ответ, снижающий напряжение) – Прошу вас предоставить, факты моих действий, которые вы обозначаете как «безответственные»...
Не забывать благодарить, хвалить и использовать юмор, даже если партнёр обращается с обвинениями	- Я не знаю, как с вами разговаривать! Боюсь обратиться к вам с вопросом, вдруг вы <i>опять</i> будете недовольны! (ответ, снижающий напряжение) – Очень хорошо, что высказали своё мнение! Теперь, по крайней мере, вы знаете, что я не «серый волк», а вы не «красная шапочка», и я вас «не съел»! Давайте работать дальше! Как у вас дела?

Таблица 7

### Ошибки коммуникации, способствующие усилению эмоционального напряжения

Ошибки коммуникации, способствующие усилению эмоционального напряжения в общении	Примеры ошибок коммуникации
1	2
Подчёркивание различий между собой и партнёром (на фоне его принижения, негативной оценки его личности и преувеличения себя)	- Я не могу, так как ты, просто взять и не прийти... - Я не понимаю, как ты так можешь обещать и не сделать... - Если бы мне так сказали... то я – это не ты! У меня разговор был бы другой... - Можешь меня даже не приглашать! Мне это не интересно! Будет жалко потраченное время!

1	2
Игнорирование своего эмоционального состояния и состояния партнёра (использование в качестве ответа на вопрос встречного вопроса)	(вопрос) – Почему вы никогда мне заранее не говорите, что придётся выйти на работу в выходные? (ответ, усиливающий напряжение) – Что вы себе позволяете, без году неделю как тут работаете?! Или, может, будете учить нас, как строить рабочий процесс?
Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнёра (на фоне акцентирования внимания на проблемах других)	- При такой бешеной нагрузке мы совершенно ничего не успеваем! (ответ, усиливающий напряжение) – А кому сейчас легко?! Коллеги из соседнего отдела работают и не жалуются! Между прочим, у них нагрузки и ответственности больше, чем у вас!
Перебивание партнёра, навязывание своей точки зрения и акцентирование внимания на неудачном опыте по обсуждаемому вопросу	- Хочу тебе рассказать о моих мечтах, планах поездки в Москву! (ответ, усиливающий напряжение) – Я же тебе много раз говорил, что там нечего делать! Пора бы тебе стать серьезнее и прекратить летать в облаках, а то будет как в прошлый раз!
Оттягивание момента признания своей неправоты, отрицание её или перекалывание ответственности на других	- Почему вы не поставили нас в известность, что отчёт необходимо сделать к понедельнику? (ответ, усиливающий напряжение) – Вы понимаете, много вопросов, то одно, то другое... Мастерам было поручено проследить... Видите, всё самому приходится делать!
Переход на личности (вербализация общности с партнёром в том, что ему, партнёру, неприятно; голословные заявления, которые вызывают страх разоблачения и дискомфорт у партнёра)	- Мы с тобой оба не любим, когда на нас так наезжают... - Шеф, похоже, на нас с тобой зуб точит... - Да, вид у нас с тобой, прямо скажем, после вчерашнего... - Ха! Я прекрасно понимаю, почему у тебя вчера ничего не получилось с этой красоткой! - Я, конечно, понимаю! У тебя к ней неадекватное отношение!

## **Выводы по главе**

Анализ способов обмена сообщениями между партнёрами по общению называется *межличностной коммуникацией*, которую можно обозначить как форму общения, при котором информация передаётся целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определёнными правилами и нормами. Эффективное межличностное общение людей зависит от *коммуникативной компетентности*, т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Данный феномен включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов, где важным моментом является владение знаковыми системами – *языком*.

Коммуникационный процесс состоит из трёх составляющих:

1. Коммуникатор – *кто* говорит и сообщает информацию (субъект сообщения).

2. Реципиент (или аудитория) – *кому* говорят и сообщают информацию (объект сообщения).

3. Сообщение – *что* именно говорят (информация).

Организация и развитие речевой коммуникации имеет свои особенности и закономерности. Основными понятийными составляющими процесса речевой коммуникации являются: речь, слова и предложения, вербальное и невербальное общение, речевое общение, речевой акт, речевое поведение.

На эффективность речевой коммуникации могут оказывать влияние личностные и социально-статусные характеристики партнёров: оказываемое личностное влияние собеседника, авторитет, принадлежность к группе и др.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции (отстранённой, близкой) и в различных психологических позициях. Компетентность в общении обычно обозначается с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения. Трудности общения чаще всего связаны с *инерционностью позиций партнёров* – владением какой-либо одной позицией (стратегией) в общении и её реализацией повсе-

местно независимо от характера и особенностей поведения партнёра, своеобразия ситуации и т. д.

Составляющими коммуникативной компетентности являются: **коммуникативные способности, коммуникативные знания и умения, навыки регуляции эмоционального напряжения.**

### **Основные понятия**

*Межличностная коммуникация.*

*Обратная связь.*

*Модели речевой коммуникации.*

*Коммуникативная компетентность.*

*Техники эффективной речевой коммуникации.*

*Коммуникативная установка партнёра.*

### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем заключается сущность понятия «межличностная коммуникация»? Назовите известные схемы анализа коммуникации в общении. Перечислите и расшифруйте основные составляющие коммуникативного процесса.

2. Перечислите и охарактеризуйте модели речевой коммуникации, представленные в современных научных разработках.

3. Обоснуйте сущность понятия «коммуникативная компетентность». Назовите основные составляющие коммуникативной компетентности.

4. Назовите техники эффективной речевой коммуникации. Приведите примеры правильного ведения разговора и ошибок при задавании вопросов, проведении малого разговора, вербализации и снятия эмоционального напряжения в общении.

### **Учебные задания**

Прочитайте отрывки из рассказа Тэффи «Флирт», романа И. Ильфа, Е. Петрова «Двенадцать стульев», рассказа М. Зощенко «История болезни». Проанализируйте: качество и эффективность малого разговора; степень согласованности высказываний с контекстом; скрытые психологические предпосылки, определяющие содержание диалога. Предложите ваше творческое решение выстраивания стратегии эффективной речевой коммуникации в сложившихся ситуациях.

### *Отрывок 1*

*Прошла осень. Настала зима.*

*Зима у Платонова началась сложная, с разными неприятными историями в деловых отношениях. Работать приходилось много, и работа была нервная, беспокойная и ответственная. И вот, как-то ожидая важного визита, сидел он у себя в кабинете. Зазвонил телефон.*

*- Кто говорит?*

*- Это я! – радостно отвечал женский голос. – Я! Я!*

*- Кто «я»? – раздраженно спросил Платонов. – Простите, я очень занят.*

*- Да я! Это – я! – снова ответил голос и прибавил, точно удивленно:*

*- Разве вы не узнаете? Это – я.*

*- Ах, сударыня, – с досадой сказал Платонов. – Уверю вас, что у меня сейчас абсолютно нет времени заниматься загадками. Я очень занят. Будьте любезны говорить прямо.*

*- Значит, вы не узнали моего голоса? – с отчаянием ответила собеседница.*

*- А! – догадался Платонов. - Ну как же, конечно, узнал. Разве я могу не узнать ваш милый голосок, Вера Петровна!*

*Молчание. И потом тихо и грустно-грустно:*

*- Вера Петровна? Вот как... Если так, то ничего... Мне ничего не нужно... И вдруг он вспомнил: Да ведь это маленькая! Маленькая на Волге! Господи, что же это я наделал! Так обидеть маленькую!*

*- Я узнал! Я узнал! – кричал он в трубку, сам удивляясь и радости своей, и отчаянию. – Ради бога! Ради бога! Ведь я же узнал!*

*Но уже никто не отзывался*

*(Тэффи. Юмористические рассказы. – М.: Изд-во «АСТ»; «ВКТ», 2010. – Серия «Русская классика».)*

### *Отрывок 2*

*- Ведь ты пойми, – закричал Коля, – какая-нибудь свиная котлета отнимает у человека неделю жизни!*

*- Пусть отнимает! – сказала Лиза. – Фальшивый заяц отнимает полгода. Вчера, когда мы съели морковное жаркое, я почувствовала, что умираю. Только я не хотела тебе говорить.*

- Почему же ты не хотела говорить?  
- У меня не было сил. Я боялась заплакать.  
- А теперь ты не боишься?  
- Теперь мне уже все равно. Лиза всплакнула.  
- Лев Толстой, – сказал Коля дрожащим голосом, – тоже не ел мяса.

- Да-а, – ответила Лиза, икая от слез, – граф ел спаржу.  
- Спаржа – не мясо.  
- А когда он писал «Войну и мир», он ел мясо! Ел, ел, ел! И когда «Анну Каренину» писал – лопал, лопал, лопал!

- Да замолчи!  
- Лопал! Лопал! Лопал!  
- А когда «Крейцерову сонату» писал, тогда тоже лопал? – ядовито спросил Коля.

- «Крейцера соната» маленькая. Попробовал бы он написать «Войну и мир», сидя на вегетарианских сосисках!

- Что ты, наконец, прицепилась ко мне со своим Толстым?  
- Я к тебе прицепилась с Толстым? Я? Я к вам прицепилась с Толстым?

Коля тоже перешел на «вы» – В пеналах громко ликовали. Лиза поспешно с затылка на лоб натягивала голубую вязаную шапочку.

- Куда ты идешь?  
- Оставь меня в покое. Иду по делу. И Лиза убежала.  
- Куда она могла пойти? – подумал Коля. Он прислушался.  
- Много воли дано вашей сестре при советской власти, – сказали в крайнем слева пенале.

- Утопится? – решили в третьем пенале.

Пятый пенал развел примус и занялся обыденными поцелуями. Лиза взволнованно бежала по улицам.

(Ильф, И. Двенадцать стульев / И. Ильф, Е. Петров. – М.: Изд-во «Мир книги», 2011. – Серия «Шедевры мировой литературы».)

### Отрывок 3

- мрачный муж пришел, – отчетливо сказала Эллочка. Все слова произносились ею отчетливо и высказывали бойко, как горошины.

- Здравствуй, Еленочка, а это что такое? Откуда стулья?

