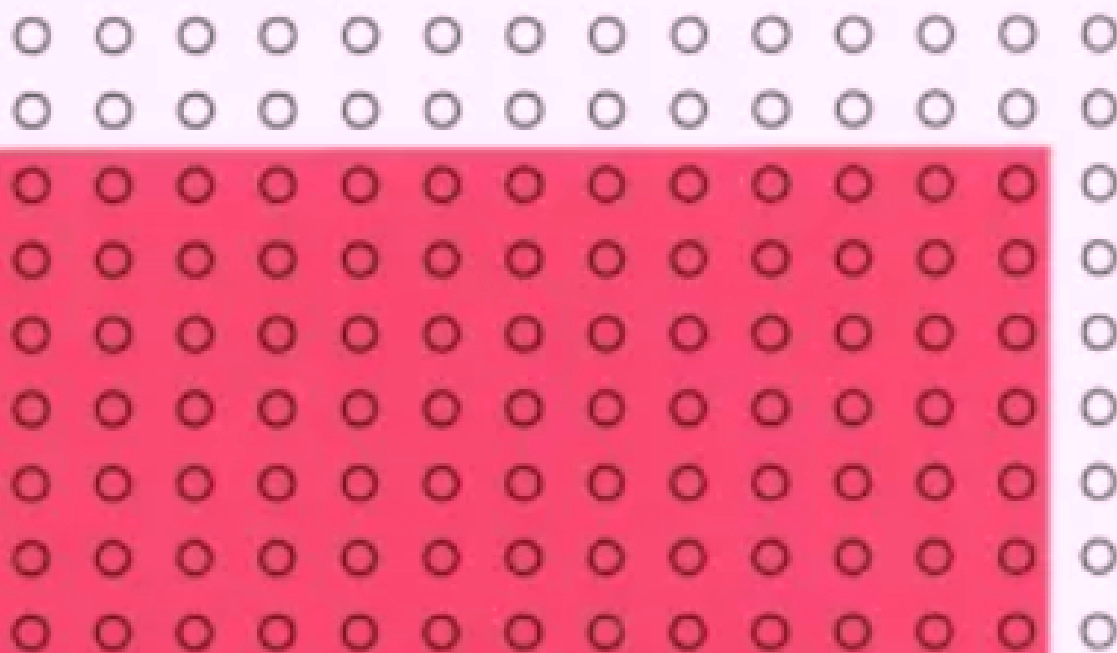


А. С. Калюжный

Психология межличностного общения



**НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Факультет военного обучения

А.С. Калюжный

**ПСИХОЛОГИЯ
МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебное пособие

Н.Новгород
2004

ББК 88.4
В 633

В учебном пособии рассматриваются теоретические и прикладные разработки отечественной военной психологии по проблеме межличностного общения военнослужащих. Достаточное внимание уделено рассмотрению социально-психологических аспектов общения офицера, а также психологическим особенностям управленческого воздействия командира на подчиненных.

Предназначено студентам факультета военного обучения НГТУ, обучающимся по программе подготовки специалистов по военно-учетной специальности «Психология», а также постоянному составу университета, проявляющему интерес к теории и практике отечественной военной психологии и педагогики.

К 17 Калюжный А.С. Психология межличностного общения: Учеб. пос. -Н.Новгород: НГТУ, 2004. -32 с.

© А.С. Калюжный, 2004

Оглавление

Введение	4
1. Общение как социально-психологическое явление	5
2. Психологические особенности управленческого общения	19
Заключение	31
Литература	32

ВВЕДЕНИЕ

Участвуя в совместной деятельности, люди становятся субъектами взаимоотношений. Важным средством такого взаимодействия выступает общение. Необходимость общения военнослужащих обусловлена, во-первых, обязанностью совместного участия в военно-профессиональной деятельности, овладения своей специальностью, усвоения норм поведения в воинских коллективах; во-вторых, потребностью личности в приобретении социального опыта, приобщении к культурным ценностям.

Общение принадлежит к базовым категориям отечественной психологической науки. В последние годы она стала в один ряд с такими категориями как сознание, личность, деятельность, коллектив и др. Такая постановка проблемы, возводящая общение в ранг важнейших научных и практических проблем, исходит из анализа взаимосвязи общения, военно-профессиональной и других видов деятельности различных категорий военнослужащих.

Войсковой опыт свидетельствует, что уровень профессионализма командира (начальника) во многом определяется не столько его технической подготовленностью, сколько умением общаться с подчиненными, т.е. личными качествами и способностью руководить людьми. Обусловлено это тем, что более двух третей рабочего времени военного руководителя занимает общение с личным составом. Для того чтобы овладеть наукой и искусством общения, офицеру необходимы знания закономерностей и механизмов этого процесса, структуры, форм и приемов общения, а также уяснить его место в сложной системе взаимоотношений военнослужащих.

ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

Общение - это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между военнослужащими, порожденный потребностью в совместной военно-профессиональной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Следовательно, главная задача военной психологии в этом случае заключается в установлении закономерностей взаимодействия человека с военно-социальной системой через совокупность социально-психологических связей, в которые он тесно вписан и благодаря которым он приобретает специфические (военно-профессиональные) личностные качества, становится самостоятельным субъектом деятельности и своеобразной индивидуальностью.

В представленном многообразии связей исследователи социологических проблем военной психологии различают два вида отношений: общественные (экономические, политические, идеологические, социальные и др.) и непосредственно психологические. Все они раскрываются и реализуются в общении. Следовательно, корни общения находятся в самой жизнедеятельности и психической природе человека. Общение, таким образом, предстает в качестве реальных измерений общественных (социальных) и межличностных отношений.

Специфика общественных отношений

Специфика общественных отношений заключается в том, что человек представляет в них определенные общественные группы (классы, профессии и т.п.). Такие отношения несут безличный характер. Их сущность во взаимодействии конкретных социальных ролей, а не во взаимодействии конкретных личностей. Однако внутри системы безличностных общественных отношений люди неизбежно вступают во взаимодействие, в общение, где проявляются их индивидуальные характеристики. Межличностные отношения возникают и функционируют внутри каждого из видов общественных отношений и позволяют

конкретным людям проявить себя как личность в актах общения и взаимодействия. Общественные и межличностные отношения — это единое целое, вторые существуют внутри первых. Поэтому во всех групповых действиях их участники выступают, с одной стороны, как исполнители безличной роли, а с другой — как неповторимые человеческие личности, проявляющие свои индивидуальные психологические особенности.

Важнейшая *специфическая черта межличностных отношений* - эмоциональная основа. Это значит, что такие взаимоотношения возникают и складываются на основе определенных чувств, рождающихся у людей по отношению друг к другу, и проявляются на трех эмоциональных уровнях: в аффектах, эмоциях, чувствах. В психологии обычно рассматривается третий компонент — чувства, набор которых можно свести в две группы.

