

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Воронежская государственная академия спорта»

Колледж физической культуры

Психологические аспекты общения

учебно-методическое пособие

Ярмонова А.А.



Воронеж 2023

Оглавление

Предисловие.....	6
РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».....	8
1.1. Коммуникативная компетентность	8
1.2. Модели общения	15
1.3. Стили общения.....	23
РАЗДЕЛ II. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ В ОБЩЕНИИ	35
2.1. Репрезентативные системы в коммуникации	35
2.2. Взаимопонимание в общении.....	40
2.3. Имидж и самопрезентация в спорте.....	46
РАЗДЕЛ III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОБЩЕНИИ.....	60
3.1. Уровни общения.....	60
3.2. Особенности общения в группе.....	68
3.3. Стратегии поведения в общении	77
РАЗДЕЛ IV. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ	82
4.1. Средства и специфика коммуникации	82
4.2. Вербальная и невербальная коммуникация	88
РАЗДЕЛ V. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	94
5.1. Барьеры в общении	94
5.2. Коммуникативные навыки.....	103
5.3. Помехи и правила эффективного общения.....	109

РАЗДЕЛ VI. СОЦИАЛЬНЫЕ РОЛИ В ОБЩЕНИИ	115
6.1. Классификация социальных ролей.....	115
6.2. Причины и классификация межличностных конфликтов ...	125
6.3. Бесконфликтное общение	135
РАЗДЕЛ VII. ОБЩЕНИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	141
7.1. Барьеры в педагогическом общении	141
7.2. Культурные нормы и их роль в общении.....	146
7.3. Основные стили и функции педагогического общения.....	157
Литература.....	164
Приложение 1	167
Приложение 2.....	179
Опросник	185
Приложение 3.....	212

УДК 316.6

ББК 88.43

Я-77

Решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Воронежская государственная академия спорта» от 28 ноября 2023 г., протокол № 4, издание рекомендовано в качестве учебно-методического пособия для тренеров, спортсменов и студентов колледжа.

Рецензенты:

Иванова О.А., старший преподаватель кафедры педагогики и педагогической психологии ФГБОУ ВО «ВГУ», к. пс. наук.

Зыкова Н.Ю., доцент кафедры теории и методики физической культуры, педагогики и психологии ФГБОУ ВО «ВГАС», к. пс. наук.

Психологические аспекты общения: учебно-методическое пособие / сост. А.А. Ярмонова.- Воронеж: ФГБОУ ВО «ВГАС», 2023. – 216 с.

Аннотация: Учебно-методическое пособие для студентов колледжа «ВГАС» «Психологические аспекты общения» составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 49.02.02 «Адаптивная физическая культура» и 49.02.01 «Физическая культура».

Содержание пособия способствует успешному освоению курса дисциплины «Психология общения», так как помимо теоретического материала в нём содержится материал для практических занятий, контрольные вопросы, список литературы и приложение, в котором собраны психодиагностические методики и упражнения для развития коммуникативных навыков.

В учебном пособии рассматриваются психологические аспекты коммуникативной компетентности; функции, модели и стили общения; специфика межличностного и делового общения в контексте группового взаимодействия и взаимовлияния; рассмотрены вербальные и невербальные средства общения, виды слушания и техники установления обратной связи; описаны сенсорные каналы и убеждающие технологии; характеризуются ролевое и конфликтное поведение, техники управления этими процессами, культурные нормы и общение в педагогическом процессе.

Изложение теории сопровождается практическими заданиями. Студентам предлагается выполнить упражнения, нацеленные на ком-

муникативный практикум и развитие у них конкретных умений и навыков, необходимых для эффективной коммуникации. Учебное пособие может быть полезным для студентов учреждений среднего профессионального образования, а также педагогам по физической культуре и тренерам.

Предисловие

В современном мире навыки коммуникации и эмоциональной грамотности являются, и будут оставаться одними из наиболее востребованных. При этом процесс коммуникации понимается не только как процесс передачи информации, но и как процесс, включающий в себя эмоциональную и экспрессивную сторону.

Профессия спортивного педагога относится к системе профессий «человек-человек», что определяет особую значимость межличностного взаимодействия.

Анализ требований к педагогическим работникам показал, что подготовка представителей системы воспитания и образования, помимо профессиональных навыков, должна включать и развитие у них навыков общения, активного слушания, управления стрессом, невербальной коммуникации, толерантности. Рассматривая значимость коммуникации профессиональной деятельности педагогических работников, следует проанализировать понятие «эффективная коммуникация» и «эффективное общение» и обратиться к регламентирующим документам, определяющим взаимодействие работников в данной области.

Для того чтобы приобрести необходимые навыки общения, специалисты (учителя, врачи, менеджеры и т.д.) вынуждены проходить специальные тренинги, участвовать в интерактивных играх, приглашать в организацию психологов и консультантов для обучения переговорам и разрешения конфликтных ситуаций. Такие мероприятия стоят дорого и в бюджетных организациях проводятся редко. Гораздо выгоднее развивать коммуникативную компетентность в детском и юношеском возрасте. Сегодня для этого есть

практически все условия: достаточное количество специалистов, психологов, людей, способных преподавать общение, позволяющие демонстрировать любые негативные и позитивные примеры.

Данное учебно-методическое пособие направлено на формирование у студентов колледжа «ВГАС» коммуникативной и психологической компетентности, развитие социального интеллекта. Его главные цели заключаются в следующем:

1) охарактеризовать и рассмотреть основные понятия теории общения, показать значение для успешного построения межличностных и деловых контактов и эффективного взаимодействия таких составляющих конструктивного общения, как функции, модели, стили, стратегии, средства, формы и методы, техники и технологии;

2) расширить или развить личную психологическую и коммуникативную компетентность.

3) показать преимущества использования коммуникативных техник, моделей, стилей, умений и навыков при практическом взаимодействии;

4) помочь применить усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность.

РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Ключевые слова

- общение, деятельность, компетенции, компетентность, межличностное, деловое общение, коммуникация, модели общения, стили общения, взаимодействие, восприятие и понимание.

1.1. Коммуникативная компетентность

Без общения, не может существовать и полноценно развиваться ни общество в целом, ни группа людей, ни отдельно взятый человек. Способность общаться друг с другом - одно из важнейших приобретений человека в процессе эволюции. Учёные констатируют факт, что общение это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. [Краткий психологический словарь / под ред. А.В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - М., 1985. - С. 213.]

Специалисты отмечают, что общение как социально-психологическое явление, вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм жизнедея-

тельности человека и является его основной потребностью. Слово «общение» происходит от латинского *communis*, означающего «общество, община, общий». Для того чтобы с кем-то обменяться информацией, необходимо прежде вступить в контакт, в общение, а затем попытаться достичь единого понимания в процессе совместной деятельности. В едином процессе общения социальные психологи (Б.Д. Парыгин, Г.М. Андреева) выделяют три стороны или функции:

- коммуникативную (передача, получение и обмен информацией);
- интерактивную (взаимодействие);
- перцептивную (восприятие и понимание или взаимопонимание).

Общение своеобразная пирамида, имеющая несколько граней, каждая из которых самостоятельна, и в разное время, и в разных ситуациях может преобладать. Но полноценным общение становится тогда, когда все грани работают вместе: обмен информацией, взаимодействие с другими людьми, понимание и познание их, а также переживание, возникающее в ходе общения. Психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь и взаимодействие для решения разных задач, взаимный обмен эмоциями, сопереживание, сострадание и т.д.

Общение пронизывает человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как физиологические потребности, в безопасности, сопричастности и т.п.

Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни, начиная с раннего детства, постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный

опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать, вести разнообразные беседы и переговоры, позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями и инцидентами взрослому человеку приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к профессиональному успеху, позволяет каждому стать конкурентоспособной личностью, добиваться поставленных целей.

Говоря о коммуникативной компетентности, необходимо уточнить различия между понятиями «**общение**» и «**коммуникация**», которые часто употребляются как синонимы.

Коммуникация (от лат. Communicatio - сообщение) -это специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

Эффективное осуществление коммуникации зависит от уровня развития коммуникативной компетентности личности, т. е. комплекса умений вербального и невербального общения, самопрезентации, стрессоустойчивости, командного взаимодействия, сотрудничества, управления конфликтами, умений и навыков осуществления самоуправления в процессе взаимодействия.

Сегодня в образовании в целом, обучении общению, в частности используется **компетентностный подход**.

Компетенция(от лат. competentia)- надлежащий, способный;

Компетентность(от лат. *competo*) - добиваюсь, соответствую, подхожу. Слова были заимствованы из английского языка, в котором слово *competence* имеет ряд значения: способность, данные, знания, компетентность; компетенция, правомочность.

Компетентность— это владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей в себя его личностное отношение к ней и предмету деятельности (А.В.Хуторской).В соответствии с данным определением компетенция это комплекс личностных характеристик, необходимый для функционирования в обществе, опыт в той или иной области.

В педагогике в качестве базового понятия компетенции наиболее часто используется следующее определение: это личностные качества и способности, а также профессиональные навыки, необходимые человеку для успешного выполнения своих должностных обязанностей.

Например, для педагога, тренера очень важны такие компетентности:

- умение ставить четкие обучающие и воспитательные цели, уметь грамотно планировать и организовывать учебный процесс, быть лидером и владеть навыками коучинга;
- ориентироваться на результат, на освоение знаний, умений и навыков, уметь собирать, анализировать и осуществлять методическую обработку информации.
- накапливать и генерировать идеи, быть творческим и креативным;
- владеть навыками эффективной коммуникации (говoreния и слушания);

- уметь создавать и работать в команде, грамотно распределять роли и взаимодействовать;
- знать психологические особенности учеников и умело влиять на них;
- быть гибким, стрессоустойчивым, адаптивным;
- постоянно повышать свою квалификацию, самосовершенствоваться и др.

В результате анализа литературы, выделим наиболее распространённое содержание терминов:

Компетентность - это знания, навыки, опыт, умения, способность, обладание компетентностью;

Компетенция - комплекс личных характеристик, круг полномочий, поведенческие аспекты, свойства личности, набор поведенческих характеристик (навыки межличностного общения, лидерство, аналитические способности и ориентация на достижение и др.).

Коммуникативная компетентность- знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении; владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия;

техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

Вербальная компетентность - уместность, учёт контекста и подтекста ситуаций взаимодействия, грамотная письменная и устная речь, умение вести и правильно оформлять деловую документацию, адекватность ориентации в сфере оценочных суждений и стереотипов, метафоричность речи, умение вести дискуссию, задавать вопросы и отвечать на них, владение позитивными невербальными сигналами, сопровождающими речь.

Психологическая компетентность- знание участников общения, их индивидуальных особенностей, ведущих каналов восприятия и «ключей доступа» к ним, индивидуальной мотивации и направленности, умение управлять эмоциональным напряжением и конфликтами, оказывать участникам взаимодействия психологическую поддержку, влиять на других.

Социально-психологическая компетентность - это знание о разнообразии социальных ролей, способов, стратегий и тактик взаимодействия; умение анализировать и решать межличностные и внутригрупповые проблемы, разрабатывать и апробировать разнообразные конструктивные сценарии поведения в сложных, конфликтных ситуациях.

Интерактивная компетентность- умение создавать команды, организовывать совместную их работу, правильно распределить роли, выбирать лидеров, управлять процессом взаимодействия и достижением поставленных целей.

Эго-компетенция- важнейшая составляющая социальной компетентности. Базируется на изучение собственного коммуникативного потенциала и самоменеджмент (самоуправление, саморегуляция, целеустремлённость и настойчивость в достижении поставленных целей), позволяющая понимать свои возможности и предназначение, ресурсы и

причины трудностей в общении с другими, владение техниками формирования личного успеха, создания имиджа, самопрезентация.

Коммуникативная компетентность включает навыки: умение управлять взаимоотношениями и выстраивать социальные взаимосвязи, чтобы добиться от желаемых результатов и реализации личных целей, способность достигать взаимопонимания и создавать гармонию в межличностных отношениях с разными людьми по возрасту, статусу и социальному положению.

Компетентности, связанные с этой составляющей, это: лидерство, умение управлять конфликтами, деструктивным поведением и неконструктивными контактами, уметь работать в команде, выражать свои мысли, задавать вопросы и слушать других, демонстрировать стрессоустойчивость и т.д.

Исходя из исследований многочисленных авторов по проблемам общения научение общению, коммуникативная компетентность является важной и необходимой, т.к. значительную часть своей жизни человек работает, взаимодействует, общается: говорит, читает, пишет, слушает, поэтому от наличия данной компетентности зависит его успехи жизненные трудности. Ни народ, ни коллектив, ни отдельный человек не могут существовать без эффективного и адекватного общения, которое обеспечивает обмен и передачу информации, обмен идеями и координацию совместных действий.

Древняя мудрость гласит, что подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами, а не только рабочими, учебными или семейными обязанностями с разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди моложе вас: люди значительно моложе вас; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые люди.

Заполните предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами.

Ровесники: _____

Люди моложе вас: _____

Люди значительно моложе вас: _____

Маленькие дети: _____

Люди старше вас: _____

Люди значительно старше вас: _____

Старики и пожилые люди: _____

Если останутся свободные места, то это информация к размышлению.

Возможно, что ваш круг общения по каким-либо причинам неполон. Необходимо подумать о причинах такой ситуации, разрешить её и начать поиск новых друзей разных возрастных категорий для улучшения общения и достижения полноты своей духовной жизни!

1.2. Модели общения

Для эффективного взаимодействия с другими людьми каждому человеку необходимо знать и умело использовать разнообразные модели общения. В коммуникации выделяют 4 основных модели общения: информационную, убеж-

дающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную.

■ Информационная модель общения. Чаще применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационную базу участников общения, сообщает новые данные, сведения, разъясняет обстоятельства какой-либо ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение.

Во время передачи информации, которая рассчитана на группу людей (урок, лекция, семинар) работают общепринятые правила, которые озвучивают заранее. Для достижения информационных целей используют доклад, сообщение, лекцию или урок, конференцию, семинар, консультацию, а также письменные работы: рефераты, курсовые, проектные работы, эссе, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр обучающих видео и подкастов, а также вопросы и ответы для обмена информацией.

Для того чтобы коммуникация в информационной модели общения была эффективной, необходимы следующие условия: учет познавательных возможностей слушателей, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

■ Убеждающая модель общения. Данная модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью. Необходимо отметить, что убеждение - это сложный коммуникативный процесс, и не каждому удастся

пользоваться этой моделью общения с максимальной эффективностью. В совершенстве владеть данной моделью общения может авторитетная, компетентная, сильная личность. Убеждение – это знания, опыт и искусство.

Древние греки более двух тысяч лет назад создали риторике (от гр. *rhetorikos*- красивая, напыщенная, но малосодержательная речь). Это искусство использовать речь эффективно и убедительно, что стало частью системы образования. Аристотель первым ввел понятия «этос», «логос» и «пафос», которые в приблизительном переводе означают «надежность источников», «логичные доводы» и «эмоциональный призыв». Все это - необходимые составляющие убеждающей модели общения.

Убеждение - это коммуникативный процесс, в котором лектор или оратор пытается вызвать изменение в убеждениях, отношении или поведении другого человека или группы людей через передачу сообщения в таком контексте, где убеждаемый имеет определённую степень свободы выбора. В научной литературе описаны базовые принципы, влияющие на убеждение. Это устные, позитивные сообщения, сдержанно эмоциональные обращения, логические выводы, опирающиеся на факты и веские аргументы, удовлетворение духовных потребностей человека, ораторское мастерство. Сильные аргументы не вызывают негативных эмоций или критики, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание, например:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них;
- законы, уставы, документы;
- научные и экспериментально проверенные выводы, заключения экспертов;

- цитаты из публичных заявлений, книг, авторитетных научных изданий, признанных в этой сфере;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- профессиональная статистическая информация;

Несостоятельные аргументы связаны с неподтверждёнными фактами, сомнительными источниками, являются догадками, домыслами, предположениями, рассчитаны на незнание, невежество аудитории и т.д.

Наиболее сложная задача убеждения - это превратить противоположные мнения по поводу тех или иных действий или решений в совпадающие. Люди делают обобщение на основе личного опыта и того, что говорят им члены их группы. Убеждение будет легче, если сообщение соотносится с общей позицией по отношению к тому или иному предмету, ситуации, проблеме. Легкая форма убеждения - это коммуникация, усиливающая благоприятные мнения и позиции. Каждому участнику общения необходимо поддерживать доброжелательность в общении, которая является условием для продуктивной совместной деятельности. В процессе убеждения могут быть использованы разнообразные психологические техники.

- Ознакомление человека с характером проблемы и убеждение его в том, что она разрешима.
- Обсуждение отношения человека к проблеме с целью преодоления его тревожности, негативизма и пр.
- Выяснение условий жизни и работы, анализ психотравмирующих моментов (для перестройки системы отношений человека).
- Мобилизация человека на решение проблемы, обучение соответствующим действиям.

Убеждение - это также метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Чтобы убедить в чем-либо профессиональных партнеров, коллег, чей интеллект, как правило, высоко развит, участникам общения необходимо использовать специальные коммуникативные техники. Результат убеждения считается успешным тогда, когда собеседник в состоянии самостоятельно обосновать принятое им решение или мнение, оценить положительные и отрицательные его стороны, а также возможности и последствия других вариантов и решений. В процессе общения следует помнить, что убеждение как коммуникативная техника более убедительно и действенно в следующих ситуациях:

- в рамках одной потребности;
- при небольшой интенсивности эмоций;
- с интеллектуально развитым человеком.

■ **Экспрессивная модель общения.** Цель данной модели общения - сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции. Для использования такого вида коммуникации необходимо в своем публичном выступлении (лекция, речь) использовать разнообразные не только вербальные и невербальные коммуникативные техники, но и аудио-, видео- и другие визуальные средства, но в разумных пределах. Необходимо постоянно управлять эмоциональным состоянием аудитории, чтобы споры и высказывание разных точек зрения не переросли в конфликт.