- Хо-хо!
  - Нет, в самом деле?
  - Кр-расота!
  - Да. Стулья хорошие.
  - Зна-ме-ни-тые!
  - Подарил кто-нибудь?
  - Ого!
  - Как?! Неужели ты купила? На какие же средства? Неужели на хозяйственные? Ведь я тебе тысячу раз говорил...
  - Эрнестуля! Хамишь!
  - Ну, как же так можно делать?! Ведь нам же есть нечего будет!
  - Подумаешь!
  - Но ведь это возмутительно! Ты живешь не по средствам!
  - Шутите!
  - Да, да. Вы живете не по средствам...
  - Не учите меня жить!
  - Нет, давай поговорим серьезно. Я получаю двести рублей...
  - Мрак!
  - Взятки не беру, денег не краду и подделывать их не умею...
  - Жуть!
- Эрнест Павлович замолчал.
- Вот что, – сказал он, наконец, – так жить нельзя.
  - Хо-хо, – сказала Эллочка, садясь на новый стул.
  - Нам надо разойтись.
  - Подумаешь!
  - Мы не сходимся характерами. Я...
  - Ты толстый и красивый парниша.
  - Сколько раз я просил не называть меня парнишей!
  - Шутите!
  - И откуда у тебя этот идиотский жаргон!
  - Не учите меня жить!
  - О, черт! – крикнул инженер.
  - Хамите, Эрнестуля.
  - Давай разойдемся мирно.
  - Ого!
  - Ты мне ничего не докажешь! Этот спор... Я побью тебя, как ребенка. Нет, это совершенно невыносимо. Твои доводы не могут меня удержать от того шага, который я вынужден сделать. Я сейчас же иду за ломовиком.

- Шутите!
- Мебель мы делим поровну.
- Жуть!

(Ильф, И. Двенадцать стульев / И. Ильф, Е. Петров. – М.: Изд-во «Мир книги», 2011. – Серия «Шедевры мировой литературы».)

#### Отрывок 4

*Я говорю сестрице:*

- Может быть, я попал в больницу для душевнобольных, так вы так и скажите. Я, – говорю, – каждый год в больницах лежу и никогда ничего подобного не видел. Всюду тишина и порядок, а у вас что за базар?

*Та говорит:*

- Может быть, вас прикажете положить в отдельную палату и приставить к вам часового, чтобы он от вас мух и блох отгонял?

Я поднял крик, чтоб пришёл главный врач, но вместо него вдруг пришёл этот самый фельдшер. А я был в ослабленном состоянии. И при виде его я окончательно потерял своё сознание.

Только очнулся я, наверно, так думаю, дня через три.

*Сестричка говорит мне:*

- Ну, – говорит, – у вас прямо двухжильный организм. Вы, – говорит, – сквозь все испытания прошли. И даже мы вас случайно положили около открытого окна, и то вы неожиданно стали поправляться. И теперь, – говорит, – если вы не заразитесь от своих соседних больных, то, – говорит, – вас можно будет чистосердечно поздравить с выздоровлением.

Однако организм мой не поддался больше болезням, и только я единственно перед самым выходом захворал детским заболеванием – коклюшем.

*Сестричка говорит:*

- Наверно, вы подхватили заразу из соседнего флигеля. Там у нас детское отделение. И вы, наверно, неосторожно покушали из прибора, на котором ел коклюшный ребёнок. Вот через это вы и прихворнули.

(Зощенко, М. История болезни / М. Зощенко. – М.: Изд-во «Азбука-классика», 2009. – Серия «Коллекция классических бестселлеров».)

## Список литературы

1. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М.: Прогресс, 1988.
2. Бессонова, Л. В. Обыденные представления о структуре общения / Л. В. Бессонова, Е. Л. Доценко // Вестник Моск. гос. ун-та. – 1999. – (Серия «Психология»).
3. Бодалёв, А. А. Психология общения / А. А. Бодалёв. – Воронеж, 1996.
4. Васильев, Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике / Н. Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2005.
5. Винер, Н. Кибернетика / Н. Винер. – М., 1968.
6. Губина, С. Т. Активное социально-психологическое обучение: применение дискуссионных, игровых и тренинговых методов: учебное пособие / С. Т. Губина. – Глазов: Глазов. гос. пед. ин-т, 2010.
7. Емельянов, Ю. Н. Обучение паритетному диалогу / Ю. Н. Емельянов. – Л.: ЛГУ, 1991.
8. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009.
9. Казарцева, О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения / О. М. Казарцева. – М., 2001.
10. Куницына, В. Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.
11. Левин, К. Динамическая психология: избр. тр. / К. Левин. – М.: Смысл, 2001.
12. Мерманн, Э. Коммуникация и коммуникабельность / Э. Мерманн. – Харьков: Изд-во «Гуманитарный центр», 2007.
13. Петровская, Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989.
14. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – М.: Изд-во «Рефл-бук»; Киев: Ваклер, 2001.
15. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2008.
16. Соколов, Э. В. Культура и личность / Э. В. Соколов. – М., 1972.
17. Соколова, Е. Т. Общая психотерапия / Е. Т. Соколова. – М.: Тривола, 2001.
18. Ушаков, Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект: надежды, сомнения, перспективы / Д. В. Ушаков // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям. – М.: Изд-во Ин-та психол. РАН, 2009.

## ГЛАВА 2. УБЕЖДАЮЩЕЕ ОБЩЕНИЕ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

### 2.1. Понятие «убеждаемость»: сущность, структура, методы убеждения

В социальной психологии межличностного общения отмечено, что готовность людей принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение есть свойство личности, которое называется *убеждаемостью*. Убеждаемость предполагает когнитивную гибкость, способность принять доводы и чужую точку зрения, отличающуюся от собственной. Помимо понятия «убеждаемость» в социальной психологии применяется переменная «внушаемость».

Исследования показывают, что «убеждать следует аудиторию, обладающую большими познавательными способностями, высокообразованную и находящуюся в привычной ситуации; внушение же даёт больший эффект в аудитории с невысокими познавательными способностями и в кризисных ситуациях. Оказалось, что девушки по сравнению с юношами больше поддаются убеждению. Потому пропагандист, выступающий на какую-либо тему в женской или мужской аудитории, при всех прочих равных условиях, вероятно, больший успех будет иметь в первом случае, то есть ему будет легче убедить слушателей в правильности своих позиций. Оказалось также, что в сугубо мужской аудитории можно выделить группу таких лиц, которые будут в высшей степени «неподдающимися». Это люди с невысоким уровнем собственного достоинства, остро переживающие чувство своей бесполезности, отчуждённости, склонные к одиночеству, агрессивные или подозрительные, плохо переносящие трудные ситуации (например, особо тревожные на экзамене). Чем выше интеллект, тем больше критичное отношение к предлагаемому содержанию, тем чаще возникает ситуация, когда информация усвоена, однако принятия согласия с ней нет» [7, с. 458–459].

Убеждаемость может стимулироваться различными факторами, которые обусловлены внутренней организацией субъекта и внешним развёртыванием ситуации общения. *К факторам внутренней организации субъекта, влияющим на его убеждаемость, относятся:* познавательный стиль личности, наличие психологи-

ческих защит сознания. Познавательный стиль личности проявляется через потребность в познавательной ясности, такие люди открыты для новой информации, последовательно приобретают её, не прибегают к упрощению окружающей действительности и в целом легко меняют свои установки и позиции. Психологические защиты сознания – это стратегии, которые использует индивид для защиты от открытого выражения бессознательных импульсов. Все защитные механизмы обладают двумя общими характеристиками: 1) действуют на неосознанном уровне и являются самообманом; 2) искажают и фальсифицируют восприятие реальности и тем самым снижают внутреннюю тревогу субъекта, например, отмечено, что когда человек находится в состоянии внутреннего противоречия (дисбаланса), тогда его легко убедить и переубедить; по логике балансной теории сознания Ф. Хайдера [9, с. 129], чтобы человека легче убедить, нужно предварительно вывести определённую область его интересов из равновесного состояния.

*К факторам внешнего развёртывания ситуации общения, влияющим на убеждаемость, относятся:* проявление личного влияния или власти коммуникатора по отношению к другим, а также значимость ситуации общения. Личное влияние – это способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим образом, изменяя при этом не только поведение человека, но и его установки и мировоззрение. Личное влияние осуществляется, как правило, ненавязчиво на фоне доброй воли в общении. Один человек передаёт другому в открытой и ненасильственной форме нечто свое – личное (знание, жизненный опыт и др.), а другой искренне хочет взять и усвоить это. Проявление власти – это способность действующего лица проявлять свою волю вопреки сопротивлению других людей. Выделяют семь типов влияния: 1) социальный интеллект (проявляется в лёгкости в общении, в хорошей адаптивности в любой ситуации, на фоне адекватной самооценки, в удовлетворённости жизнью в целом); 2) личный магнетизм (свойственен людям, у которых высокая степень принятия себя, они чувствительны к эмоциональным состояниям других, хорошо понимают людей и в целом дружелюбны); 3) фрустрационное влияние (это портрет общительного и обаятельного человека, но при этом не отличающегося высоким самоуважением, стабильностью и др., часто проявляющим авторитарный стиль и агрессивность); 4) доверительно-

партнёрский тип (это скромные, внимательные, понимающие люди с высоким уровнем удовлетворённости жизнью, чаще всего бывают представителями профессий «человек – человек»); 5) манипулятивная адаптивность (данные люди имеют хорошие навыки общения, манипуляторских способностей, при этом они не могут поддерживать длительные доверительные отношения); 6) ответственность и компетентность (присуща индивидам с высокими моральными установками и самоуважением, они застенчивы, не любят рисковать, очень осмотрительны и осторожны); 7) «воинствующий добродетель» (это достаточно авторитарные личности с высокими моральными установками, но низкой ответственностью, которые предъявляют высокие претензии к окружающим, как любая авторитарная личность, подчиняя слабых, одновременно подчиняется сильному, что подтверждает их высокую уступчивостью и пониженное самоуважение).

Структура процесса убеждения состоит из четырёх составляющих: **1) индуктор; 2) сообщение; 3) движение сообщения; 4) реципиент.**

**Индуктор** (тот, кто убеждает) – это конкретная личность, которая несёт в себе степень привлекательности для получателя (реципиента). Например, Аристотель отмечал: «Есть три причины, возбуждающие доверие к говорящему... – это разум, добродетель и благорасположение... Если, таким образом, слушателям кажется, что оратор обладает всеми этими качествами, они непременно чувствуют к нему доверие» [1, с. 72]. Исследования показывают, что информация, исходящая от индуктора с большим авторитетом, характеризуется большей силой убеждающего воздействия.