Первая группа — конъюнктивные — включает в себя сближающие и объединяющие чувства, при которых субъекты отношений демонстрируют готовность и желательность сотрудничества, совместных действий. Вторая группа -дисъюнктивные — включает в себя разъединяющие людей чувства, когда отсутствует желание к сотрудничеству, взаимодействие становится невозможным.

Отечественные психологи исходят из единства общения и деятельности, ибо любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности людей. Деятельность посредством общения не просто организуется, но и обогащается. Взаимодействуя в процессе той или иной деятельности, люди вступают во взаимоотношения как личности, подчеркивая свою индивидуальность.

Понятие общения

По своей сути **общение** – это *одна из важнейших форм взаимодействия военнослужащих, порождаемого потребностями их совместной военно-профессиональной и другой деятельности, предполагающего обмен (передачу, трансляцию) профессиональной, социальной или личностно значимой информацией*. Его главная цель заключается в том, ради чего у человека возникает данный вид активности, а именно: обучение и воспитание, согласование действий в совместной деятельности, установление взаимоотношений и др. Следовательно, цель человеческого общения — удовлетворение не только биологических потребностей, как у животных, но и многих других: социальных, культурных, познавательных, творческих, потребностей интеллектуального

роста, нравственного и профессионального развития и др. Достижение целей общения способствует удовлетворению биологических и социальных потребностей человека. Первое из них необходимо для поддержания, сохранения и развития организма, удовлетворения основных органических потребностей. Оно служит самосохранению организма, поддержанию и развитию его жизненных функций. Второе предназначено для развития межличностных контактов, установления интерперсональных отношений, формирования личности. Социальное общение обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни групп, коллективов, государства в целом.

Содержание общения

Содержание общения - это информация, передаваемая при контактах людей. Это могут быть сведения о внутреннем мотивационном состоянии, о наличных потребностях, передаваемых партнеру с расчетом на его участие в их удовлетворении. Это знания о мире, приобретенный опыт, навыки и умения. Общение многопредметно и разнообразно по своему внутреннему содержанию, познать которое можно, лишь проанализировав предмет общения, т.е. то, по поводу чего оно происходит.

Содержательная сторона общения может быть представлена как совокупность материальной, когнитивной, кондиционной, мотивационной и деятельностной составляющих. При *материальном общении* люди обмениваются предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения их потребностей и условием их индивидуального развития. При *когнитивном общении* происходит обмен знаниями, навыками, умениями. Это важный фактор интеллектуального развития и формирования научного мировоззрения. Под *кондиционным общением* понимается взаимовлияние людей, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Такое общение создает состояние психологической готовности к обучению, формулирует установки для оптимизации других видов общения и тем самым способствует интеллектуальному и личностному развитию человека. При *мотивационном общении* осуществляется передача друг другу побуждений, установок, готовности к действиям в определенном направлении, что приводит к формированию установок к действиям, актуализации потребностей. Выступая источником дополнительной энергии, мотивационное обще-

ние позволяет приобрести новые интересы, мотивы и цели деятельности. Тем самым увеличивается психоэнергетический потенциал человека, стимулируется его развитие. *Деятельностное общение* связано с различными видами познавательной или учебной деятельности и служит способом передачи информации, расширяет кругозор, развивает способности человека. В ходе его осуществляется межличностный обмен действиями, операциями, навыками и умениями, что обогащает и совершенствует деятельность человека.

Средства общения

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Информация может передаваться и приниматься различными способами: телесными контактами (касание тела, руками и т.п.); на расстоянии, с помощью органов чувств (наблюдение за деятельностью другого человека, восприятие звуковых сигналов). Человек изобрел и усовершенствовал такие способы, как язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных формах (тексты, схемы, рисунки), технические средства передачи и приема информации (радио, телевидение, механическая, магнитная, лазерная и другие формы записи). Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует содержание общения и достигает его цели. Зависят они от уровня развития человека и его культуры.

В зависимости от средств общение может быть непосредственным и опосредованным, прямым и косвенным. С помощью естественных органов человека (рука, голова, туловище, голосовые связки и т.п.) осуществляется непосредственное общение. Оно необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться, используя имеющиеся от рождения простые и эффективные средства и способы научения: условно-рефлекторные, викарные и вербальные. При опосредованном общении используются специальные средства. Это могут быть как природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и др.), так и культурные (знаковые системы, печать, радио, телевидение и др.). Такое общение помогает усвоению, как собственных средств, так и совершенствованию их базе способности к самообразованию», самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению процессом общения. Прямое общение осуществляется при личных контактах, непосредственном восприятии людьми друг друга, когда они видят, слышат, чувствуют собеседника, реагируют на опреде-

ленные действия. Косвенное общение предполагает участие посредников, которыми могут выступать другие люди. Например, при передаче распоряжений командиром соединения командирам подразделений через командиров частей.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на *несколько видов*. Здесь целесообразно выделить такие его виды как деловое, личностное и целевое. Деловое общение присутствует в совместной деятельности и направлено на повышение ее качества и продуктивности. Если деловое общение сосредоточено на том, чем заняты люди, то личностное общение связано с психологическими проблемами внутреннего мира человека, а именно: познанием себя и себе подобных, отношением к другим людям, к тому, что происходит вокруг, разрешением внутреннего конфликта и т.п. Целевое общение служит средством удовлетворения специфической потребности, в том числе потребности в общении с людьми.

Итак, уяснив сущность общения, его цели, содержание, средства, типы и виды, следует рассмотреть и функции общения.

В психологии выделяют три функции общения (иногда их называют сторонами, аспектами), которые позволяют более четко структурировать этот процесс. Среди них выделяются: коммуникативная, включающая обмен информацией; интерактивная, предусматривающая организацию взаимодействия; перцептивная, отражающая процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия. Рассмотрим подробнее каждую из них.

Коммуникативная функция общения

Коммуникативная функция общения предусматривает то, что военнослужащие в ходе совместной деятельности обмениваются различными представлениями, идеями, чувствами, настроениями и пр. Это и есть информация человеческой коммуникации, в ходе которой информация не просто передается, а и формируется, уточняется, развивается.

Коммуникативная функция имеет свою специфику. В-первых, общение — это не просто обмен или движение информации. Здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых выступает активным субъектом. Схематично коммуникация может быть представлена как интерсубъектный процесс (S=S), как "субъект-субъектные взаимоотношения активного обмена информацией, в ходе которого совместно постигается предмет общения.

Во-вторых, обмен информацией предусматривает взаимовлияние субъектов, предполагает психологическое воздействие на поведение партнера с целью его изменения.

В-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда субъекты обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования, т.е. говорят на одном языке, когда знаки и закреплённые за ними значения известны всем.

В-четвертых, для общения характерны коммуникативные барьеры, носящие социальный или психологический характер. С одной стороны, это различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание, порождающее разную интерпретацию одних и тех же понятий. С другой стороны, барьеры могут носить чисто психологический характер вследствие индивидуальных особенностей личности (застенчивость, скрытность, недоверие, несовместимость и т.п.).

Существует несколько **знаковых систем**, которые используются в коммуникативном процессе. Различают вербальную и невербальную коммуникации.