■ **Суггестивная модель общения.** Суггестивная, т. е. внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в процессе взаимодействия

на рабочих совещаниях или в воспитательных беседах, зачастую в ситуациях, когда людям необходимо поправить или повысить мотивацию. Такая модель общения так же будет эффективна на презентациях, в совокупности с рассказом и показом каких - либо возможностей, товара или услуг, проводится реклама, цель которой формирование установок и внушение. В современном мире реклама широко используется во всех сферах деятельности и во многом коммерческий успех зависит от профессионализма пиар кампании.

Внушение, или суггестия (от лат. *suggestio*- внушение)- это такое психологическое воздействие одного человека (или группы) на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения. Подверженность внушению называется суггестивностью. Находясь под влиянием внушения, человек действует без собственной мотивации и не контролирует направленное на него воздействие. Психологами установлено, что если человек находится в спокойном состоянии, то гораздо результативнее воздействовать на него убеждением, а в случае возбужденного состояния или повышенной тревожности - кратким внушением.

Для успешного взаимодействия и результата необходимо владеть всеми моделями общения, поэтому необходимо знать, что люди обладают разной степенью внушаемости, уровнем восприимчивости к внушению, субъективной готовностью испытать внушающее воздействие и подчиниться ему. К факторам, способствующим внушаемости, относят следующие личностные характеристики:

- неуверенность в себе, робость;
- тревожность, беспокойство;

- низкая самооценка;
- повышенная эмоциональность и впечатлительность;
- слабо развитое логическое мышление;
- высокая вера в авторитеты и идеалы, принципиальность.

Сила внушения зависит от ситуативных факторов:

- определённые психические состояния (сильное эмоциональное возбуждение, аффекты, стресс, болезнь, усталость, выгорание или покой, расслабление);
- низкий уровень компетентности, дефицит информации;
- высокая степень значимости проблемы, вопроса, дела;
- неопределенность, неясность ситуации;
- дефицит времени.

Суть внушения состоит в воздействии на чувственную сферу человека, а далее на его разум и волю. Важно хорошо владеть всеми моделями общения и использовать их в контексте цели, ситуации, конкретного человека или группы людей. Совершенно очевидно, что разные модели общения в большинстве ситуаций используются одновременно. К примеру, при передаче важной информации могут быть использованы все модели: информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая.

■ **Ритуальная модель общения.** В профессиональной деятельности к ритуальной модели общения обращаются в ситуациях, когда необходимо:

- сохранить, упрочить и поддержать формальные отношения в деловой среде;
- обеспечить регуляцию социально приемлемого поведения в больших и малых группах людей;

- сохранить ритуальные традиции организации, связанные с ее корпоративной культурой и миссией, а также создать новые праздники и обряды (например, презентация новых образовательных услуг).

Условия организации такой коммуникации предполагают ритуальный (церемониальный) характер мероприятий, где происходит взаимодействие, творческую среду, соблюдение правил и соглашений, праздничное или адекватное мероприятию настроение, опора на национальные, территориальные и профессиональные традиции и нормы поведения и общения. Для интеграции коллектива и формирования преданности и верности к организации большое значение имеют возможности сочетания формального и нефор-

Выполните задание

мального общения. Социально-психологический климат в коллективе определяется степенью этого единства и слияния. Чем выше эта степень, тем более отвечает требованиям поставленных задач атмосфера трудового или иного коллектива. Если в коллективе хорошо развита система неформальных отношений, корпоративные мероприятия, коллективные традиции, то люди конгруэнтны, естественны, свободны, общительны, уважительно и с доверием относятся друг к другу, повышаются совместимость и срабатываемость.

В качестве форм такого взаимодействия коммуникаторы обычно используют следующее: рамочную, торжественную, траурные речи; ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования. В педагогической сфере это День знаний, праздник выпускников, Татьянин

день, День учителя, а также разнообразные профессиональные праздники и презентации.

Представленные модели общения не охватывают в полной мере все варианты деловой коммуникации, но позволяют определить специфику взаимодействия, особенности собеседника и грамотно использовать коммуникативные способы, средства и технологии для достижения поставленной цели и планируемого результата.

Подготовьте презентацию своего вида спорта и речь для своей группы, в которой будут присутствовать большинство моделей общения. Выступите с речью, расскажите в какой части доклада вы использовали какую - либо модель общения и обоснуйте её.

1.3. Стили общения

Каждый человек индивидуален и неповторим. Различия людей определяются не только гендерными, физиологическими и психологическими факторами, но и стилем общения, т.е. устойчивыми характеристиками общения человека в различных ситуациях.

Стиль общения значительно определяет поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения зависит от целого ряда факторов, среди которых важными являются: цель общения, ситуация, в которой оно происходит, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение, ценности, положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия.

Характер содержания взаимодействия зависит от речевых средств общения, которые образуют в коммуникации

существенную логико-смысловую линию. Основной характеристикой современного стиля общения является краткость и простота построения фразы, использование бытовой или профессиональной разговорной лексики и терминологии, своеобразных речевых клише, шаблонов и штампов.

В профессиональном общении используются следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой или разговорный.

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

В официально-деловом стиле речи выделяют три подстиля:

- законодательный;
- дипломатический;
- административно-канцелярский.

Каждый из перечисленных подстилей имеет свои особенности, коммуникативные формы, речевые клише. Меморандум, нота, коммюнике используются в дипломатической коммуникации; расписка, справка, докладная записка, доверенность, приказ, распоряжение, заявление, характеристика, выписка из протокола - в административно-канцелярском стиле; закон, статья, параграф, нормативный акт, предписание, повестка, указ, кодекс и пр. - в законодательном стиле. Деловой стиль требует предельной точности речи, которая

достигается использованием терминов, широко распространенных и узкоспециальных. Термины чаще всего обозначают:

- наименование документов: постановление, уведомление, запрос, договор, контракт, акт и др.;
- наименование лиц по профессии, состоянию, выполняемой функции, социальному положению: педагог, судья, менеджер по продажам, брокер, президент компании, следователь, психолог, коммерческий директор, маркетолог, бухгалтер и пр.;
- процессуальные моменты, например: осуществить экспертизу, провести допрос, выемку, аттестацию, сделать оценку' или выполнить какие-то профессиональные действия (информировать, подготовить отчет, написать справку и т.п.).

Деловой стиль требует объективности информации. В документах недопустимо выражение субъективного мнения лица, составляющего текст, употребление эмоционально окрашенной лексики. Этот стиль характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств (КИЯ - коротко и ясно).

Данные психологических исследований показали, что большая часть взрослых людей не в состоянии улавливать смысл произносимой фразы, если она содержит более 13 слов. Кроме того, если фраза длится без паузы более 6 секунд, нить понимания обрывается. Фраза, насчитывающая свыше 30 слов, на слух вообще не воспринимается.

Официальная сфера общения стандартизирована, это проявляется в выборе языковых средств, в формате документов, в которых обязательны общепринятые формы из-

ложения и определенная структура частей: вводная часть, описательная часть, регулятивная и резюмирующая части.

В деловой речи широко используются речевые клише и шаблоны:

- для выражения признания - приносим наши извинения;
- выражения просьбы - мы очень рассчитываем на вашу помощь;
- выражения одобрения и согласия - я полностью согласен с вашим мнением;
- завершения разговора - я полагаю, что сегодня мы обсудили все вопросы.

Деловой стиль является самым распространенным в повседневной практике формального общения. Чем больше сотрудники организации следуют ему, тем больше порядка, взаимопонимания и организационной культуры в рабочем коллективе.

■ **Научный стиль речи.** Научный язык характерен в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, открывающие их закономерности. Научный стиль используется для написания курсовых и дипломных работ, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, любых научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях. Основной формой мышления в науке является понятие, поэтому содержание научного взаимодействия участников такого общения требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей. К основным характеристикам научного стиля речи относятся:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);
- логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;
- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);
- вместо местоимения «Я» используется местоимение «Мы» (например: нам представляется; мы считаем; по нашему мнению; как показывает наш опыт; по нашим наблюдениям; мы придерживаемся точки зрения; и т.п.);
- безличные предложения (например: необходимо отметить; следует остановиться на рассмотрении; представляется возможным; можно сделать вывод; как свидетельствует практика; следует сказать; и т.п.);
- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если, то» и придаточные времени с союзом «в то время как»).

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

Научный стиль речи эффективен в профессиональной среде ученых и педагогов, при участии в научно-исследовательских или научно-практических конференциях и симпозиумах, где людей объединяет определенный уровень компетентности и есть потребность обменяться научными достижениями.

Использование научного стиля при ведении практического занятия или учебной лекции, не дает необходимого положительного результата, так как плохо воспринимается слушателями и восприятие такого текста на слух затруднено. Для повышения эффективности восприятия научного текста и лучшего усвоения информационного материала, современные педагоги используют мультимедиа, презентации, особенно, это стало актуальным в онлайн обучении.

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

Основными характеристиками публицистического стиля являются:

- информативность сообщения, его документально-фактологическая точность, собирательность, официальность используемых материалов;

- реальные жизненные явления и факты (проверенные, документальные источники); новизна фактов, в их основе реальные ситуации, события, вести с мест, рассказы очевидцев;
- книжно-абстрактные средства (например, такие слова, как: «деятельность, обсуждение, исследование, понимание, доминирует, соотносить, процесс, понятие, система, востребованный, свидетельствует, предполагается, проводится, означает, требует, сказывается» и пр.);
- приемы адресации, т. е. слова выступающего должны быть направлены к какому-то конкретному лицу (или группе). Это, в свою очередь, предполагает обратную связь - вопросы и ответы («Я обращаюсь к вам, студенты!», «Вы, сидящие в этом зале», «Ребята!»);
- доступность информации для аудитории;
- экспрессивность, повышенная эмоциональность, артистизм. Употребляемые в тексте речи факты, как правило, выступающим оцениваются, комментируются, интерпретируются; широко используются высказывания известных лиц, анекдоты и исторические казусы (от лат. casus- сложный, запутанный случай), а также пословицы, афоризмы, художественные образы, повторение слов, метафоры, сравнения, цитаты, иллюстрации;
- лаконичность речи: для уменьшения текста используется так называемая дистилляция (от лат. distillatio- перегонка, разделение) - тщательное редактирование и сокращение, отбор всего лишнего, предельная стилистическая шлифовка мыслей;
- юмор, остроты, ирония. В публичном выступлении они в принципе допустимы, в то же время безжалостная

насмешка, злой сарказм, некорректные высказывания в адрес конкретных лиц не всегда уместны, а порой даже действуют разрушительно (например, такое высказывание Бернарда Шоу в адрес докладчика, как: «Я бы очень хотел воспринимать вас всерьез, но это было бы тяжким оскорблением для вашего интеллекта»).

В публичном выступлении необходимо соблюдать осторожность при использовании информации, которую можно отнести к клевете и диффамации (от лат. *diffamare* - разглашать, порочить, лишать доброго имени), в виде ненависти, осмеяния, отчуждения, презрения, а также при компрометации дела, профессии того или иного лица, занимаемой им должности (от фр. *compromettre* - вредить кому-либо, подрывать репутацию, доброе имя). Кроме того, не рекомендуется высказываться негативно о возрастных, половых, территориальных, расовых, сексуальных и других принадлежностях или предпочтениях людей, сидящих в аудитории; говорение непосредственно перед аудиторией, озвучивание текста и контакт глаз, при этом обычно используются разнообразные невербальные средства коммуникации: мимика, жесты, позы, интонации голоса, смена ритма речи, паузы, восклицания, улыбка и пр. Таким образом, все три стиля востребованы и практически используются в профессиональной коммуникации для достижения тех или иных целей.

■ **Разговорно-бытовой стиль речи.** В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и в профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто прояв-

ляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в каком общении не предусмотрено.

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

Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.

■ **Коммуникативный стиль личности.** Реализация коммуникативной компетентности личности осуществляется через коммуникативный стиль. Коммуникативный стиль, в отличие от речевого - это совокупность привычных для человека способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах делового

взаимодействия: деловых встречах, беседах и переговорах, в дискуссиях и спорах, при принятии коллективных решений или выработке концептуальных и стратегических направлений развития организации, при преодолении конфликтов.

Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Различают три коммуникативных стиля: синергический, нонсинергический и антисинергический (В. В. Бойко).

Синергический стиль (от греч. *synergeia*- сотрудничество, содружество). Отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их совместной деятельности. Выражением синергического стиля являются следующие характеристики партнеров по взаимодействию:

- соблюдение норм субъектных отношений;
- поддержание свободного обмена идеями и оценками;
- конструктивная и доброжелательная критика;
- стимулирование инициативы партнеров;
- соблюдение норм деловой этики;
- устранение или смягчение своей некоммуникабельности и негативных привычек;

- положительное восприятие, умение открыто радоваться успехам других и общим достижениям;
- способность работать в команде, не противопоставлять себя групповому разуму и воле;
- демонстрация высокого уровня коммуникативной толерантности (от лат. *tolerantia*- терпение, снисходительность к кому или чему-либо) — степени терпимости к неприятным или неприемлемым психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров.

Нонсинергический стиль (от лат. *non* - не, нет). Характеризуется тем, что личность не может и не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается от проявления инициативы, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

Антисинергический стиль (от гр. *anti*- против). Выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями вызывает хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

Современный человек, профессионал, владеющий коммуникативной компетентностью, должен одинаково хорошо выступать в любом из описанных стилей и, соблюдая правила того или иного стиля, доступно и понятно выражать мысли, проводить свою линию и добиваться наивысшего влияния на собеседников и партнеров.

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Что на ваш взгляд, исследует психология общения?
6. Каковы модели общения и их предназначение?
7. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения.
8. В чем особенности научного стиля общения?
9. В чем особенности делового стиля общения?
10. Какова специфика публицистического стиля общения?
11. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
12. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
13. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

РАЗДЕЛ II. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ В ОБЩЕНИИ

Ключевые слова

- репрезентативная система, ключи доступа, визуал, аудиал, кинестетик, предикаты, подстройка, калибровка, взаимопонимание, имидж, самопрезентация.

2.1. Репрезентативные системы в коммуникации

Установление сознательного и бессознательного доверия является необходимым условием для эффективности коммуникации. Под Репрезентативной системой (РС) специалисты подразумевают индивидуальные модели восприятия и принятия того, что передают нам наши органы чувств. Как известно, имеется пять основных способов, с помощью которых мы познаем окружающий мир: зрение, слух, осязание, вкус и запах.

Наиболее важными являются первые три из них - визуальный, аудиальный и кинестетический каналы получения информации, а также четвертый, свойственный только людям (а не всему прочему живому): логический или дискретный - формулы, графики, схемы и тому подобные достижения человеческого разума. Итого получается четыре репрезентативные системы: визуальная, аудиальная, кинестетическая и дискретная, которыми, естественно, пользуется в своей жизни любой человек.

Однако в том-то и дело, что только одна из них является для него предпочитаемой - своей, родной, понятной, любимой и близкой. И именно поэтому всех живущих на земле людей специалисты по нейролингвистическому программированию подразделяют условно на визуалов, аудиалов, кинестетиков и дискретов.

Окружающий мир предстает перед нами в виде образов, звуков и ощущений. Соответственно, познавая этот мир, мы его видим, слышим и чувствуем. По мере вступления в более сознательные возрастные категории мы об этом мире можем еще и прочесть, заодно изучая его по глобусу или карте (дискретный канал).

Среди этих четырех каналов восприятия у каждого из нас есть один излюбленный, лучше всего освоенный и наиболее часто используемый. Тот, который и называется **предпочитаемая репрезентативная система**.

Для того, чтобы ваше общение и взаимодействие с кем-либо оказалось успешным, нужно, во-первых, понять партнера и быть (стать) понятным ему хотя бы в том, что вы хотите донести и сообщить. Во-вторых, для этого, вам важно говорить на языке вашего оппонента.

Ключи доступа и репрезентативные системы. Ведущую репрезентативную систему людей можно определить, ориентируясь на так называемые **ключи доступа** - по используемому в нейролингвистическом программировании определению внешние индикаторы (признаки) внутренних состояний. Проще всего использовать два типа таких индикаторов: словоупотребление и физиологические признаки. Рассмотрим их поподробнее.

СЛОВОУПОТРЕБЛЕНИЕ. Каждая репрезентативная система имеет «свой язык». И человек, у которого эта си-

стема ведущая, предпочитает говорить и слушать именно на этом языке. Более того, действительно и полно он слышит то, что вы ему говорите, только тогда, когда вы говорите на языке его предпочитаемой системы.

Предикаты. Мы используем слова, чтобы описать наши мысли, таким образом, наш выбор слов будет показывать, какую репрезентативную систему мы используем.

ФИЗИОЛОГИЯ. Представители различных репрезентативных систем имеют свои особенности.

Когда человек предпочитает визуальную систему

Предикаты: смотреть, видеть, обратить внимание, рассмотреть, взглянуть, следить, присмотреться, заметить, яркий, прозрачный, очевидный, светлый, мутный, мрачный, чёткий, демонстрировать, любоваться, наблюдать, привлекательный и т.д.

Голос: быстрый. Потому что визуальная система содержит много объектов, видя которые в своём внутреннем опыте, человек старается описать. Скорость, тянет за собой громкость. Наши голосовые связки устроены так, что звук становится громче, если мы быстрее выпускаем воздух, когда говорим. Это поднимает и высоту голоса.

Дыхание: раз нам надо говорить быстро, некогда вдыхаемый воздух опускать до живота. Мы втягиваем его лёгкими, приподнимая плечи. Следовательно, дыхание быстрое и грудное.

Жесты: когда вы видите то, о чём говорите, ваши жесты будут указывать на объекты, о которых вы говорите. Человек объясняет, как добраться до нужного места. Вот там дом стоит (показывает рукой вправо от себя, но в действительности там дома нет, там стена, а дом в другом районе города, объясняющий как будто переместился в это ме-

сто, и указывает руками на объекты), за ним будет поворот направо (двигает правую руку в направлении поворота).

Визуальные жесты - ориентированные на объекты.

Положение тела: если человек сидит, он откидывается на спинку стула, и приподнимает голову вверх. Он визуализирует, и ему ничего не должно мешать. Ни вы, ни предметы вокруг. Если он стоит, это будет показано только приподнятой головой и бегающими в верхней области глазами.

Когда человек предпочитает аудиальную систему

Предикаты: послушайте, обсудим, поговорим, обговорим, объяснять, звучит привлекательно, болтать, петь, рассказывать, слушать, тихо, шумно, громкие слова, я вас услышал и т.д.