**Сообщение** – это в первую очередь информация и для реципиента (того, кого убеждают). Большое значение имеет понимание сообщения. Под пониманием подразумевается процесс опознавания им (реципиентом) знаков, слов и т. д., которые соотносятся со значениями «собственного информационного фонда реципиента», в результате чего обнаруживается или не обнаруживается их тождество. Ниже предлагаем примеры интерпретации сообщений на тему «Субботник в организации». Проводя анализ связи элементов сообщения, реципиент понимает (интерпретирует) сообщение как факт (явление), которое:

– *является частью чего-то общего* (это «распоряжение» о выполнении работы на отдельном участке во время субботника);

– является целостным (неделимым и самодостаточным) образованием (это «приказ» о проведении субботника в организации с указанием даты, времени и т. д.);

– является следствием (результатом) чего-то (это – «отчёт» о качестве проведения субботника в организации);

– является причиной (представлением) того, что будет обсуждаться в будущем (это, возможно, «статья-заметка» о состоянии дел, о чистоте территории, на которой находится организация, в которой приводятся факты сложившейся ситуации и, как следствие, вносится предложение о проведении субботника).

Учитывая вышеизложенное, скажем, что понимание сообщения связано не только с пониманием значения слов, но и с субъективной интерпретацией их внутренних и внешних связей, где внутренние связи зависят от ценностей мотивов реципиента, а внешние – от социальных условий, правил и законов, которые диктует ситуация.

Приведём примеры формулировок текста из области научно-исследовательской литературы и возможной субъективной интерпретации его содержания в таблице 8 [8, с. 28].

Таблица 8

### Интерпретация научно-исследовательской литературы

Что говорится	Что имеется в виду
1	2
Давно известно, что...	Я не погрдился заглянуть в оригинальную литературу, но...
Имеет большое теоретическое и практическое значение...	Интересует меня...
Хотя не удалось ответить на эти вопросы со всей определённостью...	Эксперимент ничего не дал, но я подумал, что из этого может выйти хотя бы публикация...
Для изучения проблемы была выбрана методика...	У моего приятеля из соседней лаборатории уже было установлено оборудование...
Для подробного исследования были выбраны три испытуемых...	Остальные результаты не имели никакого смысла...
Типичные результаты показаны на графике...	Лучшие результаты показаны на графике...

1	2
Согласие результатов с теоретической кривой: - отличное; - хорошее; - удовлетворительное; - разумное	Согласие результатов с теоретической кривой: - достаточно хорошее; - плохое; - сомнительное; - вымышленное
Предполагается, что... считается, что... возможно, что...	Я думаю, что...
Обычно считают, что...	Ещё пара парней думают также...
Ясно, что для полного понимания ещё необходимо проделать большую работу...	Я этого не понимаю...
К сожалению, количественная теория, которая объяснила бы эти результаты, не создана ...	Я не могу её придумать, и никому другому это тоже не удаётся...
Правильно с точностью до...	Неправильно
Выношу благодарность господину N за помощь в проведении экспериментов и господину NN за полезные замечания...	N сделал работу, а NN объяснил, что это значит...

**Движение сообщения** (движение убеждающей информации в процессе понимания) осуществляется в определённых условиях, которые выражаются степенью благоприятности или неблагоприятности. Также процесс убеждения включает преодоление нескольких препятствий. Все факторы, облегчающие это преодоление, увеличивают вероятность убеждения. Решающее значение имеет не запоминание самого сообщения как такового, а запоминание реципиентом собственных мыслей, возникших в ответ на сообщение. Когда у реципиента есть достаточно оснований для системного обдумывания сути информации, когда он способен на это, то возникают благоприятные условия для сосредоточенности на аргументах. Если эти аргументы неопровержимы и весомы, то вероятность убеждения высока. Если в сообщении нет ничего, кроме легко опровергаемых аргументов, думающий реципиент обязательно обратит на них внимание и оспорит их. Отсюда благоприятными условиями движения убеждающей информации являются должный уровень познавательной активности реципи-

ента и ход его мыслей относительно предъявленного сообщения (установка на понимание), соответственно логики индуктора. Неблагоприятные условия движения убеждающей информации: отсутствие познавательной активности реципиента (отсутствие установки на понимание); логики сообщения индуктора. Это может быть вызвано, например, «конкурентным торможением механизма понимания» [9, с. 25], когда представляемое сообщение не выдерживает конкуренции с другой информацией по принципу «совсем другим голова занята» и т. д. Возможна быть негативная установка на восприятие информации, идущей именно от данного индуктора по принципу «не желаю этого человека слушать, что бы он ни говорил!».

**Реципиент** (тот, кого убеждают). Как было сказано выше, на качество убеждающей коммуникации влияет личное отношение реципиента к индуктору. Это основывается на психологическом законе убеждающей коммуникации, где «при прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому у них положительное отношение (от простого уважения до влюблённости), наоборот, труднее принимают позицию того человека, к которому у них отрицательное отношение» [9, с. 43]. Реципиент ориентирован в большей степени не на информацию сообщения, а на процесс принятия ценности текста сообщения, принятия того положения (идеи), которую индуктор намеревался передать (убедить) по принципу: «мне в этом сообщении нравится это... и то... поэтому следует прислушаться к тому, что он советует...».

Выделяют следующие **методы** убеждения:

– *фундаментальный*: представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого сразу и открыто знакомят со всей информацией, составляющей основу доказательства правильности предлагаемого;

– *метод противоречия*: основан на выявлении противоречий в доводах убеждаемого и на тщательной проверке собственных аргументов на непротиворечивость с целью предотвращения контраступления;

– *метод «извлечения выводов»*: аргументы излагают не все сразу, а постепенно, шаг за шагом, чтобы добиться согласия на каждом этапе;

- *метод «кусков»*: аргументы убеждаемого делят на сильные (точные), средние (спорные) и слабые (ошибочные); первых стараются не касаться, а основной удар наносят по последним;
- *метод игнорирования*: если изложенный собеседником факт не может быть опровергнут;
- *метод акцентирования*: расставляются акценты на приводимых собеседником и соответствующих общим интересам доводах («ты же сам говоришь...»);
- *метод двусторонней аргументации*: для большей убедительности излагают сначала преимущества, а затем и недостатки предлагаемого способа решения вопроса; хорошо, если собеседник узнает о недостатках от убеждающего, чем от других, что создаст у него впечатление непредвзятости убеждающего (особенно эффективен этот метод при убеждении образованного человека, малообразованный же лучше поддается односторонней аргументации);
- *метод «да, но...»*: используется в тех случаях, когда собеседник приводит убедительные доказательства преимуществ своего подхода к решению вопроса; сначала соглашаются с собеседником, потом после некоторой паузы приводят доказательства недостатков его подхода;
- *метод кажущейся поддержки*: это развитие предыдущего метода: доводы собеседника не опровергаются, напротив, приводятся новые аргументы в их поддержку; когда у него сложится впечатление о хорошей осведомленности убеждающего, приводятся контраргументы;
- *метод бумеранга*: собеседнику возвращают его же аргументы, но направленные в противоположную сторону; аргументы «за» превращаются в аргументы «против» [5, с. 94].

## **2.2. Механизмы процесса убеждения**

### **2.2.1. Аттракция: предпочтение одних людей другим**

Восприятие людьми друг друга всегда выражено оценочным отношением по принципу «нравится» или «не нравится». Стремление нравиться другим людям составляет важную часть жизни человека. В основе механизма аттракции лежит универсальное поведение любого живого существа, связанное с получением удовольствия и избегания неудовольствия. Это с позиции психо-

анализа обусловлено базовой (основной) потребностью в безопасности (самосохранения), где основополагающим мотивом является стремление быть желанным, любимым и принятым [11, с. 256]. Объекты, вызывающие приятные чувства, способствуют комфортному существованию, человек к ним тянется. В то же время объекты, вызывающие неприятные чувства, являются неблагоприятными для жизнедеятельности, человек стремится избегать контактов с ними.

Процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии называется *аттракцией* (от англ. *attract* – привлекать, притягивать). Аттракция представляет собой устойчивую эмоцию, которая побуждает действовать определённым образом при взаимодействии с конкретным человеком. Аттракция связана с социальной установкой по отношению одного человека к другому и выступает ключевым фактором в реализации межличностных отношений.

Существует серия факторов, оказывающих влияние на процесс межличностной аттракции.

**Фактор выраженности у человека потребности создавать и поддерживать удовлетворительные отношения** (потребность в аффилиации). *Аффилиация* – это потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними. Аффилиация может проявляться с двух сторон (позитивной и негативной), первая связана со стремлением к принятию, а вторая – со страхом отвержения. Между проявлением данных сторон есть обратная связь: чем меньше выражен у человека страх отвержения, тем больше выражено стремление к принятию, и наоборот.

**Фактор эмоционального состояния участников конкретной ситуации общения**, где влияние оказывает как модальность (отрицательные или положительные эмоции), так и сила переживаний (сильные – слабые эмоции). Например, у человека, который находится в приподнятом настроении, потребность в общении усиливается, снижается степень его конфликтности. Когда человек наполнен негативными эмоциями, то другие люди становятся ему неинтересными или раздражают, досаждают и др. Наше видение других людей, их отношение к нам являются частью нашего общего эмоционального состояния.

**Фактор пространственной близости и сходства** проявляется в том, что чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Отмечено, что пространственная близость влияет на длительность отношений. Механизм заключается в том, что пространственно близкие люди находятся в сходной социальной среде и оперируют аналогичной информацией, это, в свою очередь, формирует сходные образы «Я», снижает настороженность перед новым и неизвестным в общении между ними. Нам нравятся люди, и мы, скорее, нравимся людям, которые похожи на нас, напротив, нам не нравятся люди, и мы не нравимся людям, отличающимся от нас. Как показывают исследования, аналогичные образы «Я» не только притягивают людей, но и отталкивают, когда речь идёт о проявлении невротизма, страхов и др. Например, конфликт и непринятие могут быть обусловлены «видением» себя подобно своему отражению в зеркале, через образы других окружающих людей [6]. Примером является часто встречающаяся вражда родственников в одной отдельно взятой семье и др.