Вербальная коммуникация - это устная и письменная речь, т.е. в качестве знаковой системы используется язык.

К свойствам речевого общения относят: речевые звуковые явления — диапазон, тональность, интонация, темп речи, тембр, ритм, модуляция высоты голоса, — их подробно изучает паралингвистика; неречевые выразительные качества голоса - специфические звуки - смех, хихиканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки - кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуковые назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др. - все они изучаются экстралингвистикой.

Используя речь, коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Устная речь осуществляется в формах монолога или диалога. Предпочтительней для общения является диалог, в ходе которого происходит смена коммуникативных ролей, динамику которой на примере одного из партнеров можно представить в виде последовательности отрезков, высказывание, отношение, восприятие сообщения, подготовка к высказыванию, вновь высказывание.

Длина каждой фазы зависит от ситуации. Восприятие без искажения сообщения может быть только в том случае, если фаза высказывания говорящего совпадает с фазой восприятия слушающего. На эффективность общения влияют многие факторы. Среди них: интенции (настроения, установки) партнеров, предполагающие активный, двусторонний характер взаимодействия и скоординированности речи;

включенность партнеров в общий контекст деятельности, близость к предмету общения; наличие обратной связи, позволяющей раскрыть точность восприятия смысла сообщения партнером; умения и навыки общения с людьми.

Невербальная коммуникация выполняет следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по общению. Психологи выявили, что в содержании общения слова составляют 7%, звуки и интонация - 38%, неречевое взаимодействие — 55%. Следовательно, в содержании общения невербальный компонент составляет более 90%.

К невербальным средствам относят кинесику, праксемику и визуальное общение.

Кинесика изучает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций, в основе которого лежит общая моторика различных частей тела. Это мимика, жестика, пантомимика.

Мимика — движение мышц лица, показывающее внутреннее эмоциональное состояние военнослужащего, которое может отражать удивление, страх, гнев, интерес, отвращение, презрение, печаль, счастье и др. Основную познавательную нагрузку несут глаза, брови и губы. При этом необходимо учитывать, что эмоции человека отражаются чаще всего на левой стороне лица. Это связано с тем, что правое полушарие коры головного мозга отвечает за опыт ощущений, асимметрично отражающийся на лице, т.е. с левой стороны. Это аналоговый канал информации. Левое полушарие отвечает за знаковую информацию, логическую — это знаковый канал, асимметрично отражающей ее правой стороны лица. Командир подразделения, обладающий достаточными психолого-педагогическими знаниями, может по таким частям лица, как рот, губы, форма и блеск глаз, положение бровей, горизонтальных или вертикальных складок на лбу, подвижности лица в целом или его отдельных частей воспринять и проанализировать мимические коды эмоциональных состояний подчиненных и начальников.

Жестика дополняет общение гаммой движений отдельных частей тела человека. Жестовые движения можно свести к следующим группам:

- жесты-иллюстраторы — это жесты сообщения, указатели, образно изображающие смысл передаваемого сообщения.
- жесты-регуляторы - жесты, выражающие отношение человека к чему или кому-либо.

- жесты-эмблемы — это своеобразные заменители слов или фраз в общении.

- жесты-адапторы — специфические движения рук человека, отражающие его привычки.

- жесты-аффекторы — жесты, выражающие определенные эмоции человека, такие как уверенность, сомнение, подозрительность, самоконтроль, ожидание, напряженность, готовность и др.

Жесты могут быть открытыми и закрытыми. Первые свидетельствуют о психологической открытости, желании продуктивного общения. Это проявляется в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног. Вторые — говорят о психологической закрытости, тенденции к защите от ситуации. Внешне они проявляются в виде скрещенных рук и ног. Пантомимика отражает моторику всего тела: позу, осанку, походку, наклоны. Эти динамические позиции характеризуют разнообразные психологические состояния, в том числе готовность и неготовность, желательность и нежелательность общения. Так, провинившийся военнослужащий чаще всего идет неуверенной походкой, сутулится, чтобы уменьшить свой рост, подчеркнуть отношения субординации и попытаться уйти от наказания. По позам, осанкам и расположению общающихся можно предположить, насколько эффективно общение, и определить роль каждого из них.

Праксемика занимается нормами пространственной и временной организации общения. Ее сущность в том, что время и пространство несут смысловую нагрузку в общении.

Основатель праксемики Э.Холл, изучая нормы приближенности партнеров, выделил 4 зоны межличностного пространства: интимную (0-45 см), персональную (45-120 см), социальную (120-400 см) и публичную (400-750 см). Каждой из них свойственны особые ситуации общения. Для интимной зоны характерны доверительность, негромкий голос, тактильный контакт. Она предназначена для близких людей. Персональная зона — для друзей, коллег и предполагает визуальный и аудиальный контакт. Социальная зона - для общения с группой, например при проведении занятий с подчиненными.

Различные отношения общения людей друг к другу могут выражаться и через то, какое место (при свободе выбора) они занимают за столом. Например, за прямоугольным столом командира (А) подчиненный (Б) может занять 5 позиций, показанных на схеме №1 (стр. 13).

А, Б₁ и Б₅ - угловое расположение характерно для людей, занятых непринужденной беседой или деловым взаимодействием соавторов решения общей проблемы (задачи). Эта позиция партнерства и

равенства, удачна для общения и выработки общих решений. А, Б₃ - конкурирующе-оборонительная позиция, где стол — барьер между собеседниками. Это и отношения субординации. А, Б₂ и Б₄ - независимая позиция людей, не желающих взаимодействовать за столом друг с другом.

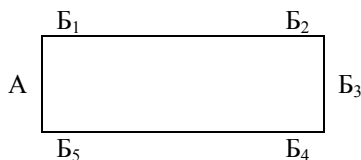


Схема № 1. Расположение собеседников в зависимости от установки на общение

Квадратный стол способствует созданию отношений соперничества и вызывающего поведения людей, равных по положению. Он чаще всего используется для проведения короткой деловой беседы, подчеркивая субординацию. За таким столом отношения сотрудничества устанавливаются командиром более всего с теми, кто рядом. Причем с теми, кто справа, будет больше взаимопонимания, чем с теми, кто слева, и менее всего - напротив. Такой стол - для официальных взаимоотношений.

Круглый (неофициальный) стол используется для доверительного общения, для «удобства» дискуссии. Считается, что те, кто расположен справа от командира, ближе к нему и более всех его понимают. Те, кто слева, — тоже близкие люди. Остальные — дистанцированы. Если за круглым столом расположились две или несколько групп для дискуссии, то, как правило, справа от лидера располагаются члены его команды.

Существует специфический набор пространственных констант коммуникативных ситуаций, так называемых «хронотопов». Всем известны хронотопы «больничной палаты», «вагонного попутчика» и др. Специфика ситуации приводит к не всегда объяснимой откровенности с первым встречным, если это вагонный попутчик, или стремление поведать всем о своем самочувствии и здоровье при посещении больницы.