Голос: аудиальная система - это музыка. Соответственно, скорость, громкость и высота, будут использоваться как музыкальные инструменты. Они будут изменяться по мере объяснения. Как будто слова, которые говорит человек, сопровождаются мелодией, которую играют с помощью скорости, громкости и высоты.

Дыхание: накопление воздуха сосредоточено в области солнечного сплетения. Его ещё называют диафрагмальным. Плечи не двигаются, живот не раздувается.

Жесты: похожи на то, как если бы перед нами был дирижёр. Он отбивает ритм. Рука, а чаще всего жестикуляция одной рукой, находится на уровне груди, и двигается в такт акцентам в голосе, от тела - к телу.

Положение тела: стоит человек прямо, возможно немного повернув голову ухом к говорящему.

Когда человек предпочитает кинестетическую систему

Предикаты: пробовать, взять под контроль, двигаться, нащупать, прикоснуться, подойти, дать, приблизиться, дотянуться, вкусный, тёплый (приём), твёрдая/мягкая (позиция), лёгкое (решение), слащавый (мальчик).

Голос: кинестетика медленная. Чувств и ощущений значительно меньше, чем визуальных объектов. В кинестетике спешить некуда. Голос медленный, низкий и тихий. Тут действует тот же закон скорости выброса воздуха в голосовых связках.

Дыхание: животом. Медленно воздухом наполняются лёгкие, опускаясь в самый низ. И также медленно опустошаются.

Жесты: жестикулировать не зачем. Куда можно показывать, говоря об ощущениях? Разве что на своё тело. Поэтому, жесты в кинестетике телесные - это прикосновения к себе, поглаживание или потирание.

Тело: в сидячем положении наклон вперёд, с опорой локтями в бедра. Тело должно отдыхать. Рука, которая поддерживает подбородок.

Диагностика ведущего канала восприятия по движениям зрачков собеседника:

■ **верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед**– визуальный канал. Означает, что человек припоминает и воспроизводит зрительный образ, а в последнем случае создает, составляет образ;

■ **среднее вправо (движение вбок), среднее влево, нижнее влево**- аудиальный канал. Означает, что человек конструирует или припоминает слова и звуки, чтобы воспринять информацию;

■ **вниз вправо**- кинестетический канал. Означает, что человек переживает чувства и эмоции, ведет внутренний

диалог, припоминает ощущения от звуков, слов, запахов или вкуса.

В каждой из перечисленных выше позиций глаз направляет информацию по различным каналам в мозг. Выявить доминирующий тип мышления человека, диагностировать его ведущий сенсорный канал можно не только по сигналам глаз, по и языку тела, т. е. невербальной информации, связанной в основном с жестами и позами, а также по его речевым особенностям. Эти элементы диагностики называются вербальными и невербальными ключами доступа.

Подстройка -это использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей. На речевом уровне это означает, что необходимо использовать ту же ведущую репрезентативную систему, что и у собеседника. Это значит, что мы включаем в диалог слова, типичные для РС собеседника. Для эффективности коммуникации необходимо использовать не только речевую подстройку, но и технику «отзеркаливание» (подстроится к позе, жестам, дыханию и т.д). Важно делать это ненавязчиво, иначе подражание может вызвать обратный эффект, недоверие или агрессию.

Калибровка - это считывание невербальных сигналов человека, движения глаз, мимики, дыхания, жесты, позы. Для того, чтобы это делать правильно, не вызывая чрезмерным вниманием негативных эмоций, необходимо развивать наблюдательность.

2.2. Взаимопонимание в общении

Взаимопонимание – это основа для создания прочной связи между людьми. Если обратиться за значением данно-

го термина к словарям, можно дать ему следующее определение: **взаимопонимание** – это некоторое совпадение точек зрения, взглядов и мыслей между двумя людьми. Оно подразумевает способность воспринимать и понимать других людей, их мысли, эмоции и потребности. Когда у нас есть взаимопонимание в отношениях, мы легче находим общий язык, разрешаем конфликты и строим глубокую эмоциональную связь. Однако достижение взаимопонимания может быть вызовом. Каждый из нас уникален, с разными жизненными опытами, ценностями и образом мышления. Поэтому взаимопонимание требует открытости, терпения.

В нашем общении с другими мы часто сталкиваемся с преградами, такими как разногласия, конфликты и недоразумения. Но когда мы стремимся к взаимопониманию, мы учимся слушать и слышать друг друга, выражать свои мысли и эмоции без осуждения и создавать пространство для открытого обмена идей. Взаимопонимание также требует эмоциональной отзывчивости и эмпатии. Когда мы стараемся понять и поддержать другого человека, мы строим доверие и укрепляем связь между нами. Важно помнить, что каждый человек имеет свои потребности и чувства, и их уважение и признание являются фундаментом для взаимопонимания.

Существует 4 основных фактора, на которых строится взаимопонимание:

1. Самопознание. Самопознание или рефлексия - это интересный, важный и постепенный процесс, позволяющий человеку узнать и принять собственную уникальность, свои психические и физические качества. Его увлекательность заключается в том, что на протяжении всей жизни личность может изменять и переосмысливать свою систему ценно-

стей, взгляды на жизнь и определение конечных целей. Это вполне нормальное явление, которое требует ответственности и понимания.

Если человек понимает сам себя, свои чувства, желания, стремления, имеет аргументированную, собственную точку зрения, тогда можно говорить о том, что данный человек понимает себя и, что крайне важно в эффективном общении, его смогут понять другие, как и он других.

2. Принятие чувств собеседника или эмпатия. Глубокое и проникновенное общение строится на эмпатии. Когда начинаешь с уважением и вниманием относиться к границам другого человека, к его даже невысказанным потребностям, не нарушаешь зону комфорта и не трогаешь болевые точки, то взамен получаешь доверие.

Различают два вида эмпатии: сопереживание - переживание человеком тех же чувств, которые испытывает другой, и сочувствие- переживание человеком других по сравнению с объектом восприятия чувств. Особенностью эмпатии является то, что она не предполагает обязательного активного вмешательства с целью оказания действенной практической помощи партнеру. Эмпатия пассивна и предполагает слушание и «слышание» человека, его эмоций и чувств.

3. Заинтересованность на эмоциональном уровне или эмоциональный интеллект. Эмоциональный интеллект включает в себя способность распознавать, понимать и управлять своими собственными эмоциями, а также эмоциями партнера. Это помогает создать атмосферу взаимопонимания и сочувствия. Пожалуй, это является фундаментом крепких и прочных связей. Заинтересованный собеседник

делает общение свободным и комфортным. Появляется чувство уверенности и защищенности.

4. Общая система ценностей. Под жизненными ценностями в психологии понимают внутренние обязательства, правила, стоящие над индивидом. Одновременно это шкала мер и система оценок, с помощью которой человек оценивает свою жизнь, поступки, поведение, ощущения. За время существования человечества происходило расширение и совершенствование основных ценностных ориентиров, однако базовые меры и оценки сохранились в неизменном виде и присутствуют в системе и сейчас.

Жизненные ценности – это то, во что человек верит, чем дорожит, без чего невозможно прожить. Это цели, ориентиры, приоритеты, идеалы и стремления. В мировоззрении и сознании индивида ценности занимают первое место и определяют жизненную позицию. Они отвечают за то, какие направления будут приоритетными в жизнедеятельности, а какие, станут второстепенными.

Необходимо понимать, что придерживаться внутренних ориентиров удастся не всем и не всегда. В зависимости от обстоятельств на первое место могут выходить не ценности, а потребности человека, а точнее его организма. В этот момент обычно приходит понимание, что до человека-личности с устоявшимся сводом внутренних правил нужно дорасти, но сделать это без удовлетворения базовых потребностей вам вряд ли удастся.

Если жизненные ценности не совпадают, то конфликт случится в скором или отдаленном будущем. Единая система взглядов задает общий вектор мыслей и не позволяет столкнуться двум противоположным мнениям, следовательно, и конфликтов на этой почве не будет.

Как возникает взаимопонимание. Не всегда взаимоотношения складываются удачно. Когда общение сходит на нет, можно сделать вывод, что стороны не смогли найти решения появившейся проблемы. Одну из сторон что-то не устраивало и взаимопонимание разрушилось. Многие специалисты - психологи придерживаются мнения, что как только человек будет осознавать, что конкретно необходимо для взаимопонимания, его отношения с окружающими людьми наладятся. Порой для этого нужно иметь терпение, ведь времени потребуется немало. Если обе стороны заинтересованы в общении, то все трудности можно преодолеть и достичь взаимопонимания в любом вопросе.

С точки зрения психологии, для взаимопонимания должно соблюдаться несколько условий. Это время и обоюдное желание сторон. Большая часть знакомств не переходит в дружбу, любовь или партнерские деловые связи. Это случается потому, что людям попросту неинтересно друг с другом. Общение никак не складывается, и ни о какой взаимности не идет речи.

Случаются и обратные ситуации. Когда мы только познакомились с человеком, и тут же возникает чувство взаимной симпатии. Именно на этом этапе и появляется первый росток взаимопонимания. Чтобы он пророс, важно проявлять ответные чувства симпатии, поддерживать интерес друг к другу. Порой нам просто выгодно сотрудничать с каким-то человеком. Мы тянемся к нему и начинаем проявлять внимание и интерес. В данном случае, речь идет о деловых отношениях. Обоюдное понимание выгоды в таком случае обязательно. Иначе сотрудничество не принесет результата.

Правила для эффективного взаимопонимания:

1. Разговаривайте на темы, интересующие и вызывающие отклик у вас и вашего собеседника.
2. Умейте слушать и слышать вашего собеседника.
3. Высказывайте собственную точку зрения.
4. Не бойтесь принимать позицию партнера, если он смог доказать вам её правильность.

Психологи считают, что взаимопонимание рождается не сразу, а приходит со временем. Практикуя общение, мы понимаем, где нужно обойти острые углы, где сделать паузу и промолчать, а где уточнить, так мы узнаем разные стороны партнера.

Умение спрогнозировать реакцию собеседника приходит тогда, когда люди уже достаточно хорошо знают друг друга. Это и является почвой для дальнейшего продуктивного и бесконфликтного общения. Однозначно, залогом долгих и взаимовыгодных отношений является взаимная заинтересованность.

Уровни взаимопонимания. Фундаментом взаимопонимания является доверие. Для того, чтобы между партнёрами возникло и укрепилось доверие обязательно необходимо время, иногда длительное время за которое партнёры проходят три стадии:

1. На первой познаются качества личности партнера. Здесь залогом успеха дальнейшего общения выступают общие интересы, схожие взгляды на разные ситуации.

2. Второй этап подразумевает более глубокие отношения, где основой для дальнейшего взаимопонимания выступают личностные качества. Если они совпадают, значит, характеры партнеров схожи. Обычно люди начинают чувствовать потребность в общении на эмоциональном уровне.

3. На третьем этапе приходит полное доверие. Партнеры ничего не скрывают друг от друга и могут вести себя максимально открыто. Отношения переходят на близкий эмоциональный уровень.

Важность взаимопонимания заключается в том, что родственные, любовные, дружеские и рабочие отношения не могут быть крепкими без взаимопонимания. Оно не только делает людей ближе, но и помогает добиваться совместных целей.

2.3. Имидж и самопрезентация в спорте

В 60-е годы XX века американский экономист К. Болдуинг в деловой оборот ввёл понятие «имидж», а также обосновал полезность имиджа для преуспевания в бизнесе. Далее идея стала рассматриваться в социологии, политике, психологии и других науках, связанных с человеком. Так, в 90-х годах данное направление было оформлено в научную дисциплину – имиджеология.

Одним из первых, кто ввел понятие «имидж» в русскоязычную литературу был О. Феофанов, специалист по политической рекламе и социальной психологии. В своей книге «США: реклама и общество» он рассматривает имидж как «основное средство психологического воздействия рекламодателя на потребителя».

Согласно толковому словарю С.И. Ожегова, имидж – это представление о чьём-нибудь внутреннем облике, образе. Энциклопедический словарь гласит, что имидж – это целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), призванный оказать эмоционально-

психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т. п.

С точки зрения психологии, термин «имидж» интерпретируется как «образ», понимаемый как совокупность не только «материальных» («видимых») характеристик объекта, но и «идеальных» («невидимых») его характеристик.

В современной литературе наиболее часто встречаются определения понятия «имидж», каждое из которых, является верным.

Имидж – это искусственно сконструированный по определенным правилам и со специальными целями образ (политика, партии, бизнесмена, спортсмена, фирмы, спортивной команды, учреждения, руководителя и т.д.).

Имидж – это образ, который целенаправленно формируется и оказывает эмоционально-психологическое воздействие на определенных лиц с целью популяризации, рекламы и т.д.

Имидж – это визуальная привлекательность личности.

Помимо общего понятия «имидж», разделяют на два типа: индивидуальный, личный (отдельного индивида) и корпоративный (группа, организация, предмет) имидж.

В современном мире остро стоит проблема имиджа государства, и спорт играет в нём важную роль. Имидж государства – сложное, многофакторное явление, которое формируется столетиями и свидетельствует о его экономической силе, мощи, богатстве и уровне развития культуры. Имидж нашей страны - является показателем авторитета и успешности действий как руководства, так и граждан государства.

Высокий положительный имидж государства выполняет важную информационно-воспитательную функцию для

всех граждан, особенно для подрастающего поколения. Спортивный имидж государства – один из значительных компонентов имиджа в целом.

Имидж в спорте, например спортивной команды, включает в себя не только имидж отдельных спортсменов или руководства команды, но и атрибуты (логотипы, спортивная форма, слоганы, этика команды и т.д).

Необходимо отметить, что определение понятия «имидж» во многом зависит от конкретной научной дисциплины, в рамках которой оно рассматривается. Так, в психологии имидж содержит когнитивные элементы (вербальные, слуховые, зрительные и другие образы) и эмоциональные (чувства, переживания, аффекты и т.п.). Имидж формируется, исходя из объективных характеристик деятельности спортивной команды или отдельного спортсмена, он может складываться как естественным путём, так и создаваться искусственно.

На сегодняшний день и государственные и коммерческие организации уделяют значительное внимание формированию собственного, оригинального имиджа, в том числе руководителей и сотрудников.

Во время коммерциализации спорта, которая началась в 1991 году стало необходимым привлечение специалистов в области рекламы, ПР, имиджмейкеров, именно они ответственны за формирование имиджа спортивной команды или спортсмена. Важную роль играют такие детали, которые способны привлечь наибольшее количество людей: экипировка спортсмена, его участие в рекламе фирмы, в престижных соревнованиях, наличие долгосрочного контракта с этой фирмой и т.д.

Уровни построения имиджа в спорте

Проблема имиджа в спорте является комплексной, многогранной и содержательной. Ее можно анализировать по определенным уровням. Взаимосвязь уровней анализа имиджа в спорте с его проявлением, формированием и проблемами показана в таблице 1.

Таблица 1. Уровни анализа имиджа в спорте (по Г.В. Ложкину)

№	Имидж	Проявление	Формирование	Проблемы	Сферы существования
1	Спортивный имидж	Общественное мнение, информация в СМИ	Посредством государственных программ, финансирования, СМИ, деятельности крупных клубов, выдающихся спортсменов	Финансовые, политические, расовые, национальные	Исторический, духовный, культурный, экономический, политический
2	Имидж спортивной команды	Представления болельщиков, поклонников, любителей, тренеров, информация в СМИ	Через СМИ, болельщиков, любителей, поклонников, тренеров	Финансовые, социальные, психологические	Педагогический, юридический, социально психологический
3	Имидж тренера	Представления болельщиков, по-	Через образование, опыт, аккредитацию,	Финансовые, социально-психологи-	Педагогический, психологический

		клонников, любителей, спортсменов, информация в СМИ	повышение квалификации	ческие, психологические	
4	Имидж спортсмена	Представления болельщиков, поклонников, любителей, спортсменов, тренеров, информация в СМИ	Через образование, воспитание, тренера, систему тренировок, СМИ	Финансовые, социально-психологические, психологические	Педагогический, психологический, психофизиологический

Имидж в спорте имеет 5 основных аспектов, которые требуют развития: психологический, педагогический, профессиональный, физиологический, коммуникативный, социологический, политологический.

Психологический аспект касается познавательной функции психики в создании имиджа; особенности создания имиджа как системы ярких ощущений, восприятий и представлений; роль мышления, эмоций, памяти, речи, воображения в процессе создания имиджа в спорте; роль потребностей, подсознания в формировании имиджа; зависимость имиджа спортсмена от проявления его темперамента, характера, воли, возможности саморегуляции, самовнушения; коррекция личностного имиджа спортсмена, тренера; роль в формировании имиджа таких качеств, как коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречи-

вость; роль эффективного невербального общения в процессе создания имиджа; особенности действия обыденного и теоретического сознания в формировании разновидностей имиджа в спорте; роль эффектов фасцинации, аттракции и психологических свойств цвета в процессе создания имиджа.

Психологический аспект проблемы имиджа в спорте затрагивает следующие вопросы: выработка эффективных моделей поведения спортсменов, тренеров, спортивных руководителей, менеджеров; учет психологии толпы в процессе создания имиджей в спорте; особенности воздействия на сознание, подсознание людей в процессе формирования имиджа в спорте; поиск и изучение активных средств психологического воздействия с целью формирования имиджа спорта; роль и возможности нейролингвистического программирования (НЛП) в формировании имиджа в спорте; психологические условия формирования личностного имиджа спортсмена, тренера, спортивного менеджера; психологическая подготовка к работе с представителями средств массовой информации и др.

Педагогическая сторона имиджа в спорте непосредственно отражает такие важные проблемы, как воспитание через спорт чувства любви к своей Родине, государству; формирование и усиление престижа, имиджа государства через успехи на спортивной арене. Уровень развития спорта в государстве является показателем его демократизации, его возможностей и успехов. История нашей цивилизации говорит о том, что во все времена воспитание подрастающего поколения неразрывно было связано со спортом.

Профессиональный аспект имиджа в спорте характеризуется изучением инструментария деятельности, связан-

ной с формированием имиджа (позиционирование, манипулирование, мифологизация, эмоционализация, формат, вербализация, детализация, акцентирование информации, архаизация, дистанцирование, метафоризация, визуализация и т.д.). Этим занимается имиджелогия, а используют указанный инструментарий специалисты в этой области - имидж-мейкеры и работники ПР.