**Фактор физической привлекательности партнёра по общению** связан с тем, что внешне красивые люди повышают уровень физической привлекательности партнёра по общению по принципу «у меня красивая подруга, значит, я сам тоже ничего!», что, в свою очередь, является проекцией своей самооценки. Отмечено, что когда человек уверен в себе, он выбирает наиболее красивого из возможных претендентов. При отсутствии такой уверенности ориентируется на средний или даже низкий уровень физической привлекательности. Исследования показывают, что людям свойственно рассматривать внешнюю красоту как положительную черту личности соответственно логике эффекта ореола. *Эффект ореола* – это тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнёра: переносить благоприятное (или неблагоприятное) впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

**Фактор личного отношения (проявления поддержки) к партнёру по общению** связан с тем, что аттракция возникает в ответ на положительные действия, а неприязнь – на отрицательные. Для нас симпатичными являются люди, которые говорят нам приятные слова, комплименты, сотрудничают с нами, то есть

проявляют по отношению к нам поддерживающий стиль. *Поддерживающий стиль* – это поведение, в результате которого другой человек начинает больше себя ценить.

Исследования показывают, что осуществлять поддерживающий стиль часто бывает достаточно трудной задачей, особенно тогда, когда у партнёров по общению сформирован *комплекс «непринятия поглаживаний»* (непринятия поддержки), в основе которого лежат усвоенные запреты, вынесенные из детства (традиций семьи, определённого народа, где работает формулировка «у нас так не принято...» и др.). Принципы данного комплекса представляются в следующих невротических умозаклчениях:

1. *Нельзя раздавать поглаживания (поддержку)*, нужно «сдерживаться», даже если данный человек вызывает восхищение, поскольку бурные эмоции – это показатель слабости.

2. *Нельзя просить поглаживаний (поддержки)*, даже если в этом очень большая нужда, нужно не подавать вида, поскольку это аналогично «плакать».

3. *Нельзя принимать поглаживания (поддержку)*, даже если очень нуждаешься, нужно отказывайся от похвал, комплиментов и др., обесценивая их встречными замечаниями и отговорками, потому что показывать, что ты нуждаешься, «неприлично» и «за всё придётся платить».

4. *Нельзя поглаживать (поддерживать) самого себя*, гордиться собой запрещено и считается плохим тоном, потому что похвала самому себе ничего не стоит, себя надо держать в «чёрном теле», довольствуясь малым, и т. д.

Как отмечено из опыта исследований природы возникновения депрессии, описанные выше невротические умозаклчения связаны с серией личностных проблем недовольства собой и социальным окружением, которые можно назвать как *«добровольный выбор страдания»*. Непринятие поддержки и запрет на проявление поддержки к партнёру по общению связаны с установками (привычками) выбирать муку, боль и страдание. Имеются четыре явные причины такого выбора:

1. Стремление контролировать гневление. Люди создают набор типов поведения, заменяющих демонстрацию своего гнева. Такое поведение связано с такими болезненными чувствами, как депрессирование, инициирование тревоги, вины, головных болей.

2. Стремление получать помощь. Депрессирование – это манипулятивный способ получения легкодоступной помощи от других. «Добродетельные» люди попадают под чужой контроль, оказавшись «мишенями» депрессивного поведения.

3. Стремление оправдывать несовершенство более эффективных действий. Такое поведение обусловлено боязнью сделать ошибку и взять на себя ответственность свободного жизненного выбора. Выбор оставаться страдающим защищает людей от осознания необходимости работать над проблемами.

4. Стремление контролировать других, где депрессирование – это способ получения контроля над другими.

В итоге людям не удастся решить проблему своего «добровольного выбора страдания», поскольку причиной является отсутствие *осознания ими того, что они делают*. Страх взять на себя *ответственность изменения* своей жизни приводит к активизации психологических защитных механизмов, благодаря которым они не признают, что сами выбрали страдание.

Таким образом, проанализировав сказанное выше, для эффективного проведения поддерживающего стиля поведения необходимо руководствоваться универсальными психологическими механизмами конструктивного одобрения, которые оказывают существенную помощь партнёру по общению (независимо от его личностных установок на получение поддержки). *Конструктивное одобрение* – это признание ценности действий партнёра, а также признание ценности его личности с помощью комплимента. Конструктивное одобрение может иметь различную содержательную направленность. Примеры осуществления конструктивного одобрения представлены в таблице 9.

Таблица 9

### Примеры осуществления конструктивного одобрения

Содержание одобрения	Примеры вербальных формулировок
1	2
Выражение своего позитивного отношения к партнеру	«Мне нравится в тебе... Мне нравится, как ты... и др.»

1	2
Конкретизация того, что именно понравилось, акцентирование внимания на непосредственных деталях	«Ваше выступление было очень ярким, особенно финал второй части сонаты... Это платье очень вам к лицу, особенно цвет и др.»
Аргументация одобрения с использованием выражения «потому что... так как...»	«Потому что ваша игра этой сонаты была такой, что ничего аналогичного я не слышал... Потому что именно в этом платье вы выглядели на этой встрече невероятно яркой... и др.»
Выводы-итоги, благодарение, акцент на перспективах дальнейшего общения	«Всего доброго, как всегда очень рад встрече с вами... Спасибо за приятные минуты общения, до встречи... и др.»
Обращение к личностным качествам партнёра	«У меня нет ни малейшего сомнения, что вы это сделаете блестяще... Ты же у меня умный, у тебя всё получится... и др.»
Обращение к опыту (который имеется) выстраивания хороших отношений с партнёром	«Зная вас давно, я уверен, что ваше слово – всегда закон!.. До сих пор, даже в самых трудных ситуациях, нам всегда удавалось сохранять отношения...» и др.
Применение формулировок одобрения («золотых слов»), которые партнёром будут услышаны, но не всегда осознаны	«Вы, кстати, рассуждаете как бывалый путешественник... Вам, как человеку практичному, и это не комплимент, будет интересна материальная составляющая вопроса... и т. д.»

Таким образом, конструктивное одобрение является полноценным и приносящим удовлетворение обеим сторонам в общении, если будет соответствовать:

1) *реальности, будет обоснованным* (субъективное мнение должно быть аргументировано, в противном случае оно может выглядеть так, как лесть);

2) *точке зрения того, кому оно направлено* (субъективное мнение должно представляться в рамках ценностей партнёра, в противном случае будет отвергнуто или интерпретировано по-другому);

3) *должному уровню правдивости и не будет иметь двойного смысла* (субъективное мнение должно отражать исключительно положительные качества человека);

4) категории доброжелательности с отсутствием критики (субъективное мнение не должно вызывать у воспринимающего стремление пуститься в полемику);

5) категории лаконичности с отсутствием поучений (субъективное мнение должно констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации или практические советы по ее улучшению).

### 2.2.2. Манипуляция: целенаправленное воздействие

*Манипулирование* – формы и приёмы психического воздействия на собеседника по общению с целью изменения его позиции помимо его воли. В данном случае речь идёт об отношении к партнёру по общению как к «вещи», когда игнорируются его интересы и намерения. Такое воздействие носит скрытое качество и опирается на стереотипы мышления и поведения, которые включаются в сознании автоматически, чем большим количеством стереотипов обременено сознание человека, тем легче манипулятору достичь своей цели, так как он, оперируя этими стереотипами, «ставит рамки несвободы» вокруг человека, на которого воздействует. В исследованиях отмечено, что наиболее частыми способами воздействия являются провокация, обман, интрига, намёк [4].

Направленность аргументаций при манипулирующем воздействии на партнёра по общению с учётом целей представлена в таблице 10.

Таблица 10

#### Направленность аргументации при манипулирующем воздействии

Направленность аргументаций и их манипуляционная цель	Примеры вербальных формулировок
1	2
<p><b>На авторитет значимых для партнёра людей:</b> ссылка на высказывания и мнения значимых и влиятельных людей.</p> <p><i>Цель</i> – оказать воздействие на партнёра с расчётом на упоминание имени известного и авторитетного для него человека</p>	<p>«Ты, похоже, не хочешь в этом участвовать – дело твоё! Просто уже многие подали списки, говорят, например, Сергей Сергеевич записался одним из первых!.. Если ты будешь продолжать в таком же духе, то я расскажу тому, кому следует...» и др.</p>

1	2
<p><b>На усиление чувства ответственности партнёра:</b> акцентирование внимания на личностных потребностях партнёра, связанных с сохранением его «светлого и незапятнанного имени».</p> <p><i>Цель</i> – склонить его к принятию нужного для манипулятора решения в силу верности, привязанности, дружбы и др.</p>	<p>«Ты сам понимаешь, мне обращаться с данным вопросом больше не к кому, кроме тебя!.. Ты всегда для нас был защитником и опорой, мы ждём тебя и в этот раз!.. Если не ты, то... Только ты можешь это сделать...» и др.</p>
<p><b>На получение партнёром выгоды:</b> привлечение внимания партнёра к мысли об обогащении, улучшении благосостояния.</p> <p><i>Цель</i> – сагитировать за принятие предложения вследствие его выгоды в экономическом, моральном или политическом отношении</p>	<p>«Когда вы станете осуществлять этот проект, то появятся различные перспективы. Я так хочу, чтобы у вас наконец-то появилась возможность купить своё жильё!.. Я понимаю, что первое время вам придётся работать бесплатно, но не забывайте, что работа на телевидении – это очень престижно!..» и др.</p>
<p><b>На усиление чувства жалости к манипулятору:</b> вызывание к человеколюбию и состраданию, возбуждение желания помочь, уступить, ссылаясь на свое тяжелое положение, усталость, плохое самочувствие.</p> <p><i>Цель</i> – переложить задачи на партнёра и избавить себя от выполнения поручений, обязанностей</p>	<p>«У меня, так как у тебя, никогда не получится! Сделай лучше сам!.. Я кручусь, как белка в колесе, хоть бы кто-нибудь помог!.. Я просто пропаду без тебя, если ты со мной разведёшься! Или сделаю с собой чего-нибудь!..» и др.</p>
<p><b>На торжество «здорового смысла» у партнёра:</b> вызывание к обыденному (шаблонному, стандартному) сознанию.</p> <p><i>Цель</i> – исключить риск нестандартных ситуаций, которые могут возникнуть при решении сложившейся проблемы</p>	<p>«Что ты снова выдумываешь, живи как люди!.. Вы же понимаете, что если эта ситуация получит огласку, то что тогда начнётся!..» и др.</p>