Успех или неуспех командира в общении с подчиненными определяют не столько средства праксемики, сколько его содержание, течение и направление, которые задаются более высокими содержа-

тельными уровнями человеческой деятельности, а именно, ценностными установками, позициями, целями общения.

В *визуальном общении* используется специфическая знаковая система — это контакт глаз. Его характеристиками являются частота обмена взглядами, направленность и длительность, динамика и статика и др. Контакт глаз дополняет вербальную коммуникацию, а именно - сообщает о готовности продолжать или прекратить ее, способствует раскрытию внутреннего состояния или, напротив, сокрытию его.

Взгляд партнера может быть деловым, если не опускается ниже глаз другого человека, сосредоточен в районе лба; социальным, если он направлен на символический треугольник на лице партнера, расположенный на уровне глаз и в области рта; интимным, проходящим через линию глаз и опускающийся на другие части тела; взгляд искося используется для передачи интереса или враждебности. Итак, в процессе коммуникации военнослужащие обмениваются информацией, а также вступают во взаимодействие, без которого невозможен ратный труд.

Интерактивная функция общения

Интерактивная функция общения связана с выработкой стратегии, тактики и техники взаимодействия людей, организацией их совместной деятельности для достижения определенных целей. Такое общение предполагает достижение взаимопонимания, приложение совместных усилий для дальнейшей организации деятельности, в конечных результатах которой заинтересованы общающиеся. Специфика интеракции в том, что она фиксирует не только обмен информацией, но и, главное, организацию совместных действий, а, следовательно, вырабатывает их формы и нормы.

Многоплановость структуры взаимодействия вызвала различные подходы к ее описанию. Теория социального действия анализирует компоненты взаимодействия людей, их связь, взаимодействие и их изменения. Другие ученые рассматривают взаимодействие как процесс, проходящий через определенные стадии: пространственный, психологический, социальные контакты, взаимодействие и, наконец, социальные отношения.

Оригинальный подход к описанию взаимодействия представлен в трансактном анализе Э.Бёрна — направлении, предлагающем регулировать позиции участников взаимодействия (например,

родителя, взрослого человека или ребенка) и учитывать характер ситуации и стиль взаимодействия.

Возможные виды взаимодействия обычно делят на две противоположные группы: позитивные (кооперация, согласие, приспособление, ассоциация) и негативные (конкуренция, конфликт, оппозиция, диссоциация). В первом случае взаимодействие способствует организации совместной деятельности. Во втором — создает на ее пути препятствия. Для более глубокого понимания рассмотрим две категории: кооперация и конфликт.

Кооперация представляет собой упорядочение, координацию усилий партнеров. А.Н.Леонтьев в этом случае выделял две черты совместной деятельности: 1) разделение единого процесса деятельности между участниками; 2) изменение деятельности каждого из них. Важно, что результат деятельности каждого человека соединяется с конечным результатом совместной деятельности за счет развития межличностных отношений.

В отличие от кооперации феномен конфликта заключается в том, что в его основе могут лежать два признака: психологический антагонизм и конфликтные действия. К рассогласованию, расшатыванию взаимодействия ведут деструктивные конфликты. Для них характерно расширение количества участников и их конфликтных действий, увеличение негативных установок и остроты высказываний, рост напряженности и предубежденности, увеличение числа лажных восприятий черт и качеств личности другого военнослужащего.

В то же время не всякий конфликт имеет негативное значение. Например, продуктивный конфликт порождается различными точками зрения на проблему, на способ ее решения. Здесь отсутствует несовместимость личностей. Такой конфликт способствует всестороннему пониманию проблемы и кооперативному взаимодействию внутри его.

Перцептивная функция общения

Перцептивная функция общения объясняет восприятие и понимание другого человека и самого себя, установление на этой основе взаимопонимания и взаимодействия. В акт общения включаются и работают все психические процессы. С их помощью воспринимаются и оцениваются индивидуальные особенности психики и поведения военнослужащих. Социальная перцепция предполагает не только понимание и принятие целей, мотивов, установок партнера по общению, но и рассматривает, как, каким образом он воспринимается. В процес-

се межличностной перцепции мы, по словам С.Л.Рубинштейна, как бы «читаем» мысли другого человека. Это с одной стороны. С другой — чем более полно раскрывается иной человек, тем более полным становится представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и его эмоциональная оценка, и попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия собственного поведения.

В качестве механизмов социальной перцепции выделяют идентификацию, эмпатию и рефлексию. Идентификация означает отождествление, уподобление себя другим. Идентифицировать себя с подчиненными — значит, во-первых, объединить себя с ними на основе установившейся эмоциональной связи и включить в собственный мир принятых у них норм и ценностей; во-вторых, это представление, видение офицером своих подчиненных как продолжения самого себя (проекция), наделение их своими особенностями, чертами, чувствами, желаниями; в-третьих, постановка себя на место подчиненного, что проявляется в виде погружения, перенесения себя в поле, пространство, обстоятельства подчиненных и приводит к усвоению их личностных смыслов.

Рациональное осмысливание ситуации партнера усиливается эмоциональным переживанием, т.е. эмпатией (вчувствованием). Эмпатия позволяет принять во внимание линию поведения другого человека. На основе его эмоциональной оценки формируется соответствующее отношение: симпатия - положительный образ другого, антипатия — отрицательный. Эмпатия может проявляться в таких формах: сопереживание - переживание тех же эмоциональных состояний, что и другой человек, через отождествление с ним или сочувствие - переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств, другого человека. Важной характеристикой эмпатии является замкнутость в рамках непосредственного эмоционального опыта и слабое развитие рефлексивной стороны.

Следующим механизмом перцепции является рефлексия. Под ней в социальной психологии понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Другими словами, понимание собеседника путем размышления за него. Взаимное восприятие в процессе рефлексии предполагает следующие позиции: сам субъект, каков он есть в деятельности, и субъект, каким он видится другому. В этих позициях пребывают оба субъекта общения. Следовательно, рефлексия — это своеобразный процесс удвоенного зеркального отображения субъектами друг друга.

Рассмотренные механизмы взаимопонимания позволяют перейти к анализу самого процесса познания людьми друг друга с точки зрения изучения содержания межличностной перцепции (анализ ее механизмов, сопровождающих ее эффектов).

Содержание межличностного восприятия есть взаимодействие двух партнеров, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик благодаря самому факту своего присутствия. При оценивании партнера люди часто строят целую систему интерпретаций его поведения и причин, его вызывающих. В условиях дефицита информации начинается приписывание причин поведения и возникает целая система способов приписывания (атрибуция).

Приписывание зависит от поступка. Если он типичен, возможности интерпретации сужены. Если неординарен — возможности самые широкие. Это с одной стороны, с другой - приписывание зависит от соответствия поступка социальным и культурным нормам. При их нарушении диапазон объяснений расширяется. Наконец, характер атрибуций зависит от того, является ли субъект восприятия сам участником этих событий. Становится ясно, почему военнослужащий, не выполнивший задачу, винит обстоятельства, а командир, ее поставивший и лично не участвовавший, винит подчиненного. По этой же причине ответственность за определенные события приписывается другим военнослужащим. Важно помнить, что в межличностном восприятии атрибутивные процессы занимают значительное место.