Физиологический аспект говорит о функциональной готовности быть носителем определенного имиджа в спорте; физиологических механизмах регуляции процессов формирования имиджа; влияния физиологических качеств спортсмена на его имидж в спорте; физиологические реакции организма на различные воздействия, связанные с наличием определенного имиджа.

Коммуникативный аспект -это изучение роли общения в формировании имиджа в спорте, закономерностей и особенностей распространения информации в процессе создания имиджа, особенностей функционирования информации в средствах массовой информации (СМИ), значения самих СМИ в процессе формирования имиджа в спорте.

Социологический аспект отражает стремление изучить закономерности возникновения и развития имиджа в спорте в рамках социологии спорта, его место в мировой структуре; влияние на формирование имиджа в спорте разнообразных социальных образований, различных по сложности социальных систем, форм общности, социальных институтов, процессов; изучить особенности формирования имиджа в такой специфической области труда и деятельности, как спорт.

В политологическом плане связана с изучением закономерностей формирования политического имиджа страны

за счет использования престижного имиджа ее спортсменов, отдельных видов спорта, достижений спортивных команд на различных международных соревнованиях, Олимпийских играх; влияния на формирование имиджа спорта разнообразных общественных объединений и политических партий; особенностей процесса формирования имиджа спорта в зависимости от форм государственного правления.

Самопрезентация - это способ и процесс управления впечатлением для обозначения стратегий и техник, применяемых индивидом при создании и контроле своего внешнего имиджа и впечатления о себе, которые он демонстрирует окружающим.

Самопрезентацию в спорте определяют, как способ самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, которое будет соответствовать идеалам большинства людей. Так, как в спорте высокий уровень конкуренции, соперничества и стресса, спортсмен заинтересован в создании собственного положительного имиджа как дополнительного источника достижения профессионального успеха.

Владение навыками самопрезентации необходимо большинству людей, а особенно тем, кто работает в сфере шоу-бизнеса, политикам, бизнесменам и спортсменам. Крайне важно создать положительный имидж, уметь располагать к себе людей. Именно за счет таких способностей и происходит привлечение позитивного внимания, аудитории и, как следствие, успешность в каком - либо виде деятельности.

Если рассматривать понятие эффективной самопрезентации более обширно, можно сказать, что это «продажа се-

бя», то есть человек представляется в таком свете, в котором точно понравится собеседнику.

Психологи утверждают, что формирование первого мнения о нас происходит всего лишь за полминуты. Чтобы это мнение укрепилось, необходимо пообщаться в течение 3 минут. Далее изменить отношение оппонента к себе будет очень непросто. Основное правило успешной самопрезентации так и называется – «30 секунд и 3 минуты».

Еще одна цель самопрезентации - построить взаимодействие между выступающим и его слушателями для того, чтобы добиться поставленной цели. Стоит отметить, что человек вступает в связь с другими всегда для удовлетворения каких-либо своих потребностей. Если удовлетворение взаимное, то велика вероятность, что установленная связь будет долгосрочной, что называется симбиозом или синергией. В рамках любого общения выделяются цели и потребности собеседников. Правильный подход к самопрезентации помогает решить следующие задачи:

1. Адаптация. Хорошая самопрезентация позволяет легко и непринужденно войти в новый коллектив, спортивную команду и приспособиться к новым условиям труда, деятельности.

2. Коммуникация. Эффективное взаимодействие с людьми даёт возможность стать частью команды и обрести в ней лидирующие позиции.

3. Информирование. Индивид сам создает условия, в который происходит обмен информацией со всеми, кто в ней заинтересован.

4. Коррекция. Человек может изменить мнение о себе путем исправления ряда недостатков, которые формируют его образ как профессионала. К примеру, это могут быть

различные слухи и сплетни, искаженная информация о его биографии.

5. Демонстрация. Индивид доказывает, что он достаточно компетентен, имеет высокую квалификацию. В качестве подтверждения выступают различные документы о наличии опыта и знаний (грамоты, дипломы и пр.) или спортивные достижения, выступления на соревнованиях высокого уровня и т.д.

Правила самопрезентации

1. Говорите грамотно, не используйте лишних слов. Красивая самопрезентация по умолчанию не может содержать таких вставок, как «ну» и «э», «так», «на самом деле». Как правило, они служат для заполнения пауз в тексте и могут выдать вашу неуверенность в себе. Заранее подготовьте сильную речь, чтобы не растеряться.

2. Говорите разборчиво и громко. На протяжении всей презентации слушатели должны понимать все, что вы говорите. В противном случае интерес к рассказу быстро пропадет. Важно сохранять уверенность в себе, а для этого нужно четко понимать, что каждое произнесенное вами слово — это правда. Чтобы в правдивости никто не усомнился, старайтесь не приводить слишком много ярких и преувеличенных фактов.

3. Старайтесь не жестикулировать слишком много. Чрезмерная подвижность выступающего вызывает у слушателей ощущение усталости. То же самое касается и чересчур активной мимики. Применение жестикуляции оправдано лишь в том случае, если вы хотите дополнительно подчеркнуть что-либо из вашего рассказа.

4. Проявляйте любопытство. Аудитория, которая сидит перед вами, должна быть убеждена, что ваше нынешнее

положение - это не предел, у вас поставлено очень много целей, и вы верно идете к ним. Способов саморазвития огромное множество, и вам интересен каждый из этих подходов. Пусть вы будете источать энергию, которой заразите всех окружающих. Такая позиция идеально подходит для самопрезентации на собеседовании, защите дипломной работы.

5. Отвечайте на заданные вопросы. Не исключено, что в ходе рассказа у присутствующих возникнут вопросы. Не игнорируйте их, прервитесь и дайте ответ. Это не только показатель тактичности, таким образом вы покажете, что прекрасно разбираетесь в том, о чем говорите, и готовы отступить от выбранной вами структуры деловой самопрезентации.

6. Смотрите на аудиторию. Налаживайте зрительный контакт. Смотрите прямо в глаза, если зритель сидит перед вами. Если же аудитория большая, выберите из ее числа одного слушателя и постарайтесь сосредоточить на нем свое внимание. Зрительный контакт способствует улучшению эмоциональной атмосферы.

Визуальная составляющая самопрезентации. Чтобы определить, каким должен быть ваш образ, следует представить интересы аудитории. Помните: встречают по одежке. Ваш успех на 60 % зависит от того, как вы выглядите.

Одежда должна соответствовать поводу, теме. В каждой организации есть правила и вы должны их соблюдать. Так же одежда должна быть удобной, подходящей вам, чистой. Опрятность – самое важное правило.

Осанка. Держите спину прямо. Такое положение позволит аудитории почувствовать вашу уверенность в себе. Слушатели не усомнятся в высокой компетенции. Если речь

длинная и вы все это время простоите на ногах, все равно держите спину прямой. Плечи должны быть расправлены, но не приподняты. Если, во время выступления вы планируете сидеть, не откидывайтесь на спинку стула или кресла. Ноги должны быть расслаблены, не скрещивайте их. Спину держите прямо. Именно в таком положении вы будете казаться максимально спокойным и уверенным в себе.

Выражение лица. Ваша задача – быть искренним и доброжелательным. Только так вы сможете добиться расположения аудитории. Эмоции выдадут глаза, поэтому смотрите прямо на слушателей. Если же ваше выступление происходит в онлайн-формате, старайтесь не сводить глаз с камеры. Улыбайтесь аудитории. Улыбка должна быть доброй, никаких усмешек. Если слушатели – представители европейских стран, можно позволить себе широкую улыбку, если же жители России – легкую и непринужденную, уголки рта немного стоит приподнять. Проведенный социальный опрос показал, что более 70 % людей доверяют улыбчивым людям.

Контрольные вопросы

1. Репрезентативная система: понятие, виды, характеристика.
2. Сенсорные каналы и ключи доступа к ним.
3. Опишите человека, который предпочитает визуальную систему.
4. Опишите человека, который предпочитает аудиальную систему.
5. Опишите человека, который предпочитает кинестетическую систему.
6. Дайте определение понятиям «подстройка» и «калибровка».
7. Охарактеризуйте взаимопонимание в общении.
8. Опишите факторы, которые способствуют взаимопониманию.
9. Как возникает взаимопонимание. Уровни взаимопонимания.
10. Правила эффективного взаимопонимания.
11. Имидж: понятие, характеристика, типы.
12. Охарактеризуйте уровни построения имиджа в спорте.
13. Основные аспекты имиджа в спорте.

Темы докладов

- Правила самопрезентации.
Имидж и его значение в спорте.

Формирование имиджа спортивной команды (на примере спортивного клуба).

Формирование имиджа спортсмена.

Самопрезентация и имидж спортсмена (на примере известных спортсменов).

РАЗДЕЛ III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОБЩЕНИИ

Ключевые слова

- уровни общения, формальная группа, неформальная группа, команда, спортивная команда, малая группа, диффузная группа, корпорация, ассоциация, совместимость, стили взаимодействия, типы взаимодействия, ключевые стратегии взаимодействия.

3.1. Уровни общения

Уровни общения в психологии - это характерные степени, которые определяют специфику конкретного акта общения и отображают его сущность. Уровень или набор уровней задают акту общения соответствующую схему взаимодействия.

Под актом общения подразумевается сам процесс общения, т.е. момент, когда два человека или группа людей, осуществляют общение между собой. Социальная психология использует понятие уровней общения для определения степени глубины акта взаимодействия между людьми, то есть насколько общение интимное (иногда - духовное).

В рамках данной дисциплины традиционно выделяют 3 уровня общения:

межличностный; внутригрупповой; межгрупповой.

Именно межличностное общение, выступая зачастую синонимом понятия общения, анализируется в теоретическом плане и поддается эмпирическому изучению. Набор

уровней можно рассматривать как систему структуризации общения и взаимодействия в целом. Социальная психология выделяет большое количество систем различия описания уровней общения.

Большой вклад в развитие комплексных моделей уровней общения внес американский психолог Э. Берн, используя подход транзактного анализа. Психолог рассматривал социальное поведение в рамках уровневой типологии общения. Говоря о способах структурирования времени, Берн подразумевал уровни общения, выделяя такие их виды: **ритуалы; игры; времяпровождение; близость; деятельность; интимное общение**. Для Э. Берна подлинным является интимное общение, как истинное и честное.

Какие выделяют составляющие. Стоит различать факторы, которые влияют на уровень общения (словарный запас собеседников, их личностные черты, особенности ситуации, условия и т.п.), и составляющие компоненты уровня общения. При этом существует тенденция отождествлять оба понятия в рамках отдельных уровневых типологий.

Набор составляющих может отличаться в зависимости от подхода в изучении феномена общения и его структурных особенностей. Важно понимать, что уровни общения тесно связаны с формами общения, стратегиями коммуникации и выбором того или иного стиля общения (паттерна). Все вместе они образуют интегрированные системы речевого (и не только) взаимодействия, а их характер непосредственно влияет на составляющие признаки уровня общения.

Отношение к собеседнику и взаимовосприятие. Это определение каждым из участников своей роли в акте и соответствующее формирование отношений к друг другу в зависимости от избранных формы общения, его стратегии и

паттерна. Данный компонент также дает основания судить о положении собеседников (равное/неравное, партнерское/враждебное и т.д.). Отношение и выбор ролей задают тон всему последующему контакту и зависят от множества факторов: настроения собеседников, опыта предыдущего общения, текущей обстановки и т.п.

Общая реакция на акт коммуникации. Свидетельствует о характере отклика на стимулы другого и рецепции информации каждым из собеседников (пассивное восприятие, активное восприятие, игнорирование). Общая реакция выступает следствием избранной тактики общения. Она также свидетельствует о том, насколько собеседники понимают друг друга, эффективно ли они взаимодействуют в рамках отдельного контакта.

Характер передачи информации. Характер передачи зависит и от двух предыдущих компонентов, выступая следствием реакции собеседников на акт взаимодействия в зависимости от избранных ролей. Сюда можно включить темп речи, ее стиль и тон, уровень выражения мыслей собеседниками. Если человек желает избавиться от навязываемого другим взаимодействия, то его темп речи, к примеру, будет быстрым, а тон - неуважительным. От уровня выражения мыслей одного из участников зависит то, насколько другой сможет понять посыл и адекватно отреагировать, чтобы акт коммуникации был успешен.

В некоторых структурах дополнительными компонентами могут выступать цель общения и социальная дистанция.

Подходы А.У. Хараша и Б.Ф. Ломова

Развитие российской типологизации уровней общения берет свое происхождение в исследованиях советских уче-

ных А.У. Хараша и Б.Ф. Ломова в последней четверти XX века. Основной для системы Хараша стала субъект-объектная парадигма. Так, исходя из форм общения, психолог предложил модель, что состояла из 2-х уровней:

- субъект-субъектный;
- субъект-объектный.

Для субъект-субъектного типа характерно: равенство участников общения в аспекте выражения мысли, общего взаимодействия, активности. На таком уровне общения собеседники сопереживают друг другу, стремятся к взаимопониманию, сочувствию. Пример такого типа: друзья делятся впечатлениями после просмотра сериала.

Для субъект-объектного типа характерно: верховенство одного из участников как активного и действующего, в то время как другой исполняет роль подчиненного, пассивного объекта воздействия. Пример такого типа: преподаватель отчитывает студента за неподготовленный доклад.

Позже система А.У. Хараша была дополнена Л.А. Петровской (аспекты продуктивность/непродуктивность, глубинность/поверхностность) и Е.Л. Доценко (шкала взаимодействия).

Концепция Б.Ф. Ломова также исходит из спецификации субъектов акта общения. Беря за критерий уровень интимности актов, ученый различает:

Макроуровень. На данном уровне общение индивида с другими людьми в рамках выполнения социально принятых норм и/или ритуалов.

Мезоуровень. Коммуникация, что происходит в рамках определенной темы. Может быть одноразовой или многократной.

Микроуровень. Простейший акт общения, непосредственный контакт субъектов, который формирует фундамент для остальных уровней.

Уровни Ломова не противоречат друг другу, а сосуществуют и наслаиваются в рамках ежедневных коммуникаций. Также существует коммуникативный подход В.И. Кабрина, в основе которого лежит анализ уровней общения как разных форм развития («зрелости») взаимодействия индивида.

Большую известность в рамках психологии приобрела типологизация уровней врача-психиатра А.Б. Добровича, которая была сформирована в конце XX века. Для анализа уровней автор использовал структуру поведенческих актов американского психолога Д. Мида. Основой для выделения типов Добрович ставил критерий «этической безупречности», различая семь уровней:

Примитивный. Общение между собеседниками не равно, один выступает объектом для другого. Выбор такой модели общения может обосновываться целью оттолкнуть мешающего собеседника, или же подчинить его себе. С точки зрения автора, такой уровень общения неприемлем для уважающего себя и других человека. Индивиду, который оказался объектом, в такой ситуации не стоит реагировать на стимулы (провокации) субъекта.

Пример №1. Женщина сидит в маршрутном такси. Рядом с ней недостаточно места. Другая женщина садится рядом с ней, приговаривая первой женщине, что надо подвинуться ещё больше. Цель этой женщины – подавить первую женщину, что бы она пересела.

Манипулятивный. Один из собеседников выступает манипулятором, рассматривая другого как соперника. Сам

акт общения становится для первого игрой, а победа (не смотря ни на что) - целью взаимодействия. Последняя подразумевает получение выгоды психологического (получить знание) или материального порядка (овладеть средствами, продать товар или услугу). Объект манипуляции не должен подыгрывать собеседнику или жалеть его. Чтобы отразить манипуляцию, человеку нужно быть достаточно зрелым и стойким, знать свои слабые места и уметь их скрывать в таких ситуациях.

Пример №2. Мужчина, которому за 40 лет в обувном магазине присмотрел себе чёрные кроссовки. Консультант магазина предлагает купить мужчине яркие кроссовки подороже, поскольку чёрные кроссовки покупают и носят все, особенно, зрелые мужчины. Покупатель не хочет показаться немодным и старым, и поэтому покупает яркие кроссовки в надежде выглядеть современно (скрыть свой возраст). Продавец видел, что покупатель уже не молодой, но за счёт манипуляции (сделав вид, что покупатель молодо выглядит), заставляет мужчину купить более дорогие кроссовки («Вы же молодой! Вам нужны модные кроссовки!»). Покупатель подыграл продавцу, а тот получил материальную выгоду.

Стандартизированный (взаимодействие масок). Это взаимодействие не между личностями, а масками, в довольно формальной манере. Такой тип контакта нельзя назвать подлинным общением, поскольку он поверхностный. Каждый из участников исполняет выбранную роль. Коммуникация отчужденная, искусственная. Данный уровень общения может обосновываться разными причинами со стороны каждого из собеседников: страхами, обидами, недоверием, ленью, усталостью и т.п. Добрович выделяет такие маски:

«ноль» (вежливость, равнодушие); «тигр» (агрессия и высокомерие); «заяц» (робость, соглашение); «клоун» (непосредственность, шутливость).

Пример №3. Друзья А маска «тигр» (агрессия и высокомерие) и Б маска «заяц» (робость, соглашение) общаются после неразрешенного конфликта. А надевает маску по причине обиды, Б, чтобы не провоцировать новый конфликт. Б не считает, что виновен, но предпочитает надеть маску, якобы соглашаясь, что позиция А обоснована.

Конвенциональный. На данном уровне полноценно проходит обычное цивилизованное общение людей. Уровень характерна этическая безупречность в любом из возможных вариантов развития беседы (конфронтация или взаимосогласие). Каждый участник общения выступает субъектом по отношению к другому, все заинтересованы в беседе. На данном уровне важно понимание роли собеседника и улавливание собственной роли глазами другого. Такой тип общения характерен для контактов между малознакомыми людьми. Общение заканчивается с моментом наступления исчерпания темы, собеседники не пытаются навязываться друг другу. Все еще присутствует оттенок легкой формальности и сдержанности. Прощания наполнены условностями и ритуалами.

Пример №4. Случайная встреча бывших одноклассников на мероприятии и обмен информацией о происшествиях в жизни.