1	2
<p><b>На незнание ситуации партнёром в противовес знаний манипулятора:</b> использование фактов и положений, неизвестных партнёру</p> <p><i>Цель</i> – воздействовать на партнёра в качестве «всезнайки», полностью владеющего информацией (ситуацией) и тем самым показать ему «кто есть кто»</p>	<p>«На сегодняшний день вы доцент кафедры, а ведь именно я вас принимал на работу в качестве ассистента! И, помнится, во многом приходилось убеждать коллег в ваших возможных перспективах, что было весьма не просто!.. Я знаю всех наших сотрудников, что они из себя представляют, помнится...» и др.</p>
<p><b>На тщеславие партнёра:</b> расточение неумеренных похвал.</p> <p><i>Цель</i> – смягчить – «обезвредить», расположить к себе партнёра, чтобы более свободно владеть ситуацией</p>	<p>«Сегодня на нашем концерте присутствует почётный гость – наш начальник цеха, благодаря которому построен этот замечательный зал и организован центр досуга! Следующий номер программы посвящается именно вам, дорогой наш Сергей Сергеевич!» и др.</p>
<p><b>На имеющиеся факты из поведения партнёра:</b> анализ его действий, слов, поведения, акцентирование внимания на опыте конкретных ситуаций.</p> <p><i>Цель</i> – поддержание позиции манипулятора за счёт того, что приводятся основания, выдвигаемые из опыта поведения партнёра</p>	<p>«Ты же сам сказал, что нам не нужно организовывать эту поездку!.. Мы решили туда не ехать, так как у тебя, помнится, были проблемы со здоровьем!.. Ты сам хотел, чтобы я не шла работать в эту организацию, поэтому буду сидеть дома, пока не найду работу, которая будет тебя устраивать! А то опять будешь возмущаться...» и др.</p>

Как видно из таблицы 10, представленной выше, при манипулирующем воздействии партнер рассматривается как совокупность качеств, которые могут пригодиться при достижении своей цели, а не как целостная личность, манипулятор оперирует только той информацией, которая важна для достижения его целей, а всё остальное отсекается. Отмечено, что по своим целям все приёмы манипуляции можно разделить на общие три группы:

- *провоцирование конфликта* («раздутая» конфронтация и сильные эмоции блокируют аргументацию и вывод, необходимые для успешного завершения разговора);

- *обесценивание аргументов партнёра по общению* («удар» по теме разговора и перевод его всевозможными путями в другую сторону);

- *лишение партнёра возможности представить свои аргументы* («холодная война» в виде игнорирования или молчание по принципу «как ни в чем ни бывало...») оставляет вопрос открытым, тем самым «изматывает» партнёра по общению).

Отмечено, что даже если манипулятор внешне демонстрирует доброжелательность, восприимчивость и др., то это всё представляется инструментарием межличностной игры для решения потребительских социальных задач. Отсутствие неконструктивных манипуляционных действий в межличностном общении может быть, если только партнёры находятся на высоком уровне удовлетворения потребностей, например, таких, как потребность в самоуважении, самоактуализации [10]. Тем самым они способны проявлять истинную эмпатию и абстрагированное понимание ситуации общения благодаря сформированному у них высокому уровню психологической культуры личности, не позволяющей себе опускаться до внешне примитивных манипуляционных действий.

В целом основой противостояния внешнему давлению и манипулированию выступает личностный потенциал (сформированная у партнёров по общению *стресс-толерантность* по отношению к внешнему влиянию) [3]. Исследования в области психологии межличностного общения обозначают, что личностный потенциал содержит в себе следующие составляющие, являющиеся основой для противостояния манипулированию:

- сложность внутреннего мира;
- богатство смысловых связей с внешними контекстами;
- укоренённость личностных структур (личность имеет глубокие корни);
- ясность внутренних приоритетов и одновременная уступчивость в принципиальных моментах;
- гибкость в средствах и устойчивость в целях;
- духовная зрелость, когда жизненные цели таковы, что лежат вне пределов достижения в рамках одной человеческой жизни [7, с. 181–182].

Рассмотрим ниже способы защиты от манипуляционных приёмов воздействия. Защиту обозначим соответственно представленным выше группам: провоцирование конфликта, обесценивание аргументов партнёра по общению, лишение партнёра возможности представить свои аргументы.

**Защита от манипуляционного приёма воздействия «Провоцирование конфликта»** заключается в проявлении такта и самообладания в общении с манипулятором, целью которого является активизация конфронтации, выведение из себя партнёра и по возможности создание видимости, что инициатором всего этого является партнёр. Типичным манипуляционным приёмом является акцентирование внимания на эмоциональном состоянии партнёра, его поведении, опыте и др., всё том, что он хочет *скрыть* в данной ситуации общения, считает это своими слабыми сторонами. Тонко чувствующий ситуацию манипулятор как бы вытаскивает всё это напоказ и делает вид по принципу «как ни в чём ни бывало...». Примеры вербальных формулировок защиты от манипуляционных приёмов воздействия провоцирования конфликта представлены в таблице 11.

Таблица 11

### Защита от провоцирования конфликта

Реплики провоцирования конфликта	Неэффективная защита	Эффективная защита
«Уж больно вы ранимы и эмоциональны, что... Даже не знаю как с вами разговаривать, похоже вы опять что-то надумываете... Вы как всегда ничего конкретного сказать по существу дела не можете...» и др.	«Нет, это, скорее всего, на вас похоже... Между прочим, про вас тоже говорят, что вы... Кто вы такой, чтобы со мной так разговаривать!..» и др.	Игнорирование, например, сделать вид, что не расслышали или заняты чем-то интересным (разглядыванием книги, документов на столе и др.). Применение формулировки торможения разговора: «Я думаю, что нам лучше на время прервать...»

**Защита от манипуляционного приёма воздействия «Обесценивание аргументов партнёра по общению»** должна осуществляться, если манипулятор пытается переиначить значение слов партнёра по общению, приписать ему то, что он не говорил, упрекнуть в некомпетентности в обсуждаемом вопросе. Целью такого поведения является стремление сохранить имеющуюся систему ценностей манипулятора от разрушения мифа о своей незыблемости, угрозу которому несёт аргументация партнёра по общению. Такое поведение обусловлено психологической защитой манипулятора, которая прикрывают заниженную самооценку, неуверенность в себе, стремление контролировать ситуацию. Человек осваивает жизненную стратегию создания своего имиджа за счёт принижения и обесценивания других. Примеры вербальных формулировок защиты от манипуляционных приёмов воздействия (обесценивание аргументов партнёра по общению) представлены в таблице 12.

Таблица 12

**Защита от обесценивания аргументов партнёра по общению**

Реплики манипулятора	Неэффективная защита	Эффективная защита
1	2	3
<p><b>Иная интерпретация аргументов партнёра:</b> «Вот вы говорите, что вам урезали рабочую нагрузку, но в то же время вы отказываетесь заниматься работой, которую я вам предлагаю. Здесь явное противоречие, когда, с одной стороны, вы говорите: «Урезали...», с другой стороны, я даю, а вы отказываетесь?»</p>	<p>«Ничего подобного нет, просто имею в виду совсем другое...»</p>	<p>«Да, я так говорю, но... Поскольку этим словам я предаю совсем другое значение, то нет смысла их так понимать, поэтому предлагаю посмотреть на вопрос с другой позиции...»</p>

1	2	3
<p><b>Приписывание того, что не было сказано:</b> «Вы говорите, что договоры поставок у вас имеются. Почему тогда вы не перечисли – конкретно с кем? Или, может быть, составление договоров только в ваших планах?»»</p>	<p>«Вы всё не так поняли!.. Вы не имеете права исказать мои слова!»</p>	<p>«Нет смысла спорить, говорил я это или не говорил. Вы будете утверждать, что это мои слова, а я буду говорить обратное. А время – дороже золота! Я дорожку как своим, так и вашим временем, поэтому вернемся лучше к вашей мысли о...»</p>
<p><b>Обвинение в том, что «ничего не сказали о...»</b> – причина в том, что собеседник прослушал или сознательно проигнорировал и фальсифицировал монолог партнёра</p>	<p>«Я не знаю, почему вы меня не услышали, но я сказал об этом достаточно чётко... Вы наверное, были невнимательны, но я об этом сказал...»</p>	<p>«С удовольствием ещё раз повторю сказанное мной ранее о том, что...»</p>
<p><b>Применение авторитетного мнения:</b> «Ещё Ницше сказал, что человек – это испорченное животное! Вы что... или вам Ницше – не авторитет?»»</p>	<p>«Ну, причём тут Ницше?.. Мало ли что Ницше сказал!.. Для меня Ницше не авторитет, а вот Юнг – авторитет!»</p>	<p>«Ницше, безусловно, авторитетен, и вы, наверное, со мной согласитесь, что слова «авторитет» и «доказательство» – не синонимы. А здесь мы с вами, по-видимому, не расходимся, поэтому давайте снова вернёмся...»</p>
<p><b>Акцентирование внимания на некомпетентности партнёра в обсуждаемой области:</b> «Как вы можете так утверждать, если вы не специалист в педагогике? Я бы, например, никогда не рискнула рассуждать о выгоде в контексте педагогических категорий! А ведь это главная идея ваших умозаключений, словно вы доктор педагогических наук. Нельзя же так!»»</p>	<p>«Хотя я и не специалист в этой области, но данный вопрос изучаю... Но это же очевидно, даже не обязательно быть специалистом в педагогике!»</p>	<p>Абсолютно с вами согласна, благодарю за дельное замечание, поэтому вернёмся к... Знаете ли вы, что...»</p>

1	2	3
<p><b>«Заговаривание»</b>  <b>встречным аргументированием на аргументы партнёра:</b> оппонент забрасывает словесной лавиной своей аргументации, уходя от сути</p>	<p>«Вы так много говорили, что ушли вообще от сути того, что было сказано мной!.. Знаете, я просто теряюсь и запутываюсь во всём том, что вы сказали...»</p>	<p>«Прекрасно! Я фиксировал на бумаге всё то, что вы говорили. Поэтому, если позволите, я прокомментирую прямо по пунктам ваших аргументов...»</p>
<p><b>Открытое отрицание аргументаций и перевод ответственности за это на партнёра:</b> «Я считаю, что этот проект для данного дела не годится! Если у вас другие доводы, то внимательно слушаю, аргументуйте!»</p>	<p>«Ах, раз так, то тогда я вам докажу... Нет, вы не правы, и я представлю доказательства, например, завтра...»</p>	<p>«Извините, ещё Сократ сказал, что доказывает тот, кто утверждает. Вы говорите, что проект не годится, тогда вам и доказывать. Я очень внимательно вас слушаю»</p>

*Защита от манипуляционного приёма воздействия «Лишение партнёра возможности представить свои аргументы»* может применяться в случае, когда партнёр по общению (манипулятор) не стремится поддерживать разговор. Он всё время переводит его на другую тему или использует приёмы игнорирования, блокирования, забывания и др. Такой процесс воздействует на партнёра, в целом оставляя вопрос, касающийся возможности представить свои аргументы, открытым и нерешённым, что само по себе является психологическим давлением. Цель манипулятора, как правило, всегда одна – не дать возможность разрушить, изменить свою позицию, систему своих прежних ценностных установок, убедить себя и других в правильности новой точки зрения. Примеры вербальных формулировок защиты от манипуляционных приёмов воздействия лишения партнёра возможности представить свои аргументы представлены в таблице 13.