В перцепции важная роль отводится установке в общении. Часто формирование первого впечатления о незнакомом человеке зависит от данной ему характеристики. И тогда в нем, в зависимости от сформировавшейся под воздействием предшествующей информации установки, одни найдут отрицательные черты, другие - положительные.

В перцепции возможны ошибки восприятия, в основе которых лежит эффект «ореола», «первичности», «новизны» и «стереотипа восприятия». Эффект «ореола» — это своеобразное «клеймо» на образ человека, мешающее видеть его действительное поведение. Поэтому во время общения путем приписывания формируется установка на ранее существовавший образ и искажается восприятие. Эффект «первичности» возникает при восприятии незнакомого человека и зависит от порядка и значимости представления информации для оценки его личности. Ранее доведенная информация, хотя она и диаметрально противоположна последней, все же играет решающую роль при восприятии.

При восприятии знакомого человека действует эффект «новизны» и последняя, новая информация, также противопоставленная ранее высказанной, оказывается наиболее значимой. Ошибочное понимание другого человека также может объясняться и эффектом «стереотипа восприятия». Он возникает в силу недостаточного опыта и существует в виде устойчивого образа. В результате возникает упрощенный подход и предубеждение к людям. Существуют стереотипы восприятия профессий, этнические стереотипы и др.

В процессе перцепции происходит не просто восприятие друг друга, а рождается целая гамма чувств, возникают эмоциональные отношения, механизмы образования объясняются явлением «аттракции». Включение аттракции в процесс межличностного восприятия - необходимое условие общения офицеров с подчиненными. Для того чтобы у военнослужащих возник привлекательный образ командира, положительное эмоциональное отношение к нему, следует соблюдать ряд положений.

Конкретными приемами формирования аттракции могут служить следующие. Прием «имя собственное»: рекомендует чаще обращаться по имени-отчеству, ибо эти звуки - самая приятная мелодия для человека. Имя, данное человеку, сопровождает его всю жизнь и неразделимо с его личностью. Такое обращение служит показателем внимания и вызывает часто неосознанные положительные эмоции. Следующий прием связан с лицом человека, которое, как известно, является «зеркалом души». Мимические реакции лица редко поддаются контролю и поэтому отражают действительное отношение к собеседнику. Приветливое выражение на лице, улыбка сигнализируют о дружеских; товарищеских отношениях я добрых намерениях. Прием «золотые слова» подразумевает, чтобы офицер не скупился на комплименты, похвалу и поощрение, в которых нуждается каждый человек. Сущность приема «терпеливый слушатель» сводится к тому, чтобы уметь заинтересованно выслушать военнослужащего, не только дать, но и способствовать тому, чтобы он высказался. Еще один прием поможет повлиять на человека, если, общаясь, командир (начальнику) будет использовать знания о людях, их семенное положение, хобби и другие индивидуальные особенности и характеристики личности.

Таким образом, эффективное общение офицера предполагает обмен информацией, организацию взаимодействия и взаимопонимание. Командиру (начальнику), являющемуся активным субъектом социального управления, необходимо не только развивать личные каче-

ства как руководителя, но и владеть технологией и конкретными техниками управленческого общения.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ ОФИЦЕРА

Общение является важнейшей объективной потребностью всех людей, так как предопределяет результаты деятельности каждого из них. Особенно это актуально в условиях воинского подразделения. Вот почему офицер сам обязан уметь эффективно и правильно общаться с подчиненными во всех условиях служебной, вахтенной или боевой деятельности. Одним из условий эффективности решения этой задачи выступает знание и учет командиром особенностей общения в условиях воинской службы.

Особенности общения в условиях воинской службы

Как известно, общение в армейских и флотских коллективах строится на основе требований Общевоинских уставов, регламентирующих отношения субординации и координации взаимоотношений между различными категориями военнослужащих. В то же время необходимо подчеркнуть, что заложенные в них принципы не противостоят общепризнанным нормам и правилам общения в обществе, а дополняют и конкретизируют их в соответствии с требованиями принципа единоначалия, реализуемого в отечественном военном строительстве.

Учитывая, что взаимоотношения, исходя из особенностей воинской деятельности, классифицируются по сферам их проявления (служебные, общественные, социальные), то правомерно и общение в

этих сферах подразделять на два вида: служебное (официальное, деловое) и неслужебное (неофициальное). При этом офицеру следует учитывать, что каждый из этих видов имеет свои характерные черты и отличия в технологии реализации (совокупности содержания, форм, средств, методов и приемов).

Характер служебного общения определяется принципом строгой субординации, отличается категоричностью, краткостью, реализацией уставных категорий, понятий и терминов. Его главным содержанием являются проблемы организации служебной, вахтенной, боевой и другой деятельности военнослужащих, боевой учебы, воинской дисциплины и др. В таком общении основное условие успеха офицера заключается в произведении впечатления грамотного, знающего дело человека.

Свои особенности имеет также и неформальное общение военнослужащих. Его главным содержанием, как правило, являются личностные проблемы и собственные интересы. Содержание такого общения реализуется посредством уже иных форм, методов и приемов обмена информацией. Наблюдения военных психологов показывают, что в таком общении важны открытость, отзывчивость, общность ценностей, сочувствие, способность дать правильный совет и своевременно оказать моральную или психологическую поддержку.

В то же время, психологической наукой также выделены специфические факторы, детерминирующие специфику общения в условиях воинского подразделения. К их числу отнесены:

- объективные предпосылки для утверждения и развития высших форм общения – дружбы и войскового товарищества;
- ограничение социальной сферы и возможностей общения в связи с условиями комплектования и дислокации подразделений, размещения и быта, половозрастной однородностью воинских коллективов;
- определенная регламентация содержания и видов общения характером военно-профессиональной деятельности, требованиями уставов, инструкций и наставлений, основанных на принципах единичности и строгой субординации во взаимоотношениях военнослужащих;
- широкое использование многообразных средств общения и специфика их применения. Это связано с наличием в подразделениях военнослужащих с различным социальным, образовательным, нравственным и др. статусом;

- обусловленность содержания, форм и средств общения многонациональным составом воинского подразделения. Каждая нация и народность имеет свои характерные социально-психологические особенности общения. В то же время офицеру необходимо помнить о том, что не все позволительное в общении с подчиненными одной национальности может реализовываться в отношении военнослужащих другой национальности.

Это лишь некоторые особенности общения в условиях воинской службы. Их перечень значительно расширяется в каждом конкретном подразделении и офицеру важно их учитывать при выборе наиболее эффективной технологии взаимодействия с подчиненными. Однако в ее основу должны быть положены соответствующие принципы.

Принципы общения с подчиненными

К числу основных принципов организации и осуществления общения офицера со своими подчиненными в последние годы отнесены следующие психологические, педагогические и организационные требования, реализация которых выступает одним из условий его эффективности.