Игровой. Данный уровень общения характерен для коммуникации между близкими (родственники, супруги) или же собеседниками, которые друг друга хорошо знают (друзья). Общение имеет ярко выраженный характер неформальности и человечности. Цель взаимодействия: заин-

тересовать собеседника, играя избранную роль (не маску), зачастую - искренне понравиться. Собеседники чувствуют симпатию друг к другу, сопереживают в рамках контакта, проявляют неравнодушие. Прощания происходят не в форме ритуалов и могут приобретать невербальный характер (прикосновение, взгляд). Данный уровень отличается от манипулятивного тем, что не преследует получение выгоды и не рассматривает собеседника как соперника. Игровой уровень характерен влюбленным, которые узнают друг друга.

Пример №5. Молодому человеку понравилась девушка, которая выступала с речью на студенческой конференции. Он пытается заинтересовать её своими взглядами и узнать о ней больше во время беседы после конференции. Молодой человек заинтересован девушкой, поэтому играет «знатока» и «профи» в том вопросе, с которым она выступала.

Деловой. Общение заключает в рамки общую деятельность собеседников. Цель - решить определенную задачу или проблему. Общение может быть эмоциональным, но все же предельно сдержанным. Личностные черты участников не должны влиять на ход беседы. Результатом контакта может быть формирование у кого-то из собеседников скрытой симпатии или же антипатии к другому. При наличии обоюдной симпатии в осуществлении деятельности и общения контакты характеризуются доверием, взаимной привязанностью, легкой теплотой.

Пример №6. Студенты дискутируют о том, где провести выпускной вечер. Позиции у каждого отличаются. В конце беседы они приходят к компромиссу, понимая, что конечный выбор будет лучше и устраивать всех.

Духовный. Данный уровень является наивысшим в рамках системы Добровича. Это наиболее глубокое и интимное общение между людьми среди всех возможных форм. В таком общении собеседники максимально раскрывают свое «Я» перед другим, безусловно принимая «Я» последнего. Цель контакта - проникнуть в личность собеседника. Участники свободно выражают свои мысли и переживания, чувствительны к проблемам и тревогам другого. Собеседники на таком уровне - очень близкие друг другу люди (давние друзья, дети со своими родителями, супруги, которые давно вместе). Общение не исчерпывается в рамках одного контакта, а потому последнему характерна длительность и сложность завершения (собеседники не могут «поставить точку»). Коммуникация зависит не от выбора темы, а от глубинной заинтересованности собеседников в друг друге (в т.ч. мнениях, точках зрения, желаниях поделиться и услышать другого).

Пример №7. Друзья общаются на жизненные темы, отец или мать наставляют ребёнка в жизненно важных вопросах и т.д.

Реальное (живое) общение многогранно. В большинстве случаев оно переходит с одного уровня на другой в рамках акта взаимодействия. Так, собеседники могут начать с уровня конвенционального, а затем, узнав друг друга лучше, перейти на игровой или деловой.

3.2. Особенности общения в группе

Формальная группа - социальная группа, структура и деятельность которой рационально организованы и стандартизованы в соответствии с точно предписанными групповыми правилами, целями и ролевыми функциями.

Неформальная группа - общность людей, не имеющая правового статуса, возникающая спонтанно на основе личных и социальных отношений, общих интересов, взаимных симпатий, в результате тесного взаимодействия между сотрудниками.

Как создаются группы. Сначала создаются формальные объединения - людей распределяют по структурным подразделениям, рабочим сменам и т. д. Если в формальные объединения сотрудники попадают по воле руководства, поручившего им вместе выполнять какие-либо задачи, то неформальные отличаются спонтанным возникновением и служат цели социального взаимоконтроля. При этом для постсоветского пространства верно и доказано многочисленными исследованиями утверждение, что нередко прием на работу определяется дружескими или родственными связями сотрудников организации, кандидатуру человека без рекомендации уже трудящихся в компании людей не станут даже рассматривать. В таких ситуациях неформальные объединения созданы раньше формальных, и влияние на атмосферу в коллективе уже сложившихся отношений между людьми до их совместной работы будет огромным.

Классификация формальных групп

Формальные группы - это структурные единицы коллектива. У каждой из них есть назначенный менеджер, четко обозначенные цели и задачи, структура ролей.

Формальные объединения можно разделить на два типа:

1. Руководители - директор или президент компании, его заместители, вице-президенты, высокопоставленные сотрудники, непосредственно подчиненные ему.

2. Рабочие или целевые сотрудники, совместно работающие над конкретной задачей. Комитеты, которые также

называют советами или комиссиями, могут быть подразделениями целевых объединений и иметь полномочия для решения узких, специализированных вопросов.

Неформальные группы. Неформальные, неофициальные объединения образуются по той причине, что люди испытывают потребность в общении, взаимной поддержке и помощи.

Обычно у неформального объединения есть определенный **лидер**, который, чтобы добиться власти, в первую очередь ищет опору в признании его группой, так как не имеет таких способов воздействия, как официальный лидер формальной группы.

Еще одной важной характеристикой неформального объединения внутри рабочего коллектива являются **внутренние правила**, которые соблюдают члены группы. Тех, кто не соответствует эталонам приемлемого поведения, группа отторгает.

Управление, проблемы и выгоды. В сложившемся коллективе, где возникновение неформальных объединений - уже давно пройденный этап, при создании новых команд для решения конкретных рабочих задач желательно учитывать существующие социальные отношения между сотрудниками, так как неформальные объединения внутри коллектива склонны сопротивляться переменам.

Реорганизация, изменение распорядка дня, появление новых обязанностей и новых сотрудников - все это может угрожать привычному и комфортному неформальному взаимодействию и разрушить саму группу. Члены неформальной группы испытывают потребность не только в общении и взаимной поддержке, но и в защите, поэтому они могут последовать примеру первых профсоюзов и саботировать

рабочий процесс, если считают, что руководство в чем-то их ущемляет.

Пример. Сплочённый коллектив сотрудников отделения банка в случае конфликта с менеджером или начальником отдела, могут договориться и одновременно написать заявления об увольнении по собственному желанию или подать коллективную жалобу в главный офис или государственные контролирующие органы, при этом вышестоящее руководство узнаёт о конфликте, когда уже потерпит убытки.

Выгода существования неформальных объединений для руководства в том, что коллектив сам **регулирует поведение** своих членов, например, бойкотируя сотрудников, которые пытаются работать меньше, часто отпрашиваются или ведут себя грубо. Также в неформальном общении сотрудники более откровенно высказываются о текущем положении дел в организации, могут внести полезные нововведения, дать ценные рекомендации или предложить новые идеи.

Принадлежность к группе дает сотрудникам психологические выгоды, которые часто оказываются более значимы, чем заработная плата, социальный пакет или удобное расположение офиса. Если человек чувствует себя на работе комфортно и доверяет руководству и коллегам, он может отказаться от финансово более выгодного предложения и остаться в той же организации, поскольку налаживание личных отношений с новым коллективом всегда сопровождается стрессом.

Как повысить эффективность групп. Для большей эффективности менеджеры обычно стараются объединить людей в команду.

Команда -это сплоченная группа, члены которой активно взаимодействуют друг с другом, чтобы достичь поставленной руководством задачи.

Признаки команды:

- небольшая численность членов - от пяти до двенадцати человек;
- взаимодополнение ролей;
- стремление к общей цели;
- наличие у каждого члена собственной четко сформулированной цели;
- подотчетность друг другу;
- взаимопонимание.

Не всегда нужно объединять людей в команду, иногда, особенно в случае рутинной работы, может быть удобнее дать каждому сотруднику решать порученные ему задачи самостоятельно и не вмешиваться в межличностные отношения в коллективе. Но если принято решение объединить сотрудников, чтобы повысить их эффективность, в первую очередь нужно подобрать состав команды и найти способы управления ей. Важно, чтобы участники получали удовлетворение от командной работы, а роли и задания были четко распределены между ними.

Спортивная команда как малая группа

Малая группа - общность людей, выделяемая в социальном целом на основе какого-либо признака. Основным признаком группы - способность к согласованным действиям.

Спортивная команда может рассматриваться как реальная малая группа, в рамках которой осуществляется спортивная деятельность. Е. В. Мельник и Ж. К. Шемет выделяют следующие признаки присущие спортивной команде:

1. Численность. Спортивной командой следует считать группу, в состав которой входит не менее 2 и не более 25 человек (например, команда футболистов - 11 игроков). Общегрупповая цель, общность целей отличает спортивную команду, такой целью является достижение высоких личных и командных спортивных результатов.

Е. П. Ильин подчеркивает различия между общей и одинаковой целями спортсменов в команде. Общность цели приводит к другим характеристикам малой группы, в частности к взаимодействию. Одинаковость цели может, напротив, приводить к противодействию членов группы (например, борьба за победу участников одного забега). Правда, общая цель может возникать у разных членов команды из разных побуждений: одни играют в волейбол ради удовольствия от процесса игры, другие - ради физического развития, третьи - ради завоевания определенного социального статуса.

2. Сплоченность. Спортивная команда представляет собой высшую форму развития группы по уровню социальной зрелости (коллектив). Внутри спортивной команды деятельность осуществляется на основе сотрудничества, взаимопонимания, наличия осознаваемой всеми цели, общественных потребностей, мотивов и ценностей.

3. Автономность группы проявляется в некоторой обособленности от других групп. Внутри спортивной команды существуют узкие групповые цели, своя система ценностей, правил, традиций, условностей и т. д.

4. Дифференцированность и структурность. В спортивной команде выделяют формальную (административно санкционированную) и неформальную (основанную на естественных отношениях) структуры.

5. Психологический климат является качественной характеристикой межличностных отношений в группе, это показатель отношения к условиям, характеру, содержанию совместной деятельности, к руководителю и другим членам группы. Формирование позитивного климата является одной из важнейших задач тренера, руководителя спортивной команды и психолога.

Уровни развития спортивных команд как малых групп

По степени социальной зрелости спортивные команды можно разделить на диффузные группы, ассоциации, кооперации и коллективы.

Диффузная группа – это впервые созданная или собранная команда (например, сборные), члены которой плохо знают друг друга или вообще незнакомы. В этом случае они не будут проявлять друг к другу каких-либо симпатий или антипатий, а также инициативу в межличностном общении.

Ассоциация возникает, если в команде встретятся два или несколько спортсменов из одного клуба или спортивной секции. В этой ситуации они могут стать эмоционально близкими друг к другу, потому что являются членами одной и той же вторичной группы.

Корпорация - группа, для которой совместная деятельность не только необходима по условиям соревнований, но и становится значимой для каждого члена команды. С одной стороны, появляется ролевая дифференциация членов команды (по игровому амплуа, по степени вклада в успех команды), а с другой - цель команды становится личной для каждого спортсмена, возникает осознание групповой при-

надлежности, в результате чего каждый член команды может сказать про других: «Это один из нас».

Высшей формой зрелости малой группы является формирование коллектива, когда группа подчиняет свою деятельность высоким общественным идеалам, когда она решает задачи, полезные для общества.

Для спортсменов, образующих команду - коллектив, характерны:

- вера всех, а не части команды в достижение успеха;
- сопереживание успеха или неудачи другого члена коллектива, т. е. эмоциональное приобщение каждого спортсмена к команде как целому (отождествление себя с коллективом);
- коллективистическое самоопределение, или избирательное отношение спортсменов, входящих в команду, к любым внешним влияниям, восприятие этих влияний сквозь призму ценностной ориентации команды;
- удовлетворенность своей командой.

Не каждая спортивная команда является коллективом. Некоторые из них остаются на уровне кооперации, некоторые же образуют корпорации.

Совместимость в спорте

Совместимость – способность членов группы выполнять совместную деятельность. В основе совместимости лежит оптимальное сочетание психологических характеристик участников взаимодействия по принципу их сходства и взаимодополняемости. Совместимость по принципу взаимодополнения характеризуется взаимной компенсацией отдельных личностных качеств, физических характеристик, обеспечивающих эффективность действий.

Виды совместимости:

Психофизиологическая - соответствие людей по возрасту, уровню физического, сенсомоторного и психомоторного развития (быстроты реакции), степени тренированности и подготовленности (энергозатрат), проявлению основных свойств нервной системы и темперамента... Психофизиологическая совместимость - низший уровень совместимости, который не осознается и проявляется в эмоциональном восприятии темпа работы, поведении самой личности. Например, для спортсменов, выполняющих упражнения одновременно, наиболее значимой является совместимость психофизиологическая, без которой невозможно достичь необходимой синхронности действий (гребля, прыжки на батуте, прыжки в воду).

Психологическая - согласованность психологических свойств членов группы, а также функционирования их психических процессов: ощущений, восприятий, внимания, памяти, мышления, эмоций, подобия доминирующих психических состояний и их протекания (для спортсменов, выступающих парами: фигурное катание, акробатика). Психологическая совместимость (групповая и межличностная) - высший уровень совместимости, взаимодополнение свойств личности и черт характера (моральная сплоченность и взаимная приспособленная адаптация личностных особенностей ее членов).

Социально-психологическая основывается на единстве ценностных ориентаций и направленности личности, социальных ролей и установок, отношения к тренировочной и соревновательной деятельности. Она определяет характер взаимодействия членов группы и спортивную успешность. Например, в игровых видах спорта различие взглядов (социально-психологическая несовместимость) оказывало

негативное влияние на результативность, хотя психофизиологические характеристики были идентичны и наоборот. Социально-психологическая совместимость в большей мере обеспечивает благоприятный климат в спортивной команде.

Необходимо отметить, что на результативность деятельности влияет не сама совместимость членов команды и тренера со спортсменами. Совместимость влияет на взаимоотношения в команде и отношение к спортивной деятельности. Совместимость между членами группы (спортивной команды) обнаруживается сразу или формируется после длительных совместных действий и общения.

3.3. Стратегии поведения в общении

Интерактивная сторона по существу предполагает организацию взаимодействия людей, обмен между ними не информацией, а поступками и делами.

В психологической основе этого процесса лежат три составляющие:

- принятие во внимание планов партнера и сопоставление их со своими планами;
- оценка степени вложения всех участников взаимодействия;
- уяснение меры вовлеченности в общее дело каждого из партнеров.

Главные признаки совместной деятельности:

- наличие общей мотивации;
- единая цель;
- слаженность действий;
- личная деятельность и ее согласование;
- руководство индивидуальными действиями;

- единство действий в пространстве и времени;
- итог общей работы.

В зависимости от ситуации участники общения проявляют различные стили поведения и действия

Типичные стили взаимодействия:

1. Ритуальный - прописанный определенной культурой, взаимодействие происходит согласно predetermined правилам.

2. Манипулятивный - применяется в целях обучения, влияния, навязывания мнения.

3. Гуманистический - смысл взаимодействия состоит в изменении отношения обоих участников к объекту взаимодействия, взаимная поддержка друг друга.

Среди **типов взаимодействия** чаще отмечают два из них:

1. Кооперация - тип взаимодействия, при котором усилия каждого из участников суммируются ради достижения цели; партнеры содействуют или хотя бы не препятствуют друг другу.

2. Конкуренция - состязание, борьба между участниками группы, которые имеют идентичную или схожую цель. Достижение цели одним участником препятствует или делает невозможным осуществление намерения другими. Конкуренция часто приводит к подозрительности, отсутствию понимания, конфликтным ситуациям. Своеобразный вид конкуренции - **продуктивная конкуренция**, которая вмещает в себе элементы состязания, но не приводит к конфликту. Выделяют три её степени:

Соревнование - победитель становится выше в ранге (спорт).

Соперничество - триумфатор одерживает победу, начинают образовываться элементы конфликта.

Конфронтация - участники становятся врагами, пытаются нанести друг другу урон, события движутся к конфликту.

Не стоит считать конкуренцию сугубо негативным явлением, а кооперацию - позитивным. Их оценка зависит от конкретной ситуации, в которой пребывают участники взаимодействия. Внутри кооперации иногда возникают конкурентные отношения, часто внося новые веяния и препятствуя застою деятельности.

Возможные формы организации совместной деятельности:

Совместно-индивидуальная деятельность - отдельные участники выполняют личную часть совместной работы независимо друг от друга.

Совместно-последовательная деятельность - движение к общей цели осуществляется каждым участником последовательно.

Совместно-взаимодействующая деятельность - все участники взаимодействуют одновременно.

Ключевые стратегии во взаимодействии:

Сотрудничество - направлено на достижение участниками собственных целей.

Компромисс - взаимные уступки партнеров ради достижения целей и некоторого равенства.

Противодействие - курс на реализацию личных целей, не считаясь со стремлениями партнеров, а возможно и в ущерб им.

Уступчивость - отказ от собственных интересов ради выгоды партнера.

Избегание - утрата собственных целей для устранения выгоды другого.

Люди воздействуют друг на друга различными способами:

Заражение - передача настроения или распространение деятельности в группе.

Внушение - необоснованное целенаправленное воздействие одного человека на другого или группу людей.

Убеждение - обоснованные действия, цель которых склонить человека принять определенные решения, ценности, верования и т.д.

Подражание - воспроизводство человеком чужого поведения.

Знания об особенностях человеческого взаимодействия полезны как для построения межличностных отношений, так и ведения профессиональной деятельности.

Контрольные вопросы

1. Какие вы знаете составляющие уровней общения?
2. Типологизация уровней общения (А.У. Хараш, Б.Ф. Ломов).
3. Концепция уровней общения по А.Б. Добровичу.
4. Назовите виды групп и как они создаются.
5. Классификация групп и их характеристика.
6. Признаки спортивной команды.
7. Охарактеризуйте уровни развития спортивных команд и расскажите о совместимости в спорте.

8. Опишите факторы, которые способствуют взаимопониманию.

Темы докладов

1. Уровни общения по Э. Берну.
2. Стратегии поведения в общении.

РАЗДЕЛ IV. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Ключевые слова

- модель коммуникативного общения, коммуникатор, сообщение, обратная связь, коннотация, денотация, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, уровни контакта.

4.1. Средства и специфика коммуникации

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Общаясь, люди передают друг другу определенную информацию. На этой основе между ними формируется взаимопонимание. Беседующие становятся партнерами по обсуждению, познают один другого. Эти три действия - различные характеристики одного и того же процесса - общения. Его коммуникативная составляющая сводится к обмену информацией.

В психологии существует «модель коммуникативного общения» - схематическое отображение процесса человеческого общения. Эта модель включает в себя:

- коммуникатор;
- сообщение;
- канал;
- аудитория;

- обратная связь.