**Защита от лишения возможности представить  
свои аргументы**

Реплики манипулятора	Неэффективная защита	Эффективная защита
<p><b>Перевод разговора на другую тему:</b> «Вы предлагаете рассмотреть монографию нашего коллеги N, чтобы рекомендовать к публикации? Помнится мне, в советские времена, чтобы подготовить работу к печати, нужно было приложить намного больше усилий, чем теперь! Видите, сегодня в науке полный развал! Разве вы не согласны со мной?»</p>	<p>«Я так не считаю! Давайте не будем уходить от темы!.. Давайте по делу, пожалуйста... Ну, у вас как всегда – разговора на час!..»</p>	<p>«Возможно, ваши слова заслуживают особого внимания, это тема для большого разговора, а я дорожу и вашим, и своим временем, поэтому предлагаю вернуться к вопросу...»</p>
<p><b>Приём «поднять всё на смех»:</b> «Вот вы всё о рабочем процессе – всё о нём и о нём! Прямо как заклинило! А знаете, по этому поводу есть хороший анекдот: как то собрались мужики на рыбалку...»</p>	<p>«Знаете, мне не до шуток!.. Вы как всегда со своими шуточками не к месту!..»</p>	<p>«Отличный анекдот! Юмор к месту и ко времени продлевает жизнь, а я дорожу вашими и своими силами, поэтому, если можно, давайте вернёмся к нашим вопросам...»</p>
<p><b>Одновременное проговаривание с партнёром и «глушение» его слов:</b> так продолжается до тех пор, пока партнёр не откажется от своей аргументации сам</p>	<p>«Можете ли вы хотя бы немного помолчать! Что у вас за манера перебивать?!.. Вы мне рта открыть не даёте!..»</p>	<p>«Прошу вас, позвольте мне договорить до конца!.. (если собеседник продолжает в том же духе, то тогда применить приём «обрыв фразы», как только он начинает говорить, одновременно внезапно прерывать свою речь на полуслове. Делать так до тех пор, пока он это заметит)</p>

### 2.3. Публичное выступление: психологические составляющие взаимодействия с аудиторией

Искусство выступать публично (ораторское искусство) требует особых знаний, умений и навыков. Хороший оратор – это тот, кто обладает способностью в ходе общения с аудиторией корректировать свою речь, выстраивать положительную обратную связь. Для этого необходимо как знание теории красноречия, с учётом психологических особенностей людей, так и постоянная практика выступлений, упорная работа над словом, что, в свою очередь, даёт возможность влиять на аудиторию или партнера, добиваться успеха.

*Публичное выступление* – это процесс общения выступающего (лектора, оратора и др.) с аудиторией и создание между ними психического контакта. *Психологический контакт* – это специфическим образом сформированная система доверительных отношений всех участников общения, основанных на взаимном согласии и принятии, которые обеспечиваются навыками и умениями общения.

К публичным выступлениям относятся лекции, доклады, сообщения, связанные с передачей информации. Публичное выступление имеет три основные психологические составляющие:

- *информационно-содержательную* (это изложение материала выступления таким образом, чтобы облегчить аудитории понимание сообщаемой информации, способствовать лучшему ее запоминанию);

- *социально-адаптивную* (это установление контакта со слушателями через определение их уровня понимания, адаптация к установкам и мнениям аудитории в целом);

- *лично-ценностную* (это интерактивная двухсторонняя система отношений «выступающий – аудитория», в которой происходит взаимовлияние на личностном уровне: выступающего (лектора, оратора и др.), его опыта самораскрытия перед аудиторией, открытость и готовность воспринимать информацию со стороны присутствующих людей, ценность данного выступления для них).

**Информационно-содержательная составляющая публичного выступления** должна опираться на принципы логичности и обоснованности в изложении предлагаемого материала. Независимо от того, к какому *виду* (информирование, агитация,

развлечение, сокровенное самораскрытие и др.) относится планируемая речь, она должна нести в себе основную идею («о чём говорю») и соответствовать практической цели («для чего говорю»). Большое внимание необходимо уделять *акцентам* – фрагментам речи, обозначающим приоритетную информацию различными способами, поскольку в большинстве своём аудитория легче всего воспринимает и запоминает ту информацию, которая выделяется докладчиком. Для этого оратор должен определить и продумать способы ее предъявления: наглядные материалы, ключевые слова, логические переходы («Таким образом, мы выяснили, что...», «Из вышесказанного можно сделать вывод...» и др.), использование примеров из жизни, юмор и др. для выделения ключевых мыслей.

В целом речь должна обладать структурированной и законченной. Логическая структура речи представляет собой три компонента: вступление, основную часть, заключение, где имеет значение техника плавных переходов. *Вступление* направлено на установление контакта с аудиторией, на подготовку слушателей к восприятию основной идеи («о чём буду говорить»). На данном этапе выступления осуществляется презентация *стиля* речи выступления. *Ораторский стиль* проявляется в манере изложения и поведения выступающего, выборе им средств речевой выразительности, способах построения речи и общения с аудиторией и т. д. На стиль влияют индивидуальные особенности выступающего: его темперамент, характер, свойства нервной системы, тип мышления, а также опыт выступлений перед аудиторией. Отмечено, что вступлению должно отводиться не более 5–10 % от общего времени выступления [2, с. 81]. *Основная часть* требует строгого соблюдения последовательности изложения практической цели («польза от того, что говорю») предлагаемой ранее (во вступлении) идеи. В первую очередь это соблюдение логической связи мыслей (одна подготавливает другую), что является интеллектуальной стимуляцией для восприятия оратора. Мысли обозначаются в виде тезисов, вопросов и др., где, с одной стороны, они объединены благодаря общему признаку, а с другой стороны, не пересекаются (не говорится об одном и том же). Каждый тезис подкрепляется *аргументами* (доводами), которые называются также основанием доказательства. *Доказательства* – это совокупность фактов, представленных в виде статистических данных, теоретических положений, суждений, примеров житейского опыта и т. д. Последовательное изложение указывает на

дисциплинированность мышления оратора, его психологическую и общую культуру, вносит ясность в самые трудные вопросы, что в целом доставляет удовольствие слушателям. Верным признаком высокого уровня информационно-содержательной составляющей публичного выступления является возможность сделать конспект слов выступающего, которым можно затем пользоваться. Такой конспект является хорошим основанием для воспроизведения основного хода мыслей оратора, например, при ответе на вопрос: «О чём в докладе шла речь?» *Заключение* – это важнейший этап выступления, который является наиболее запоминающимся для слушателей относительно психологических принципов целостности и завершённости. Это итог интеллектуальной работы слушателя, где удовлетворение от восприятия информации, предложенной оратором, выражается в нахождении слушателем субъективно значимой пользы (смысла, другими словами, новой *собственной* идеи). Если при завершении речи оратора у аудитории возникает желание продолжить общение, задать дополнительные вопросы и др., то это является показателем того, что выступление воспринято, даже если реплики и вопросы носят противоречивый характер. В целом заключение должно занимать примерно 5 % от времени всей речи.

***Социально-адаптивная составляющая публичного выступления*** связана с проблемой успешного осуществления ораторской деятельности в тех или иных условиях и сложившихся обстоятельствах. Речь идёт об оценке обстановки, где предстоит выступать, и ожиданиях слушателей (с учётом их уровня развития, возраста, профессиональных интересов и др.). Это даёт возможность организовать для слушателей предстоящую речь в удобной и понятной по содержанию форме. Как показывает опыт исследований, на качество выступления влияет *обстановка*, в которой предстоит выступать, объём (размер) помещения, количество человек, составляющих аудиторию, имеющиеся технические средства (микрофон, трибуна и др.). Необходимо учитывать время суток, в которое состоится выступление. Например, утреннее выступление может быть сопряжено с вялостью и сонностью слушателей. В такой ситуации необходимы яркие акценты в докладе, чтобы взбодрить присутствующих, наоборот, доклад, представленный в конце информационно-насыщенной программы, должен быть предельно лаконичным и чётко структурированным по принципу «без лишних слов», чтобы исключить у аудитории эффект перенасыщения. Чаще всего план доклада подготавлива-

ется заранее, например, печатается текст, планируемый для зачитывания. Необходимо быть готовым к любым спонтанным обстоятельствам в ходе выступления (внезапное выключение электроэнергии, микрофона, отсутствие трибуны, движение в зале, изменение расписания, предложение выступить без бумажки и др.). Важно иметь представление, как понимают тему выступления слушатели, каковы их ожидания и отношение к выступающему оратору. Отмечено, что лучше переоценить знания аудитории, чем недооценить их. Рекомендуется сделать небольшой обзор базовых понятий по теме доклада, используя следующие формулировки: «Как мы знаем... Как мы помним из... и т. д.» с целью исключения психологической двойственности слушателей, «знающих» и «не знающих» сути дела предлагаемого доклада. Успех выступления во многом зависит от частоты визуального контакта оратора с аудиторией, который не противоречит его жестике. Отмечено, что слушатели всегда негативно реагируют на каменные лица ораторов, гримасы, доминирующие позы тела и навязчивые телодвижения: раскачивание «маятника», переступание с ноги на ногу, хождение из угла в угол, снятие и надевание очков и др. Такое поведение связано с внутренней нервозностью и волнением оратора, которые мешают выступлению. На психофизическом уровне у выступающего проявляются спазмы в животе, тошнота, потеют ладони, пересыхает горло (чувство потери голоса), в речи появляются слова-паразиты: «гм... в общем... типа... значит... и др.».