1. Общение с подчиненным должно осуществляться с учетом его личностных ценностей и индивидуальных психологических особенностей. Для того, чтобы достигнуть ожидаемых результатов во взаимодействии с подчиненным необходимо всегда учитывать то обстоятельство, что «психологических эффект каждого внешнего воздействия на личность обусловлен историей ее развития, ее внутренними закономерностями». Среди таких особенностей, прежде всего, выделяется темперамент военнослужащего. Надо иметь в виду, что войны с различными его типами по-разному могут воспринимать одну и ту же технологию общения. Так резкий тон может быть совершенно приемлемым в отношении сангвиника или флегматика, но вызовет взрыв негодования у холерика и состояние угнетенности у меланхолика.

2. Для осуществления эффективного общения необходимо знать общие закономерности функционирования психики человека. Для этого офицеру нужны знания общих закономерностей усвоения информации, особенностей ее восприятия во время общения, факторов, влияющих на продуктивность мышления, закономерностей воз-

действия эмоционально-чувственной сферы личности на общее ее состояние.

3. Процесс общения с подчиненным, его элементы и технология должны заранее продумываться офицером. Особенно важен учет этого принципа в первое время офицерской службы. Это обусловлено тем, что у молодого командира еще не сформировался стереотип поведения, отражающий особенности его нового социального (ролевого) положения. В результате, как показывает войсковая и флотская практика, именно в начале офицерской карьеры возникают наиболее проблемные коммуникативные ситуации.

4. Положительная реакция подчиненного на общение обязательно должна стимулироваться. Имеется в виду, что в этом случае офицер оказывает положительную психологическую поддержку, создает условия для заинтересованности военнослужащего в обмене той или иной служебной, социальной или другой информацией.

5. Учет внешних условий, в которых осуществляется общение. Внешние условия должны реализовываться в интересах общения. Вот почему необходимо во всех случаях знать и предвидеть те из них, которые будут способствовать его результативности.

6. Обеспечение активности субъектов общения. От этого зависит как объем произведенного обмена информацией, так и ее объективность. Вот почему уже на начальном этапе офицер должен использовать все имеющиеся в его распоряжении средства для формирования интереса подчиненного к общению, его личностную познавательную активность.

Эти и некоторые другие принципы положены в основу разработанных в отечественной военной психологии специальных технологий общения с подчиненными.

Технология общения

Один из продуктивных и перспективных подходов, свидетельствующий о высоком уровне военно-профессиональной компетентности офицера, заключается в практическом использовании эффективных технологий взаимодействия с военнослужащими, и, прежде всего, с подчиненными. Здесь системно проявляются целеустремленность, коммуникабельность, результативность, корректность и другие стороны общения руководителя. Овладение такими моделью, алгоритмом и технологией общения в воинском коллективе представляется возможным, если будет обеспечено выполнение офицером уставных

обязанностей не манипулятивно в авторитарном стиле руководства, а на основе учета психологических особенностей военнослужащих. Принципиальное основание решения данной проблемы базируется на способности командира (начальника) анализировать причинность, характер и последствия суждений, отношения, действий и поступков подчиненных.

Только такое понимание воздействия руководителя на подчиненного может дать желаемый результат без привлечения дополнительных усилий, средств и установления излишних регламентации. Командиру важно видеть, что определяющим в механизме рефлексии является ее индивидуально-смысловая обусловленность. При этом понимается рефлексивное самоопределение, дополняемое другими способами саморазвития культуры общения. Сформированная таким образом творческая общенческая позиция у подчиненного, которая устойчиво проявляется и детерминирует вполне определенные его оценки и действия, является одним из существенных признаков овладения офицером моделью убеждающего воздействия на подчиненного.

Модель убеждающего воздействия

В основе убеждающего воздействия лежит рефлексивно-гуманистическая концепция и основанная на ней практика, которая успешно используется эффективными управленцами (менеджерами) в стране и за рубежом. Главный ее смысл состоит в культивировании неразрушительных способов взаимодействия, воздействия, развития и саморазвития. Сущность такого воздействия проявляется в стремлении командира к сотворчеству с подчиненными, которое обеспечивается постоянным развитием понимания им широты и увеличивающегося многообразия (полифонии) индивидуальных ценностей внутренней и внешней жизни каждого участника общения. И только на основе их видения, уважительного отношения к ним осуществляется активное влияние на помыслы и поступки военнослужащих.

В рамках такой модели проявляются способность командира (начальника) генерировать творческие основания в повседневных отношениях с военнослужащими и с их помощью эффективно воздействовать на подчиненных. При этом посредством убеждающего воздействия на созидательной основе обеспечивается включение в процесс управления и усвоение военнослужащими как необходимых нормативных регламентаций (законов, уставных требований, приказов и т.п.), так и сокровищ культуры (общечеловеческих, воинских ценно-

стей, традиций и др.), вытесняя авторитарно-бюрократические стереотипы общения руководителя с подчиненным. Здесь вносимая ценность приобретает значимый смысл для каждого субъекта воинского труда.

Данная привлекательная идея может быть эффективно реализована с помощью самосовершенствования, рефлепрактики и других эффективных как традиционных, так и инновационных подходов к овладению современной культурой общения. Они обеспечивают сочетание продуктивного опыта с новыми решениями, взаимообогащение и взаимопонимание. В частности, представляется возможность бесконфликтно вытеснить стереотипы равнодушия, разобщенности, безответственности; осуществлять адаптацию военнослужащих к динамично меняющимся условиям военной службы, а их начальников - к новым подходам в управленческой деятельности; утверждать менталитет офицера как командира (начальника) новой формации и др.

Современная военная психология и педагогика, используя опыт решения данного вопроса в акмеологической практике, предлагает для повседневной деятельности офицера современную модель, алгоритм и технологию убеждающего воздействия. Исследования показали, что в армейских и флотских условиях они эффективны и доступны каждому офицеру, который творчески относится к выполнению своих обязанностей. Они выступают важным средством в решении задач военной службы, особенно, если их требования не совпадают с интересами и потребностями подчиненных.

Опираясь на концепцию убеждающего воздействия (А.Ю.Панасюк), отечественными военными психологами разработана модель убеждающего управленческого воздействия, которая представлена на схеме №2 (стр. 25). В рамках предложенной модели главная цель убеждающего воздействия состоит в образовании новой психологической позиции у подчиненного (суждения, взгляда, отношения, притязания, установки и т.д.) на решаемую проблему. Эта новая позиция, если она не совпадает с прежними стереотипами военнослужащего, может быть сформирована при участии его начальника, который овладел таким средством, как убеждающее воздействие.

Модель объединяет совокупность иерархически связанных элементов убеждающего воздействия, которые реализуются офицером в соответствии с отмеченным алгоритмом. Данная модель, как показали результаты эксперимента, позволяет командиру более продуктивно решать задачи не только чисто общенческого характера, но и самые сложные проблемы военной службы.