Как видно, информация передается от одного лица другому посредством сообщений, «посылаемых по определенному каналу». От характеристик этого канала, а также качества изложения сообщения зависит степень его восприятия аудиторией. Большое значение в этом играют культура речи, умение выслушать и задать своевременный вопрос, осознать услышанное, проанализировать, дать обратную связь. При этом необходимо, чтобы коммуникатор обладал способностью устранить коммуникативный барьер, излагал свою мысль четко, доступно.

Результат коммуникативного общения - выработка общего смысла на основе представленной для обсуждения информации. Она должна быть значимой и доступной для осмысления. По мнению Л.С. Выготского, мысль не приравнивается к слову в его прямом смысле. Общение тогда будет результативным, когда беседующие одинаково понимают ситуацию, у них аналогично развиты синтаксические и лексические особенности.

Коммуникатор и реципиент (получатель) информации «говорят на одном языке», доступном и понятном им в равной степени. Однако даже в таком случае возможно развитие **коммуникативного барьера**. Причины носят социальную или психологическую направленность. Побороть такие барьеры можно путем применения различных форм изложения материала, в зависимости от направленности беседы.

Для того чтобы передача информации была успешной, необходимо использовать специальные знаковые системы, среди которых различают вербальные и невербальные. Пример **вербальных** - речь человека. В ней - залог успешной коммуникации, т.к. с помощью слов можно максималь-

но долго сохранять нить общения. Психологи выделяют при таком общении обязательность присутствия того, кто говорит («говорение») и того, кто слушает («слушание»). За говорящим - кодирование информации и донесение ее смысла до слушателя.

Учитывая этапы коммуникации, приведенные выше, выделяют три основных **разновидности поведения коммуникатора** («говорящего»):

1. Открытое - смысл излагается прямо, без намеков и аллегорий.

2. Отстраненное — в речи прослеживается противоречивость, коммуникатор проявляет свое нейтральное отношение к излагаемой информации.

3. Закрытое - говорящий излагает факт, но свое отношение к нему не демонстрирует.

Понятие «**невербальной коммуникации**» разделяют на виды общения, использующие следующие средства:

1. Придание речи окраски - использование интонации, пауз, покашливания, специальных слов.

2. Подача информации с дополнением ее мимикой, жестами, пантомимикой - оптико-кинетические характеристики. Жесты при этом могут быть описательными, коммуникативными, отражать внутренний мир человека.

3. Уделение внимания оформлению коммуникативного процесса. Рассматривая эту сферу, психологи выделяют интимную дистанцию общения (до полуметра между говорящим и слушающим), межличностную (от полуметра до метра 20 см), официально-деловую (до 3,7м), а также публичную (более 3,7м). Выбор дистанции зависит от смысла общения, взаимоотношений партнеров при коммуникации. Кроме названных, существует контакт визуальной специ-

фики. Его содержание сводится к обязательному взгляду «глаза в глаза», хотя существует мнение, что он может длиться не более 10 секунд.

Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе

Межличностный процесс общения приобретает коммуникационные свойства, когда происходит обмен информацией. В свою очередь, это зависит от значимости передаваемых фактов для каждого участника. В таком случае говорящий и слушающий стремятся осмыслить обсуждаемый факт, понять его общий смысл. Единство деятельности, общность познания и похожее понимание смысла - реальная помощь в коммуникации.

Одним из направлений полноценной коммуникации является **влияние на поведение собеседника**. Леонтьев отмечал, что знак в общении аналогичен орудию труда в деятельности человека. Особенность такого варианта заключается в том, что поведение участника коммуникационного общения меняется в результате психологического воздействия. От того, насколько оно целенаправленно и выразительно, зависит характер поведенческих реакций.

Если подаваемая информация носит сугубо информационный характер, о переменах настроения под влиянием психологических факторов не говорят. Для достижения оптимального влияния на участников коммуникационного общения важно существование между ними понятной системы кодирования. Попросту говоря, они должны «быть на одной волне», «говорить на одном языке». Тогда «донор информации» и ее «реципиент» в результате ее речевого изложения не потеряют главного - ее смысла.

Специалисты в психологических областях часто говорят об актуальности коммуникативных барьеров. Они могут быть обусловлены не только отсутствием единой системы кодирования информации, но и иметь социальную сущность.

Рассматривая такую сторону общения, как интерактивная, дают характеристику ее проявлениям. Среди них два вида: кооперация и конкуренция

Описание и характеристика структуры

Смысл коммуникации заключается в **налаживании контакта**, в т.ч. для достижения деловых целей. Понимание с обеих сторон должно быть настолько идентичным, что приведет к выработке единых действий, выражаемых общими символами.

Коммуникация состоится, если в ней присутствуют следующие обязательные элементы:

- источник (отправитель информации);
- сообщение, посредством которого идет обмен информацией;
- канал;
- получатель (реципиент);
- функция обратной связи;
- шум;
- фильтровальный аппарат.

В качестве **источника** могут рассматриваться как индивид, так и группа индивидов или целая организация. В силу своего характера они могут использовать уже наработанные способы подачи информации или выработать свою тактику. При этом использование только вербального способа в определенных случаях будет малоэффективным. Тогда его

расширяют с помощью жестов, интонации. Вообще говорят, что на этапе передачи происходит кодирование идеи в **сообщение**.

Как, собственно, передается нужная информация? Для этого коммуникатор использует специально подобранные **каналы**. Наибольшее значение играют речь, письменное изложение, почта посредством каналов интернет, видео-изображение и т.п. Каналы подразделяются на формальные и неформальные, а по их расположению - на вертикальные, горизонтальные, диагональные.

Получатель информации часто ориентируется на компетентность коммуникатора. Ведь одно и то же сообщение может быть подано в различных формах, чем вызвать неоднородную реакцию. Если отправитель информации сам недостаточно компетентен в рассматриваемой проблеме, истинной коммуникации может не состояться вовсе, несмотря на длительность общения и использование интерактивных средств.

Качество коммуникаций во многом зависит от социокультурной обстановки, которая окружает общающихся. Здесь могут сыграть положительную роль, как существующая система ценностей, так и обычаи, традиции, особенности национальной культуры и т.д. Психологи в эту же группу факторов относят использование технических средств и развитие информационных технологий. Используя электронную почту, современные мессенджеры, УИС, новые информационные технологии, «донор» информации заинтересовывает «реципиента» самим процессом изложения

Ученые придают большое значение процессам коннотации и денотации.

Коннотация- положительная либо отрицательная - общение с применением вторичных ассоциаций слов, которые обязательно понятны в данном сообществе. Их применение способствует субъективности и придает эмоциональность.

Денотация - применение терминологии, которая приемлема для большинства членов сообщества, в котором происходит общение.

Вербальное (речевое) общение не исключает потерю смысла доводимой информации. Поэтому очень важен такой этап, как обратная связь. Ее присутствие позволяет судить о степени выработки общего смысла, установлении единой точки зрения касательно той или иной ситуации. Ученые сводят смысл обратной связи к «удвоению» информации. В ходе демонстрации реципиентом степени его понимания обсуждаемой темы становится понятно, как он ее оценивает. При этом возможно использование невербальных средств, разнообразие которых зависит от индивидуальных особенностей человека, характера его мышления, отношения к происходящему вокруг.

4.2. Вербальная и невербальная коммуникация

Различают вербальную и невербальную коммуникации. Они основываются на разных знаковых системах. Для вербальной коммуникации такую систему составляет **речь** - универсальное средство общения. Она выполняет следующие функции:

- коммуникативная (обмен информацией);
- конструктивная (построение мыслей);
- апеллятивная (воздействие на реципиента);

- эмотивная (эмоциональный отзыв на происходящее);
- фактическая (произнесение обеими сторонами ритуальных формул);
- метаязыковая (функция трактовки с целью проверки использования сторонами общения одного и того же кода).

Вербальная коммуникация делится на два вида:

1. **Внешняя речь** состоит из устной и письменной составляющих. Устная речь разделяется на диалогическую и монологическую, а письменная может быть непосредственной (обмен записками на мероприятии) или отсроченной (отправление и получение писем).

2. **Внутренняя речь** - проговаривание информационного сообщения про себя.

Особый вид коммуникации - дактильная речь - азбука, помогающая в общении людям с нарушениями слуха.

Вербальное общение чаще проявляется в форме **разговора**, который строится за правилами. Известно три типа разговоров:

1. **Формализованный** - следует строгой регламентации (собрания, переговоры).

2. **Полуформализованный** - первоначальная регламентация отсутствует, но конкретные правила соблюдаются (официальные приемы).

3. **Неформализованный** - правила также присутствуют, но ситуативные и направленные не на внешнюю, а на внутреннюю сторону разговора (повседневные беседы).

Важная составляющая процесса общения - **слушание**. От умения слушать зависит правильное восприятие информации. Известно два способа слушания:

1. Нереплексивное - наименьшее вмешательство в речь коммуникатора с целью ее максимального восприятия.

2. Рефлексивное - активная обратная связь с говорящим.

Другая составляющая коммуникации - **невербальное общение**. Выделяют следующие группы невербальных средств общения:

1. Кинестетика - вид невербального общения, в основе которого лежит восприятие общей моторики частей организма. К нему относятся жестикуляция, мимика и пантомимика.

2. Паралингвистика - восприятие голоса (тембр, диапазон, тональность).

3. Экстралингвистика - определение темпа речи, а также речевых дополнений (смех, кашля, пауз и т.д.)

4. Проксемика - пространственное и временное построение коммуникативного процесса.

Психологи выделяют четыре **дистанции общения**:

- интимная (0 - 0,5 м.);
- межличностная (0,5 - 1,2 м.);
- официально-деловая или социальная (1,2 - 3,7 м.);
- публичная (более 3,7 м.)

Визуальное общение - передача невербальной информации через движения глаз и взгляд.

Своеобразным видом невербального общения выступает мимико-жестовая речь, используемая неслышащими людьми.

Приемы вербального и невербального общения в своей совокупности способствуют полноценному обмену информацией между людьми.

7 уровней контакта по Дж. Бьюдженталю:

1. Формальный уровень (привет, здравствуйте, как погода? как дела?).

2. Уровень поддержания контакта (а у меня вот так. как ваши детки? как работа?).

3. Стандартная беседа (вы знаете, всякое бывает.. и такие люди бывают, и такие, и такие проблемы, и такие. а вот хорошо в отпуск бы съездить).

4. Кризисный (критический) уровень (чёрт знает что такое.. не знаю, как это описать.. плющит меня..).

5. Интимный уровень (ты мне нравишься, мне трудно, мне больно, я хочу, я чувствую...).

6. Личное (экзистенциальности).

7. Бессознательное (то, что невозможно сформулировать).

Переход от уровня к уровню в контакте с разными людьми может не происходить или происходить с разной динамикой. Сложность в контакте случается в те моменты, когда у партнеров разная динамика (скорость), разная внутренняя доступность этих уровней для каждого, разная готовность углубляться именно с этим человеком.

Переход на более глубокий уровень контакта не происходит, если один готов углубляться, а другой - нет. Обычно, кто-то из партнеров инициирует переход, а другой его может поддержать, а может отказаться.

Одна из сложностей в том, чтобы комфортно было общаться друг с другом заключается в том, что у нас в социуме не принято обсуждать, на каком мы уровне и чего хочет каждый - углубляться или нет. Обычно мы друг другу намекаем о своих желаниях и намерениях, вместо того, чтобы ясно обозначить. Мы подмигиваем, подпрыгиваем, делаем выразительные лица "ну пойми же меня наконец".

Мы все так боимся отказов и отказывать, из страха конфликтов, что создаем из маленькой сложности потом огромную проблему, когда, не поняв намеков друг друга, хлопаем дверьми или баррикадуемся в глухую оборону.

Нет никакого универсального рецепта по углублению контакта, ибо каждые отношения (дружеские, деловые, любовные) уникальны и имеют еще и свои категориальные особенности, контексты и историю. Есть возможность только согласовывать интересы друг друга своевременно, когда появляется первый дискомфорт от нестыковки. Ну или хотя бы второй или третий.

Углубление может случиться, а может не случиться. Это нельзя проконтролировать. Этим невозможно управлять. Это можно поддерживать или не поддерживать, делать шаг вперед или шаг назад.

Человек, который не сообщает ясно другим о той дистанции и уровне контакта, который ему подходит, создает две проблемы: одну для себя, и одну для других.

Для себя: если вы не сообщаете другому о подходящей дистанции, он, не зная, где ваша граница, будут все время вторгаться в зону, которую вы охраняете или не приближаться, когда вы этого хотите потому, что опасается нарушить.

Для других: если другой человек не сообщает ясно о том, где он хочет быть в отношениях с вами, то вы обречены испытывать напряжение, поскольку не знаете, где та черта, перейдя которую вы получите в лоб.

Конечно, все это невозможно, если каждый из нас плохо понимает себя и свои потребности - тогда у нас просто нечего сформулировать друг другу.

Контрольные вопросы

1. Что включает в себя модель коммуникативного общения?
2. В чём заключается специфика коммуникации?
3. Опишите и охарактеризуйте структуру коммуникации.
4. Расскажите о вербальной и невербальной коммуникации и дистанции в общении.

Тема доклада

1. Уровни контакта по Дж. Бьюдженталю.

Ключевые слова

- барьеры в коммуникации, психологические защиты, характер, коммуникативные навыки, помехи общения, правила общения.

5.1. Барьеры в общении

Барьеры общения становятся препятствием для нормальных коммуникаций между людьми. Существует несколько разновидностей препятствий; для их устранения необходимо правильное определение причин трудностей, которые могут быть связаны с речевыми, психическими, коммуникативными отклонениями. Знание и применение приемов избегания барьеров общения во время разговора поможет направить беседу в нужное русло и не допустить возникновения конфликтов.

Что такое барьеры общения в психологии

Процесс межличностного общения представляет собой психологическое пространство информационного, эмоционального обмена, в ходе которого каждый субъект получает не только определенную информацию, но и жизненный опыт взаимодействия. На эффективность общения могут оказывать влияние множество факторов как психологического, так и непсихологического плана. Определенная группа таких факторов получила название «барьеры в общении».

Научно-практической задачей психологической науки является поиск способов получения человеком информации об успешности процесса межличностного и делового обще-

ния, осуществления рефлексии и выработки эффективных стилей общения. Одной из основных особенностей человека в данной сфере является способность понимать, распознавать коммуникативные барьеры и эффективно преодолевать их, повышая успешность общения.

Психолого-педагогический словарь дает следующую трактовку «...под барьерами общения понимаются личностные факторы социально-психологического характера, препятствующие взаимопониманию и социальному взаимодействию, служащие причиной конфликтов или способствующие им».

Виды барьеров общения

Барьеры понимания и восприятия

1. Барьер социального статуса. Связанный с социальным положением, чаще всего проявляется в неловкости и страхе перед начальством и представителями вышестоящих должностей. Для преодоления препятствия необходимо осознать, что начальники - люди, которым также свойственны сомнения, страхи и слабости. Во время беседы с людьми высокого социального статуса желательно рассчитывать на понимание и проявлять уверенность.

2. Возрастной. Препятствие к нормальной коммуникации связано с разным опытом и взглядом на жизнь разных поколений. Несмотря на то, что возраст не всегда гарантирует здоровое мышление, в обществе существуют определённые правила поведения во время коммуникации со старшим поколением, которые необходимо соблюдать.

3. Эстетический. Связан с внешним видом собеседника. Например, неряшливость, неухоженность и неопрятность могут повлиять на течение разговора и атмосферу беседы. Влияние данного фактора очень индивидуально и зависит

от личного отношения человека к внешнему виду собеседника.

4. Барьер отрицательных эмоций. Атмосфера общения может испортиться, если один из собеседников чем-то очень расстроен. Необходимо понимать, что иногда нежелание человека идти на контакт и вести диалог с интересом и вежливым отношением может быть связано не с неприязнью к собеседнику, а плохим настроением из-за собственных переживаний.

5. Барьер установки. Проблема связана с предубежденностью к собеседнику как представителю какой-либо социальной группы. Подобное отношение вызывает негативные чувства. Барьер кажется непреодолимым; максимально избежать трудностей в общении возможно, если относиться к неприязни как к проявлению невежества, слабости и отсутствию культуры.

6. Психологическая защита. Феномен представляет собой совокупность механизмов психики, действий и способов, направленных на уменьшение или устранение причин, угрожающих целостности и устойчивости человека, его «Я». Нередко внутриличностные противоречия влияют на физиологическую систему организма и могут стать причиной возникновения более серьезных психических нарушений. Механизм психологической защиты неосознанно искажает восприятие действительности и способствует созданию более благоприятного ее и собственного образа. В результате такого искажения смягчается противоречие и снимается или сглаживается внутренний конфликт.

Примеры психологических защит:

- вытеснение. Направлено на минимизацию отрицательных переживаний за счет удаления из сознания того, что эти переживания вызывает;
- проекция. Перенесение чувств, мыслей и желаний на окружающих. Чувствуя вину или стыд, человек проецирует их на других людей. Таким способом он избавляет от переживаний себя, защищает свою психику от травм;
- рационализация. Защита является попыткой контроля отрицательной или неприемлемой информации через искажение поведения окружающих или самого себя;
- отрицание. Механизм бессознательного отказа признать некоторые болезненные аспекты внешней реальности или субъективных переживаний, очевидные другим людям;
- регрессия. Возвращение к более ранним типам поведения (чаще всего, связанных с детством), которые показывают раннее психологическое развитие, инфантилизацию.

Барьеры взаимодействия

1. Мотивационный. Препятствия в общении могут возникать, если собеседники вступают в диалог с разными целями. Например, один сотрудник компании искренне заинтересован в развитии общего дела, а его коллегу заботит только получение прибыли. Из-за этого работники не могут наладить коммуникацию и принимать совместные решения.

2. Барьер некомпетентности. Проблема может затронуть каждого профессионала, разбирающегося в каких-либо научных или иных областях. Неприятное чувство, возникающее во время разговора с собеседником, который не понимает предмет разговора, вызывает чувство досады и потерянного времени (в случаях, если коммуникация произо-

шла случайно и не связана с профессиональной областью). Если собеседник заинтересован в развитии в новой деятельности и выполнении новых профессиональных функций, то желательно, при наличии опыта, ввести его в курс дела и помочь освоиться в новой сфере.