В качестве психологических рекомендаций с целью профилактики нервозности публичного выступления можно обозначить следующие моменты:

1. При предварительной подготовке текста доклада необходимо прочитать его от начала до конца вслух несколько раз (по возможности в присутствии других людей).
2. Акценты (тезисы), представленные в докладе, должны быть *психологическими* опорными точками, удерживающими структуру и логику выступления, которые по возможности нужно знать наизусть.
3. Тема доклада должна быть актуальной и интересной для выступающего – именно это придаст ему дополнительную уверенность.
4. В моменты переключения внимания аудитории, когда идёт показ иллюстративного материала к докладу, у выступаю-

шего появляется возможность на несколько секунд передохнуть и собраться силами.

5. Использование пауз в соответствии с логикой доклада даёт возможность регулировать дыхание, несколько жестов или шагов помогают снять напряжение, например, если от волнения некуда девать руки, то достаточно держать ручку (указку и др.), что поможет достижению собранности.

6. У оратора к аудитории должно быть доброжелательное, неагрессивное, толерантное отношение и открытое желание начать с ней взаимодействовать визуально.

**Личностно-ценностная составляющая публичного выступления** определяется *актуальностью* процесса восприятия предлагаемого выступления. *Актуальность* – это субъективная ценность, приписываемая слушателями информации, отвечающей их потребностям и интересам. Отмечено, что наиболее значимое психологическое воздействие оказывают аргументы, пробуждающие у слушателей эмоции, вызванные желанием удовлетворить насущные потребности. *Принятие* аудиторией выступления оратора происходит, когда воспринимаемая информация превращается в знания, соответствующие ценностям личности. *Безусловное принятие* – это принятие позиции человека без предварительно выдвигаемых условий. Отмечено, что степень престижности (популярности) личности человека влияет на убедительность и успешность выступления. Установка на личность человека по принципу «это хороший (плохой) человек, поэтому будем (не будем) его слушать...», зафиксированная ранее, имеет способность распространяться на все его области жизнедеятельности, в том числе и на практику публичных выступлений.

Личностно-ценностная составляющая публичного выступления связана с этическим поведением выступающего, которое влияет на степень привлекательности его в глазах аудитории. Убеждающая речь обладает следующими характеристиками:

1. *Честность и открытость* оратора, которая выражается по принципу «говорить правду», в которой он *уверен*.

2. *Отсутствие преувеличения и преуменьшения* имеющихся реальных фактов, чёткое, сдержанно-логичное представление их для *объективной оценки* аудитории.

3. *Исключение агрессивных (истеричных) нападков* по отношению к противникам или тем, кто не разделяет мнения по

предъявляемой в докладе теме, уважительное отношение к альтернативному мнению.

4. *Исключение информации из недостоверных источников*, которые могут засорить доклад и выступить в виде клеветы, слухов, сплетен и т. д.

5. *Одобрительное отношение к обратной связи с аудиторией*, гибкая позиция в ситуации вопросов – ответов, поощрение свободной дискуссии.

6. *Искренне благодарное отношение к слушателям*, к их мнению, вниманию, времени.

7. *Отсутствие страха оперирования информацией из собственного опыта (жизни)* при обсуждении проблемы, обозначенной в докладе, и открытое предоставление контактной информации для заинтересовавшихся лиц с целью дальнейшего сотрудничества.

### **Выводы по главе**

**Убеждаемость** – свойство личности, связанное с готовностью людей принять информационное воздействие. Убеждаемость может стимулироваться различными факторами, которые обусловлены внутренней организацией субъекта и внешним развёртыванием ситуации общения. Структура процесса убеждения состоит из четырёх составляющих: **1) индуктор; 2) сообщение; 3) движение сообщения; 4) реципиент**. Процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии называется **аттракцией** (от англ. *attract* – привлекать, притягивать). Существуют факторы, оказывающие влияние на процесс межличностной аттракции: выраженность у человека потребности создавать и поддерживать удовлетворительные отношения (потребность в **аффилиации**); эмоциональное состояние участников в конкретной ситуации общения; пространственная близость и сходство; физическая привлекательность партнёра по общению; личное отношение (проявление поддержки).

**Манипулирование** – формы и приёмы психического воздействия на собеседника по общению с целью изменения его позиции помимо его воли. **Публичное выступление** – это процесс общения выступающего (лектора, оратора и др.) с аудиторией и создание между ними психологического контакта. **Психологический контакт** – это специфическим образом сформированная система доверительных отношений всех участников общения, основанных на взаимном согласии и принятии, которые обеспе-

чиваются навыками и умениями общения. К публичным выступлениям относятся лекции, доклады, сообщения, связанные с передачей информации. Публичное выступление имеет три основные психологические составляющие: **информационно-содержательную, социально-адаптивную, личностно-ценностную.**

### **Основные понятия**

*Убеждаемость.*

*Индуктор.*

*Реципиент.*

*Аттракция.*

*Аффилиация.*

*Манипуляция.*

*Публичное выступление.*

### **Вопросы для самопроверки**

1. Раскройте сущность понятия «убеждаемость». Охарактеризуйте её структуру и перечислите методы, применяемые в процессе убеждения.

2. Что означает понятие «аттракция»? Перечислите факторы, оказывающие влияние на процесс межличностной аттракции.

3. Дайте характеристику понятия «манипуляция». Назовите основные преследуемые цели при использовании манипуляционных приёмов. Обоснуйте, каким образом необходимо проводить защиту от манипуляционного воздействия.

4. Раскройте сущность психологических составляющих публичного выступления. Каким образом необходимо налаживать психологический контакт с аудиторией? Назовите рекомендации, направленные на профилактику нервозности публичного выступления.

### **Учебные задания**

#### ***Задание 1. Общение без принуждения на свободную тему.***

Разбейтесь на пары и постарайтесь выстроить общение без принуждения на любую свободную тему, используя следующую последовательность в изложении мыслей: 1) что я заметил; 2) что я почувствовал в результате; 3) какие потребности у меня есть, которые не удовлетворены; 4) какую просьбу я выскажу вследствие этого. Проанализируйте свои наблюдения, чувства,

потребности и желания. Удавалось ли вам «не вторгаться» в чужое личностное пространство в процессе разговора?

***Задание 2. Отработка позиций восприятия.***

Разбейтесь на подгруппы и предложите одному из участников обсудить внутри подгрупп интересный его вопрос (на любую свободную тему). Рассмотрите ситуации в контексте трёх перспектив её видения: 1) моя, я вижу её собственными глазами («от первого лица», «первая позиция»); 2) других людей, которые смотрят на ситуацию своими глазами («от второго лица», «вторая позиция»); 3) беспристрастная, объективная перспектива («взгляд со стороны», «третья позиция»). Проанализируйте, насколько участникам разговора удалось понять «фильтры», убеждения и ценности других людей.

***Задание 3. Отработка направления мотивации: упражнение «Я надёжен, летайте мной!»***

Каждому из участников необходимо осуществить *самопрезентацию* (саморекламу). При подготовке монолога необходимо придерживаться следующих закономерностей мотивации к действию: 1) люди могут быть мотивированы на достижение чего-то позитивного (мотивация «к»); 2) люди могут стремиться избегать чего-то негативного (мотивация «от»). Большинству людей свойственны оба направления мотивации в зависимости от ситуации. Проанализируйте, какую из стратегий мотивации к действию во время самопрезентации использовали участники, что повлияло на её эффективность.

***Задание 4. Определение конкретного «что», различные «как» его достичь: упражнение «Поиск решения».***

Разбейтесь на подгруппы и обсудите, используя метод «мозгового штурма» конкретную задачу, требующую незамедлительного выполнения. Во время обсуждения опирайтесь на следующий алгоритм: вопрос «как» может и должен подождать, пока «что» не будет полностью исследовано. В противном случае идеи не проходят не потому что они плохие, а потому что люди немедленно перескакивают на: 1) «как» мы *не можем* это сделать; 2) «как» это *не удалось* в прошлый раз; 3) «как» у нас *нет возможности* это сделать. Если они не находят сразу ответов на эти «как», они начинают насмехаться над «что». Проанализируйте результаты своей работы. Удавалось ли вам исследовать конкретное «что» и различные «как» этого достичь?

**Задание 5. Анализ смысловых акцентов в высказывании: упражнение «Я не могу сделать это здесь».**

Участникам необходимо совершить отказ от предложенного им алгоритма действия, используя формулировку «Я не могу сделать это здесь», который начинается со слов: «Я прошу вас сделать здесь... и т. д.» (окончание предложения участники сочиняют и формулируют сами). Участники должны осуществить смысловые акценты, придерживаясь следующей логики их расстановки:

– акцент на окружение («Я не могу сделать это *здесь*» означает, что именно окружающая обстановка препятствует выполнению действия);

– акцент на поведение («Я не могу сделать *это* здесь» является утверждением конкретного поведения, может быть переформулировано: «Я могу сделать другие вещи, но *не эту*»);

– акцент на умения и знания («Я не могу *сделать* это здесь» свидетельствует об отсутствии необходимой информации, нехватке знаний, конкретного опыта и др.);

– акцент на убеждения и ценности («Я *не могу* сделать это здесь» является утверждением того, что представляется для человека истинным и важным, через что ему трудно переступить, поэтому он может испытывать панику: «Что будет, если мне *придётся* делать это здесь?»);

– акцент на идентичность («Я *не могу* сделать это здесь» является утверждением о себе как о человеке. Смысл фразы может быть переформулирован следующим образом: «Это действие идёт вразрез с тем, кто я»).