Важнейшей отличительной чертой убеждающего воздействия является исходная управленческая ситуация, которая содержит противоречие в позициях субъектов военной службы (начальника и подчиненного) по решаемому вопросу. Здесь командиру не надо добиваться, чтобы матрос, старшина или мичман отказался от собственной позиции или ценности. Напрасным и неэффективным может оказаться внушение, манипулирование, личный пример, просьба и даже приказ. В таких ситуациях целесообразно использовать убеждающее воздействие. Его основное предназначение заключается в образовании новой психической позиции у подчиненного (суждения, взгляда, отношения, притязания, установки и т.д.), которая характеризует его новое отношение к решаемой проблеме. Сложившаяся к моменту убеждающего воздействия позиция подчиненного отражает его внутренние ценности, потребности. Доказано, что этого психологического образования достаточно для возникновения и проявления вполне определенного поведения.

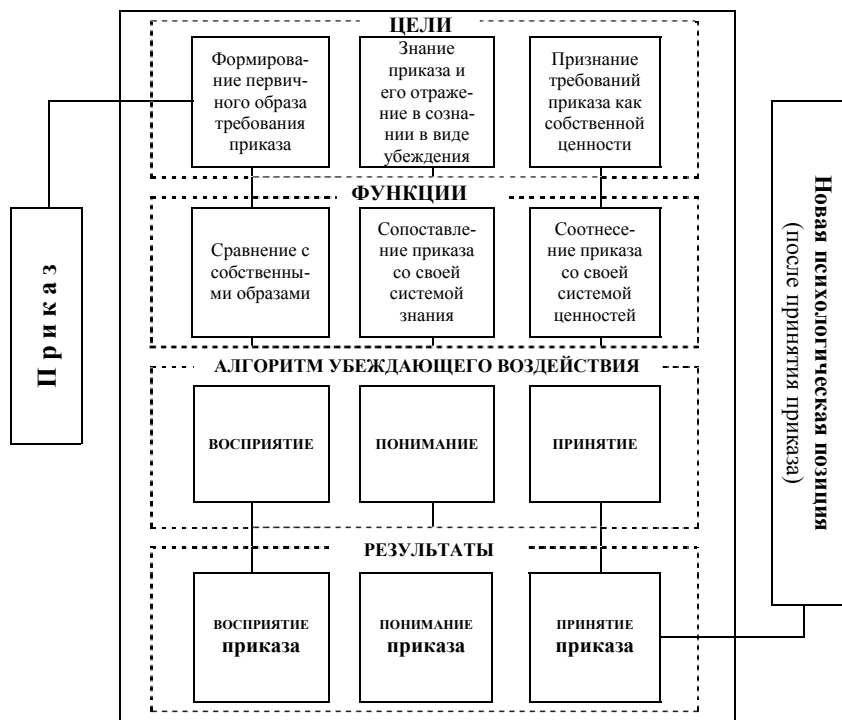


Схема № 2. Модель убеждающего управленческого воздействия

Новая психологическая позиция подчиненного отличается от прежней. Она может быть сформирована в результате осуществления убеждающего воздействия в соответствии с наиболее приемлемым алгоритмом. Его реализация командиром в процессе общения позволяет последовательно достичь:

- восприятия подчиненным убеждающего воздействия и той информации, которую оно несет, т.е. формирования у него первичного образа сообщенной ценности отдаваемого распоряжения (приказа), наряду с имеющимися собственными ценностными оценками;

- понимания подчиненным информации убеждающего воздействия, предполагающего действительное постижение смысла и значения полученного распоряжения (приказа). Результатом такого понимания должно явиться приобретение знания о распоряжении (приказе), которое содержится в убеждающем воздействии. В сознании военнослужащего это знание приобретает характер убеждения;

- принятия содержания информации убеждающего воздействия (интериоризации внешних ценностей). Оно выступает как процесс включения ценности полученного от командира распоряжения (приказа) в структуру личностных ценностей. В связи с исключительным местом и ролью «принятия» в достижении успешности убеждающего воздействия важно его рассмотреть более детально.

Феномен «принятия» (акцепция) предполагает учет и использование всех его условий, факторов и механизмов в контексте целостного убеждающего воздействия. Они охватывают следующий круг вопросов. Военнослужащий включает в собственную систему ценностей приказ (распоряжение) начальника, если он отвечает следующим условиям: приказ (распоряжение) не противоречит уже существующим у него ценностям; возникшая в результате новая ориентация позволяет лучше удовлетворить его интересы и потребности; образование аттракции (притяжения, привлечения) между командиром и подчиненным. Отмеченные условия реально действуют в виде факторов принятия приказа (распоряжения): синергизм (вместе действующих) внешних и внутренних ценностей; стимулирование результатом принятия предъявляемых требований собственной удовлетворенности (удовольствия, комфортности); формирование действенной зависимой связи между начальником и подчиненным в его интересах.

Отмеченные условия и факторы «принятия» детерминируют психологический механизм военнослужащего: соотнесение ценностей приказа с собственной системой ценностей вызывает либо его блокирование (защиту, непринятие приказа или распоряжения), либо акцентирует его, образуя необходимую ценностную ориентацию на выполнение приказа.

Этот механизм идентификации обеспечивает трансформацию внешних ценностей, содержащихся в приказе, в структуру личностных ценностей. Если результат выполнения приказа явится реальным удовлетворением собственных потребностей, то военнослужащий проявит к нему особый интерес.

Итак, механизм принятия приказа во многом определяется искусством командира донести до подчиненного положительную для него установку, которая усилит аттракцию между ними. Это приводит к возникновению новых ценностных ориентации военнослужащего в сторону задач, решаемых в процессе воинского труда, и усиливает конгруэнтность (совмещение) задач военной службы и личных интересов. В результате принятия подчиненным ценности, содержащейся в убеждающем воздействии, достигается цель управленческого воздействия. Таким образом, восприятие, понимание и принятие убеждающего воздействия — это составляющие его алгоритма.

Технология убеждающего воздействия по своей сущности выражает системное управленческое воздействие одного военнослужащего на другого, которое достигается применением взаимосвязанной последовательности приемов, техник, методов непосредственного и опосредованного влияния для обеспечения наиболее эффективного решения задач военной службы. Такая технология должна отвечать требованиям высокой унифицированности, экспансивности (быстрая и широкая распространяемость), продуктивности, практической целесообразности и доступности.

Стратегия, тактика и техника убеждающего воздействия

Современные достижения человековедения позволяют предложить офицеру продуктивные варианты технологии убеждающего воздействия. Они представляют собой синтез наиболее эффективных частных технологий, которые объединены единым системообразующим началом — целями достижения оптимальности управления. Такая целостная технология складывается из ряда самостоятельных тех-

нологий - исследовательско-аналитической, конструкторско-прогностической, деятельностно-регулятивной и непосредственно коммуникативной. Такие технологии по содержанию представляют совокупность психолого-педагогических методов, позволяющих наиболее эффективно достигать цели убеждающего воздействия на всем «маршруте» данной работы. По составу их можно представить как стратегию, тактику и технику задействования командиром управленческого инструментария в соответствии с методологическими, психолого-педагогическими и организационно-методическими установками.