3. **Этический.** Проблемы этического характера возникают тогда, когда собеседники используют в речи разные стили общения и исходят из разных точек зрения на реальное положение дел. **Разные нравственные и мировоззренческие позиции часто являются причиной помех в коммуникации, которые можно преодолеть личной терпимостью к позиции собеседника.** Желательно вести диалог только на необходимые темы и не затрагивать личные вопросы, которые могут привести к дискуссии и спору.

Барьеры коммуникации

1. **Семантический.** Семантические трудности являются следствием несовпадения тезаурусов людей. В силу того, что каждый человек имеет неповторимый индивидуальный опыт, у него есть своя привычная терминология в лексиконе. Следовательно, в любом общении в процессе понимания будут определены несоответствия, так как некоторые слова и сообщения могут иметь для воспринимающего новый смысл. Преодолеть барьер возможно при более полном представлении о словарном запасе и привычной терминологии партнера.

2. **Логический.** Возникает в процессе речевого общения. Основная проблема, заложенная в непонимании партнера, связана с особенностями мышления участников разговора. Логический барьер возникает чаще у людей с неодинаковым видом мышления, например, у одного человека может быть абстрактно-логический тип мышления, у другого -

наглядно-образный. Преодолеть логический барьер можно лишь одним путем, учитывая особенности партнера и пытаюсь понять, как он строит свои умозаключения.

3. Фонетический. Чтобы быть правильно понятым, необходимо говорить громко, разборчиво и внятно. Выполнение этих условий улучшает «проходимость» информации. Для преодоления фонетического барьера важна обратная связь. В конкретной коммуникации оптимальную скорость речи или дикцию можно установить в процессе разговора, опираясь на реакцию слушателя.

4. Межязыковой. Для многих людей, изучающих иностранный язык, словосочетание «языковой барьер» является синонимом фактического тупика в их лингвистическом прогрессе. Страх не понять собеседника из-за неуверенности в своих языковых способностях негативно влияет на процесс общения. Для преодоления трудностей необходимо перестать винить себя в неправильном произношении, недостаточном уровне владения грамматикой и скудном словарном запасе. Постепенное изучение языка с хорошим специалистом поможет преодолеть препятствия и начать разговаривать с носителем иностранного языка.

Качества характера, создающие проблемы

Знание типов барьеров в общении может помочь быстро найти способ его устранения. На возникновение препятствий в коммуникации также влияют личные черты характера собеседника:

1. Недоброжелательность. Отсутствие способности чувствовать и проявлять свое доброжелательное отношение, уважение, симпатию к собеседнику.

2. Отсутствие толерантности и терпимости. В случае возникновения трений или конфликтов такие люди не уме-

ют избегать обострения ситуации, выяснять источники разногласий и находить компромисс.

3. Неопытность. Более опытный и зрелый человек намного быстрее находит подход к собеседнику; в профессиональной сфере данное качество помогает вести продуктивный диалог по необходимой теме.

4. Отсутствие умения адекватно оценивать свое поведение и речь. Человек, не обладающий этим качеством, не может уверенно держаться в разговоре; его мимика и жесты могут быть не уместны и не всегда понятны.

5. Крайний индивидуализм и эгоизм. Среди черт характера, выражающих отношение человека к другим людям и способствующих продуктивному общению, выделяется коллективизм. Его отсутствие мешает выражать глубокое уважение к коллективу, стремление помогать людям, участвовать в общей жизни сообщества. Профессиональный диалог относительно помощи в каком-либо вопросе с личностью, заинтересованной только в собственной выгоде, может быть негативным и не нести пользы.

Напряжение во время общения может быть определено с помощью следующих сигналов:

- мимика (человек показывает хмурый вид, который выражается в сведенных бровях и общем напряжении лица; во время гнева у собеседника могут быть широко открытые глаза, опущенные уголки губ, «прищуренный» взгляд, сжатые зубы);
- движения тела (человек находится в закрытой позе, скрещивает ноги или руки, отворачивается от собеседника);
- интонация (во время волнения у собеседника можно наблюдать низкий тон голоса, быструю обрывистую

речь; чувство личного превосходства можно заметить по медленной речи и ровной монотонной интонации);

- зрительный контакт (при возмущении у человека может быть пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, а при неприязни собеседник может избегать зрительного контакта).

Анализ невербальных проявлений собеседника не может точно говорить о его отношении к разговору. Для получения более точной информации желательно анализировать все доступные факторы (вербальные и невербальные сигналы) комплексно, чтобы не вводить себя в заблуждение и относиться к человеку предвзято.

Как преодолевать психологические барьеры в межличностном общении

Необходимо развивать коммуникативные навыки и учиться выступать хорошим рассказчиком и собеседником. Для этого можно использовать приемы привлечения внимания, развивающие ораторское мастерство, и правила этичного общения, которые позволят избежать конфликтных ситуаций.

Для этого можно использовать следующие приемы привлечения внимания и общения:

1. Навязывание ритма. Внимание аудитории постоянно колеблется, и если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время его восстанавливать, то оно будет исчезать и переключаться на что-то другое. Этому отвлечению особенно способствует однообразное и монотонное изложение мыслей. Навязывание ритма заключается в постоянном изменении характеристик голоса и речи для того, чтобы задать необходимый ритм разговора. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, выразительнее и нейтрально, гово-

рящий навязывает собеседнику свою последовательность переключения внимания и не дает ему возможности расслабиться и пропустить информацию.

2. Сочувствие. При ярко ощущаемом дискомфорте во время общения желательно попытаться понять положение собеседника и его личные особенности, которые могли повлиять на диалог. Иногда человек может активно использовать психологические защиты в общении, которые трудно сразу заметить. Это может оскорбить других участников беседы, хотя причина возникшей проблемы их совершенно не затрагивает. Понимание психологии и использование правил уважительного общения может помочь избежать ссор и нежелательных дискуссий.

3. Юмор. Если собеседник уверен, что другой участник диалога склонен позитивно реагировать на юмор, он может разрядить напряженную обстановку уместной шуткой или ироничным высказыванием на актуальную тему.

4. Отстранение. Иногда разговор может касаться неприятной или остро воспринимаемой конкретным человеком темой, что вызывает бурные эмоции, лишнюю агрессию, которую нежелательно показывать окружающим. В таком случае рекомендуется использовать прием отстранения, когда необходимо сосредоточиться на какой-то детали в образе собеседника (например, пуговице, галстук, прическе). Также можно на какое-то время погрузиться в размышления о человеке, его жизни, опыте, семейном положении.

5. Правильные ожидания. Вступая в разговор, необходимо помнить, что беседа может пойти в неожиданном направлении, а собеседник может оказаться некомпетентным и невежливым. Устранение личных ожиданий помога-

ет избежать лишних разочарований, а следовательно, негативных эмоций и возникновения барьеров в коммуникации.

Использование в речи приемов привлечения внимания, умение преодолевать коммуникационные барьеры положительно отражается на уверенности в себе и разностороннем развитии в разных областях.

5.2. Коммуникативные навыки

Коммуникативные навыки - это способность человека адекватно взаимодействовать с другими людьми, социальными группами и обществом в целом.

Навыки общения приобретаются человеком в ходе процесса социализации. Еще на самых первых ступенях - семья, школа, ближнее окружение – одной из основных функций агентов и институтов социализации является наделение формирующейся личности навыками общения.

Соответственно, наличие или отсутствие умений взаимодействовать с окружающими прямо зависит от процессов, которые протекали с раннего детства вплоть до периода зрелости личности.

Суть навыков коммуникации заключается в том, что необходимо уметь не только правильно высказывать свои мысли, но и предполагать и прогнозировать, как к вашим словам отнесется собеседник. При полной эгоцентричности в общении невозможно достичь стабильных взаимоотношений.

Виды коммуникативных навыков

Коммуникативные навыки делятся на две большие группы - **базовые** и **высокие**. Конкретных и общепринятых определений им нет, так как мнения ученых в этой области сильно различаются, однако суть остается примерно одной и той же.

Базовые или ключевые навыки общения жизненно необходимы: уметь сообщить о своих потребностях, беспокойствах, воспринять важную информацию от других людей и т. п. Практически все они прививаются человеку еще в детском и подростковом возрасте.

Высокие же коммуникативные навыки нужны для построения доверительных и более близких взаимоотношений, когда обе (или несколько) стороны общения максимально уважительно относятся к собеседникам и сами чувствуют себя абсолютно комфортно.

Базовые коммуникативные навыки

Список навыков, которыми обязательно должен обладать человек, чтобы налаживать хотя бы простейшие контакты:

1. Ориентирование в определенной ситуации. Человек должен понимать цели, роли и мотивы как собственные, так и оппонента, анализировать и прогнозировать возможное развитие беседы.

2. Установление контакта. Любая сторона общения должна уметь самостоятельно начинать диалог, а также адекватно воспринимать и отвечать на попытку установления контакта с другой стороны. Кроме того, необходимо уметь и закончить разговор качественно.

3. Самопрезентация.

Рассказывать о себе или о ситуациях из своей жизни человек должен уметь так, чтобы у собеседника складывалось необходимое впечатление. При изложении любой информации нужно понимать, к чему приведут те или иные слова.

4. Получение информации от собеседника. Безусловно, у любого участника диалога есть какие-то цели, которые он желает достичь по завершении беседы. Это может быть

и просто получение положительных эмоций (например, повседневная коммуникация друзей), но в большинстве случаев человек хочет добиться какой-то конкретной информации, и умение получить ее - один из базовых навыков.

5. Предоставление информации. Еще раз обратимся к четвертому пункту и рассмотрим его не со своей стороны, а со стороны другого человека. Делаем выводы, что собеседник, скорее всего, тоже хочет получить какую-либо информацию, соответственно, ваша задача - эту информацию предоставить.

6. Эмоциональная регуляция беседы. Важно также умение направлять диалог в русло с положительной эмоциональной окраской, избегать щекотливых и неприятных собеседнику тем, регулировать собственное эмоциональное состояние и не создавать конфликтные ситуации.

7. Предоставление обратной связи. Обратная связь - это не просто предоставление информации о себе в ответ, а реакция и оценка именно той информации, которую предоставил собеседник, то есть отклик, выражение интереса и уважения к тому, что говорит другой человек.

8. Психологическое воздействие. Этот навык можно отнести как к базовым, так и к высоким. Дело в том, что иногда человек оказывает психологическое воздействие (убеждение, внушение) и противостоит воздействию на самого себя не целенаправленно, а на бессознательном уровне, то есть этот навык в нем «защит». Если же участник диалога специально анализирует психологию разговора и осознанно оказывает воздействие, это уже будет не совсем базовый навык. Полное взаимопонимание обеих сторон диалога - идеализированное понятие. Человек составляет в своей голове проекцию того образа и той информации, ко-

торую его собеседник пытается донести. То есть любая информация пропускается через собственную призму восприятия и так или иначе искажается. Из этого вытекает специфичный коммуникативный навык - умение не делать поспешных выводов и всегда давать скидку на различие между собственным мышлением и мышлением оппонента.

Высокие коммуникативные навыки

К сожалению, высоким уровнем коммуникации владеют не так много людей. Большинство общается на некоем среднем уровне, когда зачатки высоких навыков уже есть, однако переход на уровень выше все еще не совершен. Какие же именно навыки считаются высокими и почему так сложно ими овладеть?

Итак, к высоким коммуникативным навыкам относят (примерный список, так как конкретизации этих навыков не существует):

- способность слушать, перефразировать;
- гибкость, способность искать компромиссы;
- эмпатия эмоционального состояния собеседника;
- способность оценить эмоциональное напряжение, разрядить его.

Кажется, что это обыденные навыки общения и каждый зрелый собеседник пользуется ими в разговоре, но это не совсем так. Современному человеку крайне тяжело сохранять концентрацию в течение долгого времени, соответственно, полностью проследить за мыслью оппонента слушатель не может, отсюда и недостаток эмпатии, невнимание к деталям, неспособность дать обратную связь. Кроме того, концентрация на важности собственной информации и на себе в целом не позволяет современному человеку полностью погрузиться в проблему собеседника. Именно по-

этому высокие коммуникативные навыки среди среднестатистических взрослых людей считаются скорее исключением, чем правилом.

Содержание коммуникативных навыков

Упомянутые навыки - это не какое-то конкретные качества человека, а комплекс способностей, умений, освоенных правил приличия, которые помогают взаимодействовать с окружающими. Вот малый список качеств, которые включают в себя и базовые, и высокие навыки общения:

- умение не перебивать;
- умение избегать ненужных возражений, конфликтов;
- умение пользоваться **позитивным переводом**, то есть искать положительное даже в негативных ситуациях, например, при обсуждении погоды дождь воспринимать как очищение природы и приятную свежесть, а не неприятные холод и морось;
- избежание категоричности, способность говорить мягко, подчеркивая, что вы не настаиваете на своей правоте и вам важно услышать мнение партнера;
- избежание упреков и обвинений;
- подчеркивание согласия с собеседником, восхищение, комплименты, благодарность;
- умение реагировать на критику;
- умение реагировать на провоцирующее поведение собеседника;
- умение просить;
- способность отвечать деликатным отказом на чужую просьбу, которая вас не устраивает;
- правильно принимать сочувствие и поддержку от окружающих людей.

Где применяются навыки общения

Любая сфера деятельности человека требует применения коммуникативных навыков, а профессиональная и творческая сферы чаще всего требуют еще и высокого уровня. Вся деятельность человека, связанную с общением, можно разделить на несколько видов коммуникации:

- межличностная - обмен информацией между двумя или несколькими людьми, вступивших в определенный вид отношений;
- межгрупповая - взаимодействие людей, основанное на общении представителей разных социальных групп и категорий населения, межличностные отношения и индивидуальные предпочтения собеседников в данном случае не играют роли;
- публичная - институциональное (статусно-ориентированное) общение с публикой, затрагивающее общественные интересы;
- массовая - систематическое распространение информации, передача специально подготовленных сообщений с помощью различных технических средств на численно большие, анонимные, рассредоточенные аудитории; регулятор динамических процессов общественного сознания, интегратор массовых настроений.

Общение с родственниками, друзьями, коллегами, руководителями, подчиненными, случайными знакомыми, обслуживающим персоналом, клиентами - все эти виды общения невозможны без владения коммуникативными навыками.

5.3. Помехи и правила эффективного общения

Общение - одна из фундаментальных потребностей человека, основа его здорового бытия, которая помогает ему осуществлять свою ежедневную деятельность, передавать и получать знания, осуществлять социализацию.

Нахождение адекватных и эффективных форм коммуникации является одной из необходимостей гармоничного развития общества и каждого его члена. Общение выполняет целый набор функций, которые позволяют развивать в мире знания, делаясь опытом, формировать социальные связи, объединять людей.

Часто люди не могут социально адаптироваться по причине незнания или неумения правильно общаться. Так, нередко можно встретить собеседников, которые кажутся скучными, неинтересными, заносчивыми или высокомерными. Или же человек сам может испытывать опасения относительно обоснованности использования тех же эпитетов по отношению к себе.

На общении благотворно может сказываться развитие следующих черт характера, личностных качеств и навыков:

- чувство юмора и умение разрядить ситуацию;
- тактичность и сдержанность;
- умение четко и ясно выразить свою мысль;
- умение начинать разговор;
- грамотность речи и большой словарный запас;
- развитость эмоционального интеллекта: умение описать и проявить свои чувства, а также понять чувства другого;
- высокий уровень эмпатии (установка на гуманность);

- владение деловой этикой (для общения в профессиональной среде, для рабочих контактов);

Все эти качества могут помочь человеку стать хорошим и интересным рассказчиком, способным разговаривать с кем угодно, и которого хочется слушать.

Правила общения как залог успешного взаимодействия

Соблюдение правил общения – это основа гармонических отношений между людьми, личностного развития и адекватного решения поставленных задач. Основные правила, которые помогают человеку общаться и устанавливать контакты:

1. Обоюдная заинтересованность собеседников друг в друге. Каждому участнику акта взаимодействия важно не только рассказать о себе, но и узнать о состоянии своего собеседника, выслушать его.

2. Стремление собеседников к взаимопониманию. Общение только тогда может быть конструктивным и способным к передаче опыта, когда каждый участник не ставит во главу угла доказать свою правоту при любых условиях. Поиск компромисса – ориентация качественной коммуникации.

3. Уважение к собеседнику, его мыслям и чувствам. Если один из участников общения ведет себя снисходительно или высокомерно по отношению к другому, то становится невозможным достижение удовлетворенности коммуникацией и решение поставленных в рамках акта задач. У собеседников возникает неприязнь и враждебность. Также недопустимы обобщения или обесценивания.

4. Разговаривать нужно на равных. Каждому человеку важно, чтобы его воспринимали всерьез как зрелую лич-

ность. Мысли и чувства каждого равноценны в рамках разговора.

5. Отсутствие грубых слов и высказываний, оскорблений. Общее соблюдение этичности беседы.

6. Внимательность к чувствам собеседника, его общему состоянию и невербальным жестам. Умение подмечать мелочи и реагировать на сигналы собеседника помогает установить приятельский контакт.

7. Время от времени нужно делать паузы и интересоваться мнением собеседника, его переживаниями. Собеседник - это не пассивно воспринимающий объект, а активный участник беседы. Если возникает чувство того, что он теряет интерес к разговору или внезапно пытается его беспричинно закончить, то стоит узнать, что послужило поводом для возникновения такого напряжения.

8. Если собеседники реагируют на слова (информацию) друг друга исключительно общими фразами — это яркий показатель того, что собеседники не слышат и не понимают друг друга, а концентрируются на своих мыслях. Иногда они уместны, но злоупотреблять ими не стоит. Использование общих фраз на протяжении всей беседы («Такова жизнь!», «Бывает», «Даже не знаю...») могут быть восприняты другим как незаинтересованность в разговоре, а значит – в самом собеседнике. В будущем это может повлиять на формирование чувства обиды или даже полное прекращение общения с таким человеком.

9. Общение должно быть честным и искренним. Неискренность зачастую всегда становится заметной, а ложь позже обнаруживает свой характер. Эти явления подрывают доверие между собеседниками, возможность быть открытыми и общее желание общаться в дальнейшем.

10. Наличие развитых и эффективных форм общения в зависимости от применяемой среды. Общение с разными категориями людей должно иметь свою культуру, а собеседник должен знать, как себя вести при беседе, к примеру, со старшими и младшими по положению или возрасту. Общение между людьми – это базис взаимоотношений. Потому исключительно важно подходить ответственно к вопросам построения качественной культуры коммуникации с ценностной ориентацией на уважение и доверие друг к другу, взаимопонимание.