После выполнения упражнения необходимо проанализировать: какие акценты оказались более понятными (непонятными), в чём заключаются психологические причины их понимания (непонимания) для окружающих.

**Задание 6. Отработка стратегии извинения: упражнение «Искусство извинения».**

Обсудите в группе проблему человеческих ошибок как неотъемлемой части жизненного опыта и вынесения суждений, в результате которых люди чувствуют, что нужно извиниться. Разбейтесь на пары и постройте стратегии извинения, придерживаясь следующей последовательности действий:

- 1) возьмите ответственность на себя;
- 2) скажите то, что должны сказать по поводу того, что вы сделали или сказали ранее;

3) не допускайте продолжительной паузы, когда закончили говорить, это перекладывает ответственность на другого человека (храните молчание приблизительно две секунды);

4) скажите что-нибудь, что направлено на будущее;

5) поблагодарите собеседника за его внимание и слушание вас.

Используйте, например, следующую схему изложения мыслей: «Прошу прощения, что вышло не так... (две секунды молчания). Я хотел (а)... (две секунды молчания). Благодарю вас (тебя)... (две секунды молчания). Что у нас дальше...». Проанализируйте получившиеся диалоги, определите природу ваших психологических трудностей при выполнении данного задания.

### Список литературы

1. *Аристотель*. Риторика / Аристотель // Античные риторики. – М.: МГУ, 1978.
2. *Баева, О. А.* Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Минск: Новое знание, 2001.
3. *Баранов, А. А.* Стресс-толерантность педагога: теория и практика / А. А. Баранов. – М.: АСТ; Ижевск: Изд. дом «Удмуртский университет», 2002.
4. *Доценко, Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – М.: ЧеРо; Изд-во МГУ, 1997.
5. *Ильин, Е. П.* Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009.
6. *Калина, Н. Ф.* Основы психоанализа / Н. Ф. Калина. – М.: Рефлбук; Киев: Веклер, 2001. – 352 с.
7. *Куницына, В.Н.* Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погорыша. – СПб.: Питер, 2001.
8. *Пайнс, Э.* Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – СПб.: Изд-во «Питер», 2000.
9. *Панасюк, А. Ю.* Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия / А. Ю. Панасюк. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
10. *Сидоренко, Е. В.* Личностное влияние и противостояние чужому влиянию / Е. В. Сидоренко // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: СПбГУ, 1997.
11. *Хьелл, Л.* Теории личности (основные положения исследования и применение) / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб.: Питер Ком, 1999. – 608 с.

## ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

**Агрессивное самораскрытие** – желание говорить о себе, не считаясь с желанием других людей.

**Активное слушание** – система действий, способствующих сосредоточению внимания слушающего на партнере, активизации самовыражения партнера, восприятию и пониманию сказанного (и не сказанного) им.

**Альтернативный вопрос** – вопрос, в формулировке которого содержатся варианты ответов.

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

**Безусловное принятие** – это принятие позиции человека без предварительно выдвигаемых условий.

**Вербальные сигналы** – слова, а именно: содержание, лексика и грамматика высказываний (иными словами: смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи или разные виды её неправильности).

**Драма общения** – трудно решаемые психологические задачи общения, вызванные болезненным повторением одной и той же коммуникационной ситуации, по принципу: «Наступить на старые грабли».

**Закрытый вопрос** – это вопрос, который требует однозначный ответ: «Да», «Нет», «Хочу», «Не хочу» и т. д.

**Индуктор** (тот, кто убеждает) – это конкретная личность, которая осуществляет коммуникативное воздействие относительно получателя (реципиента).

**Интерпретация** – предположение об истинном значении высказывания и (или) его причинах и целях.

**Коммуникация** – это специфическая культурная форма общения, обмен информацией между людьми посредством знаков и символов, при котором информация передаётся целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определёнными правилами и нормами.

**Коммуникативные знания и умения** выражаются в знании о видах, фазах, закономерностях общения и существующих коммуникативных методах и приёмах.

**Коммуникативная компетентность** – совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения.

**Коммуникативная совместимость** – частный вид совместимости, возникающей на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

**Коммуникативные способности** – это, с одной стороны, природная одарённость человека в общении, с другой стороны, производительность (уровень качества выполнения текущих коммуникативных задач, стоящих перед индивидуумом).

**Коммуникативная установка партнёра** – это своеобразная программа поведения личности в процессе общения.

**Комплекс «непринятия поглаживаний»** (непринятия поддержки) – это комплекс психологической защиты, в основе которого лежат усвоенные запреты, вынесенные из детства (а именно: из традиций семьи, определённого народа, где работает формулировка: «У нас так не принято...» и др.).

**Конструктивное одобрение** – это признание ценности действий партнёра, а также признание ценности его личности с помощью комплимента.

**Конкретизирующий вопрос** – вопрос, направленный на обозначение акцентов, деталей в получаемой информации: «Вы сказали, что... это повторялось часто?» и др.

**Конфронтационный вопрос** – это вопрос, акцентирующий внимание на противоречии в содержании информации: «Я не понимаю ваших слов: сначала вы сказали... а сейчас утверждаете...» и др.

**Малый разговор** – это разговор, относящийся к повседневной коммуникации, основной формой которого является короткая беседа. Это средство организации общения небольшого числа находящихся рядом и хорошо знакомых друг другу людей.

**Манипуляция** – это скрытое от адресата побуждение его к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

**Модель речевой коммуникации** – структурированный и логически выстроенный образец (паттерн), который формализи-

рует речевую коммуникативную деятельность с учётом специфики субъектов и объектов данной деятельности.

**Межличностная коммуникация** – это форма общения, при которой информация передаётся целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определёнными правилами и нормами.

**Межличностное общение** – осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, взаимодействие между людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

**Методы психического воздействия** – способы психологического влияния на человека посредством знаков, механизмов идентификации и рефлексии в ходе деятельности, том числе учебной, такие, как: заражение, внушение, убеждение и подражание.

**Мотивация** – побуждение к деятельности определенным мотивом, процесс выбора оснований для определенной направленности деятельности.

**Невербальные сигналы** – это неречевые способы коммуникации и экспрессии, которые выражаются через взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи и др.

**Обратная связь** – вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого человека.

**Ораторский стиль** – это специфически организованная манера изложения и поведения выступающего, выбор им средств речевой выразительности и способ построения речи и общения с аудиторией и т. д.

**Открытый вопрос** – вопрос, который подразумевает развернутый ответ, а не ответ «Да» или «Нет», или другой однозначный ответ. Открытые вопросы начинаются со слов: «Каким образом?», «Каковы были основания?» и др.

**Партнерское общение** – общение психологически равных людей, в принципе готовых к доброжелательному сотрудничеству.

**Паттерн** – модель, конфигурация, образ, шаблон; любая последовательность явлений во времени или любое расположение

предметов в пространстве, которое можно отличить от других последовательностей или расположений и сравнить с ними.

**Поддерживающий стиль** – это поведение, в результате которого другой человек начинает больше себя ценить.

**Поясняющий вопрос** – это вопрос, который задаётся с целью восстановления игнорируемого материала и указаний на то, к чему относится сказанное, например: «Что значит «не могу так жить»?», «Что значит «всё пропало»?», «Кто именно вас не любит?» и др.

**Психологический контакт** – это специфическим образом сформированная система доверительных отношений всех участников общения, основанных на взаимном согласии и принятии, которые обеспечиваются навыками и умениями общения.

**Расширяющий вопрос** – этот вопрос выступает в качестве просьбы дополнить ответ, сделать его более подробным, например: «И что случилось потом?», «И что из этого получилось?», «Как же все-таки всё закончилось?» и др.

**Реципиент** (тот, кого убеждают) – это конкретная личность, которая направлена на коммуникативное взаимодействие в ответ на убеждающее воздействие, совершаемое индуктором.

**Речь** – это процесс пользования языком в связи с необходимостью вступить в общение с кем-либо или отправить сообщение кому-либо, а также средство передачи однозначно трактуемых сообщений и команд.

**Речевое общение** – это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

**Речевой акт** – это единица (составляющая) речевого общения, проявляющаяся в конкретном действии, которое выражается в непосредственной ситуации общения.

**Речевое поведение** – это совокупность речевых поступков, которая представляется в использовании языка в определённых и многообразных жизненных ситуациях.

**Социальный интеллект** – это глобальная способность человека, возникающая на базе комплекса интеллектуальных, коммуникативных и поведенческих черт, включая владение процессами саморегуляции; это обуславливает прогнозирование развития межличностных ситуаций, интерпретацию информации и

поведения, готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.

**Убеждаемость** – свойство личности, связанное с готовностью людей принять информационное воздействие.

**Фатическое речевое поведение** – это ассоциативный способ общения, который направлен на то, чтобы высказаться и встретить понимание с целью поддержания разговора.

**Экспертная зона** – это область интересов собеседника, в которой он себя чувствует экспертом, которая может выражаться как на профессиональном, так и на личностном уровне.

**Эмоциональный интеллект** – это способность воспринимать и выражать эмоции, ассимилировать эмоции и мысли, понимать и объяснять эмоции. Он включает самосознание, контроль импульсивности, настойчивость, уверенность, социальную гибкость и др.

**Эффект ореола** – это тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнёра: переносить благоприятное (или неблагоприятное) впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Учебное издание

**Светлана Тельмановна Губина  
Янина Александровна Чиговская-Назарова**

**ОСНОВЫ  
ЭФФЕКТИВНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ  
И УБЕЖДАЮЩЕГО ОБЩЕНИЯ**

*Учебное пособие*

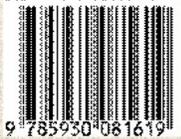
Редактор *Л. В. Ларионова*  
Оригинал-макет: *Н. С. Леонтьева*  
Дизайн обложки: *Н. С. Леонтьева*

---

Подписано в печать 27.07.2012. Напечатано на ризографе. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Усл. печ. л. 5,12. Уч.-изд. л. 4,5. Тираж 100 экз. Заказ № 3656 – 2012.

ФГБОУ ВПО «Глазовский государственный педагогический институт  
имени В. Г. Короленко»  
427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Первомайская, д. 25  
Тел./факс: 8 (34141) 5-60-09, e-mail: [izdat@mail.ru](mailto:izdat@mail.ru)

ISBN 978-5-93008-161-9



9 785930 081619