Стратегия убеждающего воздействия отражает общую концепцию, замысел и план командира (начальника) по использованию способов осуществления данного вида воздействия. Весь этот процесс подчинен конечной цели и предполагает решение трех задач:

1) диагностика исходных позиций подчиненного по отношению к требованиям приказа, распоряжения. Это позволит выработать наиболее эффективную тактику и технику формирования его ценностных ориентации для принятия и выполнения приказа (распоряжения);

2) разрушение (деструкция) блокирующих негативных психологических барьеров у подчиненного, которые препятствуют принятию приказа (распоряжения);

3) конструирование новых личностных позиций подчиненного, выражающих принятие приказа (распоряжения). В соответствии с предполагаемой стратегией офицер вырабатывает и реализует наиболее эффективную тактику убеждающего воздействия. Она в конкретных условиях исходит из реальных задач и предполагает задействование наиболее рациональных техник и приемов убеждающего воздействия.

Тактика убеждающего воздействия устанавливает порядок решения текущих задач, которые продвигают к общей цели, используя наиболее приемлемые способы и средства в соответствии со складывающейся ситуацией. Наиболее приемлемая тактика вырабатывается на правовой основе, в соответствии с научными рекомендациями и с учетом реального уровня результатов управленческой деятельности. Она призвана обеспечить гибкое, эффективное достижение восприятия, понимания и принятия ценности, которая избрана в качестве предмета убеждающего воздействия.

Техника убеждающего воздействия командира (начальника) - это его искусство целостно использовать совокупность сил, средств,

инструментария, способов и приемов достижения выдвинутой цели. В числе рациональных техник, которые предназначены для достижения принятия ценности приказа, можно использовать аргументацию, контраргументацию, защиту от некорректного спора и др. Например, невербальные техники, нестандартные способы вербального общения, приемы мониторингового контроля и диагностики взаимоотношений с военнослужащими помогут офицеру успешно решать проблему аттракции в процессе убеждающего воздействия и общения в целом. Комплексное их применение должно быть выверено методически и скоординировано по всем направлениям. Овладение руководителем апробированной методикой в сочетании с инновационными подходами и действиями выступает важной предпосылкой повышения эффективности техники убеждающего воздействия.

В целом совокупность стратегии, тактики и техники образует технологию убеждающего воздействия командира. Применение такой технологии во многом будет способствовать повышению эффективности общения. Поэтому овладение технологией убеждающего воздействия является актуальной практической задачей каждого офицера. Этим предоставляется возможность задействовать не востребуемые ранее резервы всех субъектов воинского труда.

Овладение практикой убеждающего воздействия

Для офицера могут быть полезными некоторые практические рекомендации, соблюдение которых способствует овладению практикой убеждающего воздействия.

В практике деятельности командира убеждающее воздействие должно органически присутствовать во всей коммуникации управления. Здесь оно развивается по определенным этапам, вариантам, выражает характер взаимодействий командира и подчиненных.

В зависимости от ситуации убеждающее воздействие, проходя два этапа развития, может реализовываться на каждом из них по одному из следующих вариантов или направлений.

Этап восприятия и понимания требований приказа или распорядка (первый этап) предполагает следующие варианты: полное восприятие и понимание; невосприятие и непонимание приказа, о чем получена информация от подчиненного; невосприимчивость и непонимание приказа при отсутствии обратной связи. Каждый из отмеченных вариантов предполагает использование командиром своей тактики

для достижения полного восприятия и понимания предъявляемых требований. Это позволит осуществить успешный подход ко второму этапу убеждающего воздействия.

Второй этап - принятие сообщения — объединяет два направления: принятие ценности приказа и принятие ценности начальника подчиненным. Это обусловлено тем, что в непосредственном доведении приказа подчиненный видит и принимает как ценность выдвигаемых требований, так и ценность того, кто это делает. Неприятие одной из данных ценностей требует от командира применения новых техник для достижения успеха на втором этапе. Здесь возможны и реализуются два направления.

Первое направление - принятие подчиненным личности командира предполагает четыре варианта: 1) исключительная авторитетность руководителя (полное принятие); 2) внешнее безразличие; 3) открытое несовпадение ценности личности; 4) полное неприятие подчиненным личности начальника и отдаваемых им приказов (распоряжений). Эта степень рассогласования или совпадения оценок подчиненным начальника на основе сравнения его реального статуса с собственными критериями оценивания должны быть известны командиру. Это обеспечит ему возможность правильно избрать подход и реализовать эффективные меры, обеспечивающие решение проблемы личностного восприятия.

Второе направление — принятие ценности приказа в качестве нового собственного ценностного образования. Здесь командир, возможно, столкнется с четырьмя вариантами решения проблемы, которые определяются степенью рассогласования ценности приказа с личностной ценностью подчиненного: 1) полное несовпадение ведет к неприятию требований приказа; 2) частичное несовпадение, вызванное высоким самомнением подчиненного; 3) частичное несовпадение, обусловленное заниженной самооценкой подчиненного; 4) рационально неразрешимые противоречия, которые приводят к конфликтам между подчиненным и начальником и к срыву выполнения практических задач.

Все отмеченные этапы коммуникативного процесса убеждающего воздействия определяются типом ситуации и реальными психологическими барьерами в управлении. Многообразие вариантов развития процесса требует от командира выбирать для них наиболее адекватные технологии (стратегию, тактику, технику). Творческий подход к деятельности позволяет ему реализовать наиболее эффективное убеждающее воздействие.

Заключение

Итак, в практике общения офицера представляется целесообразным и привлекательным использование убеждающего воздействия. Оно, как свидетельствуют результаты исследования, выступает важным средством в решении задач военной службы. Эти задачи не всегда совпадают с интересами и потребностями подчиненных. Преодоление данной неадекватности и достижение наибольшей конгруэнтности (совпадения служебного и личного) требуют от руководителя овладения продуктивной моделью, алгоритмом и технологией убеждающего воздействия. Для того чтобы оно стало средством в общении офицера, необходимо настойчивое овладение им.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность и содержание общения.
2. Охарактеризуйте виды общения и укажите, какие функции оно выполняет в армейских и флотских условиях.
3. Раскройте особенности вербального и невербального общения, а также определите условия его эффективного осуществления.
4. Как вы понимаете убеждающее воздействие и его место в общении командира (начальника).
5. Выделите продуктивную модель, алгоритм и технологию эффективного убеждающего воздействия «условия овладения ими».

ЛИТЕРАТУРА

Амелин В.Я. и др. Психология и педагогика профессиональной деятельности: Курс лекций. –Ч. 1. –М.: МВИ ФПС РФ, 2003. –312 с.

Военная психология и педагогика: Учебное пос. –М.: Совершенство, 1998. –384 с.

Общая психология: Конспект лекций. /Сост. Титов В.А. –М.: Приориздат, 2003. –208 с.