Помехи в коммуникации

Кроме нарушения правил коммуникации, на взаимодействие между людьми могут негативно сказаться и многие другие факторы. Среди них:

- наличие психологических травм или стрессов;
- эмоциональная незрелость;
- неудачное стечение обстоятельств;
- унылое настроение;
- неуверенность в себе или застенчивость;
- наличие конфликтов между сторонами общения, страх одного перед другим, неприязнь друг к другу;
- необоснованная предвзятость к собеседнику;
- отсутствие отклика от другого участника общения;
- концентрация на темах, которые не интересны собеседнику или же вызывают у него негативные эмоции;
- нежелание общаться в силу других причин и обстоятельств.

Главная преграда на пути адекватного человеческого общения состоит в нежелании или неумении слушать и слышать друг друга. Умение одного слушать не только поз-

воляет другому полноценно раскрыться и поделиться своими идеями и переживаниями, но и дает внимающему почву для размышлений, отправную точку для поиска решения проблем и предоставления помощи. Концентрация на себе на протяжении всего времени беседы лишь ведут к разрушению коммуникации, где один фактически говорит сам с собой.

Также на общий ход беседы может негативно повлиять неверное понимание характера данного общения, его формальности или неформальности. Потому важно изначально определить рамки, в которых протекает разговор, чтобы сформировать адекватную модель поведения.

Общение между людьми - не четко регламентированный процесс, но многогранный интерактивный феномен. Потому формальность с течением беседы может сглаживаться, а общение переходить с уровня условностей на уровень духовного взаимопонимания.

Кроме этого, собеседникам стоит обращать внимание на роли, которые они выполняют в акте общения. Если виденье одним роли другого не соответствует ожидаемым (избранным каждым из собеседников), то возникает несоответствие и непонимание целей и мотивации друг друга.

С точки зрения транзактного анализа, конструктивное общение между зрелыми личностями происходит в рамках ролей «Взрослый-Взрослый». Если же нарушается эта схема, то общение превращается в конфликт и может перерасти в полноценную ссору.

Возможны и другие схемы взаимодействия, к примеру «Родитель-Ребенок», но они не желательны для общения между взрослыми людьми. При этом многие перекрестные разновидности ролевых транзакций возможны в рамках игровых типов общения и взаимодействия.

Контрольные вопросы

1. Перечислите барьеры понимания и восприятия и охарактеризуйте их.
2. Приведите примеры психологических защит.
3. Назовите и охарактеризуйте барьеры взаимодействия.
4. Перечислите и дайте характеристику барьерам коммуникации.
5. Какие качества характера человека создают проблемы в общении?
6. Расскажите, как преодолевать психологические барьеры в межличностном общении?
7. Назовите базовые коммуникационные навыки.
8. Какое содержание коммуникационных навыков?
9. Перечислите помехи эффективного общения.
10. Назовите правила эффективного общения.

РАЗДЕЛ VI. СОЦИАЛЬНЫЕ РОЛИ В ОБЩЕНИИ

Ключевые слова

- социальные роли, функции социальных ролей, классификация Т. Парсонса, категории социальной ролей, межличностный конфликт, виды конфликтов, структура конфликта, управление конфликтом, бесконфликтное общение.

6.1. Классификация социальных ролей

Что такое социальная роль

Одним из первых ученых, кто детально разрабатывал учение о социальных ролях, был американский антрополог Ральф Линтон (1893-1953). Он впервые разграничил понятия «роль» и «статус». Под статусом он понимал место индивида в социальной структуре, под ролью - динамическое воплощение статуса. Эти идеи Линтона в дальнейшем развивались в рамках структурного функционализма Мертоном, Парсонсом и другими учеными.

Почти одновременно с Р. Линтоном данной темой занимался американский социолог Джордж Геберт Мид (1863-1931). Он изучал этот вопрос с точки зрения ролевой игры, то есть непосредственного взаимодействия индивидов. Его подход развивался в рамках интеракционизма.

Несмотря на разницу в подходах, все ученые сходятся в том, что роль - это ключевая точка соприкосновения человека и общества.

Социальная роль - это набор ожиданий, норм и поведенческих паттернов, связанных с определенной позицией или статусом в обществе.

Роли определяют:

каким образом люди должны вести себя;

как им следует взаимодействовать друг с другом;

какие права и обязанности они имеют.

Могут быть связаны с различными аспектами жизни - полом, возрастом, профессией, семейным положением и т.д.

Пример 1. В традиционной гендерной ролевой модели мужчине приписывается добывать деньги и обеспечивать семью, а женщине заботиться о детях и домашнем хозяйстве.

Люди обучаются ролевому взаимодействию через воспитание, образование, средства массовой информации и другие социальные институты. Социальные роли формируются и поддерживаются обществом через социализацию - процесс передачи ценностей, норм и ожиданий от одного поколения к другому.

Основные функции:

1. Идентификационная функция - помогают людям определить свою идентичность и место в обществе. Предоставляют людям те или иные статусы, которые определяют их позицию и отношение к другим людям.

2. Ориентационная функция - предоставляют набор правил и ожиданий, которые регулируют поведение и помогают людям понять, какие реакции ожидать от окружающих.

3. Социализирующая функция - служат основой социализации и помогают в усвоении общественных норм.

4. Структурирующая функция - помогают организовывать общество и создавать порядок. Определяют, какие действия должны быть выполнены для эффективного функционирования социума.

5. Регулятивная функция - служат нормативным основанием для оценки поведения людей и установления правил и санкций в случае нарушения этих ролей. Помогают поддерживать социальный контроль и обеспечивать соблюдение общественных норм и ценностей.

6. Интегративная функция - способствуют интеграции людей в общество и формированию социальных связей и отношений. Помогают находить общий язык и развивать взаимодействие с другими людьми.

Вместе с тем имеют также ряд недостатков.

Минусы:

- часто ограничивают свободу действий и сужают поле возможностей;

- противоречия между ролями провоцируют ролевые конфликты;

-могут вносить дискриминацию на основе пола, расы или других характеристик.

Пример 2. Стереотипы о том, что женщины не подходят для высокооплачиваемых технических профессий, могут препятствовать их карьерному росту. Важно отметить, что социальные роли не являются статичными, они могут меняться со временем и очень отличаются в разных культурах. Социальные движения, изменения в экономике и технологиях, появление новых ценностей и убеждений могут влиять на то, какие роли считаются социально приемлемыми или желательными.

Пример 3. В дореволюционной России статус аристократа означал привилегированное положение в обществе. В Советском Союзе, напротив, люди скрывали своё дворянское происхождение, поскольку оно налагало на них ряд

существенных ограничений. Существование социальных ролей обусловлено несколькими причинами:

1. Необходимость в организации и структурировании общества.

2. Потребность людей в идентичности и самоопределении.

3. Историческая обусловленность.

4. Ограниченность ресурсов.

5. Потребность в социальном контроле для обеспечения стабильности.

Социальные роли часто связаны с распределением ресурсов в обществе. Некоторые статусы наделяются большей властью, привилегиями и доступом к ресурсам, чем другие. Это создает неравенство и грозит возникновением конфликтов в обществе. Благодаря социальному контролю риски общественных потрясений снижаются.

Социальные роли изучаются в рамках различных наук:

Социология - исследует их как один из ключевых аспектов социальной структуры общества. Изучает, как они формируются, меняются и взаимодействуют друг с другом. Психология - изучает их с точки зрения функционирования психики человека. Исследует, как они влияют на формирование личности и самоидентификацию. Психологические исследования позволяют понять, какие факторы влияют на принятие и выполнение социальных ролей, а также какие последствия могут возникнуть при несоответствии между ролевыми ожиданиями и личными предпочтениями.

Антропология - исследует, как они формируются и передаются через поколения, чем отличаются в разных культурах и сообществах, как связаны с культурными нормами, ценностями и традициями.

Социальная психология - изучает, как они влияют на восприятие и оценку других людей, а также на коммуникацию и конфликты в обществе. Социально-психологические исследования помогают понять, какие процессы происходят при ролевом взаимодействии людей и как это влияет на их поведение и эмоции.

Изучение социальных ролей помогает лучше понять, как функционирует общество, как формируется идентичность и как люди взаимодействуют друг с другом. Эти знания могут быть полезными для различных областей, таких как образование, межличностные отношения, менеджмент и многие другие. Критическое осмысление социальных ролей и их влияния на нашу жизнь помогает осознать и преодолеть ограничения и неравенства, связанные с ними.

Какие бывают виды социальных ролей. Существует множество классификаций социальных ролей. Одна из наиболее известных принадлежит американскому социологу Толкотту Парсонсу (1902-1979).

Классификация Парсонса:

1. **По масштабу.** Роли могут иметь как широкий, так и узкий диапазон. Например, роли отца и сына являются очень большими, покупателя и продавца - сводятся к узкому кругу функциональных обязанностей.

2. **По степени выраженности эмоциональности.** Существуют роли, которые связаны с проживанием огромного количества интенсивных эмоций - например, мать или герой. Гораздо менее эмоциональны роли библиотекаря или помощника.

3. **По способу получения.** В самом общем виде делятся на предписанные и достигаемые. Первые предписываются автоматически, вторые - нужно достигать или завоевывать.

4. По степени формализации. Некоторые роли предполагают наличие строгих правил и жесткой регламентации (например - судья, хирург). В других, напротив, нет таких сильных ограничений (друг, подросток).

5. По мотивации. Данная типизация основана на выявлении ролевых мотивов. Это может быть чувство долга, ответственность, благодарность, корысть и т.д.

Например, роль матери чаще всего основывается на чувстве безусловной любви к ребенку, но иногда она может быть связана с желанием получить социальное одобрение.

В самом общем виде социальные роли можно разделить на 3 категории:

- по типу общественных отношений;
- по типу получения;
- по типу общественных ценностей.

По типу общественных отношений.

Социальные роли могут различаться в зависимости от типа общественных отношений и той сферы, в которой они задействованы. Их существует огромное количество. Некоторые их разновидности:

Семейные - определяются различными семейными статусами. К ним относятся роли отца, матери, сына, дочери, сестры, брата и т.д. Родительские роли обычно включают такие функции, как обеспечение безопасности, физического и эмоционального благополучия детей, а также передачу ценностей и навыков.

Профессиональные - связаны с работой и профессиональной деятельностью. Могут варьировать в зависимости от профессии, должности и организационной среды. Включают в себя выполнение определенных задач и обязанностей, сотрудничество с коллегами, управление временем и

ресурсами, а также соответствие профессиональным нормам и ожиданиям.

Гражданские - характеризуются участием в общественных делах и выполнением гражданских обязанностей. Могут включать участие в выборах, соблюдение законов и правил, защиту прав и свобод других людей. Варьируют в разных странах и обществах в зависимости от политической системы и культурных норм.

Коммуникативно-дружеские - включают в себя поддержку, общение, совместное времяпровождение, общие интересы. Могут меняться в зависимости от типа дружеских отношений - например, лучший друг, хороший знакомый, партнер по клубу танцев.

Возрастные - связаны с определенными возрастными группами. Например, роль ребенка, подростка, взрослого, пожилого человека.

Ситуационные - проявляются в конкретных типовых ситуациях. Примеры - зритель, пассажир, пациент.

По групповой принадлежности - определяются принадлежностью к какой-либо группе или сообществу. Например, член религиозной общины, участник спортивной команды, волонтер экологической организации.

По социальным функциям - выделяются на основе того, какую функцию они выполняют в обществе. Например, лидер, участник, активист, помощник.

По типу получения роли. Разновидности социальных ролей по типу получения:

Наследственные - передаются от одного поколения к другому внутри семьи или клана. Например, роль главы семьи, наследуемая старшим сыном или дочерью, или предпринимателя, передаваемая от отца к сыну. Определяется

наследственными факторами, такими как родственные связи и правила наследования.

Предписанные - автоматически предписываются человеку на основании каких-либо признаков. Примеры - молодой человек, старушка, европеец, афроамериканец и т.д.

Назначаемые - назначаются или присваиваются людям на основе определенных критериев или авторитетом других людей или институтов. Например, статус учителя высшей категории присваивается педагогу после соответствующей аттестации.

Выборные - получают через выборы или голосование. Например, роль политического деятеля получается путем участия в выборах и получения поддержки избирателей.

Достижимые - достигаются на основе заслуг, достижений или умений человека. Например, звание лидера команды присваивается человеку на основе его лидерских качеств и способности вести группу к достижению целей, ведущего ученого - получается на основе научных достижений и признания в академическом сообществе.

Самоопределяемые - определяются самим человеком на основе его собственных предпочтений, интересов и целей. Например, роль художника или писателя, которую человек выбирает для себя, потому что это его страсть и призвание.

По типу общественных ценностей. Разновидности по типу общественных ценностей:

Традиционные - соответствуют традиционным общественным ценностям и ожиданиям. Часто определяются гендерными стереотипами и существующими культурными нормами. Например, мужчина-кормилец - обеспечивает ма-

териальные потребности семьи, берет на себя все финансовые обязанности, решает проблемы. Нередко за это он требует безусловного уважения и подчинения.

Прогрессивные - соответствуют прогрессивным общественным ценностям и стремлению к равенству и свободе выбора. Например, мужчина-равный партнер - активно участвует в воспитании детей и домашних делах, не боится проявлять эмоциональность и открытость. Прогрессивные роли могут отражать изменения в социальных нормах и ожиданиях.

Индивидуальные (субъективные) определяются индивидуальными предпочтениями, интересами и ценностями. Являются уникальными для каждого человека и не всегда соответствуют общественным ожиданиям или ценностям. Например, волонтер - посвящает время и энергию помощи другим людям или защите окружающей среды.

Примеры некоторых типичных социальных ролей с кратким описанием:

Домохозяйка - это традиционная роль, связанная с заботой о доме и семье. Типична для патриархального общества. Домохозяйка обычно отвечает за приготовление пищи, уборку, стирку и уход за детьми. Характеризуется преданностью семье, заботой о комфорте и благополучии домашнего хозяйства.

Женщина-карьеристка - это прогрессивная роль, связанная с стремлением к профессиональному успеху и независимости. Большую популярность приобрела в постиндустриальном обществе. Женщина-карьеристка активно развивает свою карьеру, стремится к достижению высоких позиций в своей профессии и может быть финансово независимой. Характеризуется амбициозностью, самостоятельностью.

стью и силой воли. Осуждается сторонниками патриархальных взглядов.

«Блондинка»- это пример негативной роли, основанной на ложных представлениях о красивых женщинах-блондинках как глупых и поверхностных созданиях. Таких женщин могут несправедливо обвинять в корысти, легкомыслии, отсутствии интеллекта. В данном случае наблюдается одно из типичных когнитивных искажений - стереотипизация.

«Мачо»- это стереотипная роль, связанная с негативными представлениями о красивых и сексуальных мужчинах как об агрессивных и неэмоциональных существах, склонных к доминированию и контролю.

Активист- это индивидуальная роль, определяемая интересами и убеждениями человека. Активист стремится к изменениям в обществе на основе своих ценностей и участвует в различных социальных и политических движениях. Характеризуется страстью к преобразованию, активностью и готовностью к борьбе за свои убеждения. Один и тот же человек может играть множество ролей, некоторые из которых противоречат друг другу, что приводит к ролевым конфликтам.

Пример 4. Молодой человек перед друзьями разыгрывает роль «крутого парня», перед матерью – «заботливого сына». При столкновении этих ролей часто бывают конфликты.

Проявления социальных ролей можно наблюдать в поведении и действиях людей.

Например, в семейной сфере существует разделение обязанностей между родителями и детьми. Родители чаще

всего выполняют функции защитников и воспитателей, дети - учеников и исполнителей.

В рабочей сфере социальные роли могут проявляться через разделение задач и ответственностей между коллегами. Например, менеджеры играют роль руководителей, принимают решения и координируют работу команды. Сотрудники являются исполнителями, выполняют задачи и следуют инструкциям.

Социальные роли также могут проявляться в общественных ситуациях и межличностных отношениях. Так, встречаясь с новыми людьми, мы можем ожидать определенного поведения, основанного на ролевых стереотипах.

Пример 5. Существует стереотипное ожидание, что на первом свидании мужчины должны проявлять юмор и уверенность в себе, а женщины заботу и понимание.

Ролевые проявления часто видны через одежду, прическу, язык, вербальные и невербальные формы, а также другие символы, которые люди используют для выражения своей социальной роли.

Пример 6. Дорогой костюм и элитные часы могут указывать на статус бизнесмена, неформальная одежда и сленг часто являются проявлениями подростка.

6.2. Причины и классификация межличностных конфликтов

Что понимается под межличностным конфликтом

Понятие «конфликт» имеет латинское происхождение. Дословно переводится как «столкновение». Конфликты возникают, когда есть противоположные интересы и цели. Межличностные конфронтации имеют наибольшее распространение среди всех видов конфликтов. Они происходят в

ситуациях взаимодействия между конкретными личностями, выступающими в качестве субъектов общения:

- между друзьями;
- коллегами;
- родственниками;
- малознакомыми людьми.

Субъекты межличностной конфронтации противостоят друг другу лицом к лицу и непосредственно выясняют взаимоотношения.

Общее определение и сущность.

Под **межличностным конфликтом** в психологии понимают столкновение субъектов, происходящее в результате межличностного взаимодействия. Ситуация противостояния часто проживается как психологическая проблема и имеет ярко выраженную эмоциональную окраску.

В основе межличностных конфликтов лежат различные противоречия. В случае их успешного преодоления конфронтация переходит в позитивное русло. Если противоречия не удастся устранить, наблюдается эскалация, то есть усиление и наращивание противостояния.

Виды противоречий:

Психологические. Субъекты общения могут иметь разные характеры и темпераменты, обладать психологической несовместимостью. Преодолению данного типа противоречий помогает повышение психологической культуры человека, осознание многообразия человеческих личностей и их проявлений.

Профессиональные. Противоречия данного рода возникают как между коллегами, так и между работодателем и сотрудниками. Чаще всего они связаны с неверными представлениями о разграничении полномочий или спорами по

поводу материального вознаграждения. Профессиональные противоречия снимаются подписанием трудовых договоров, разъяснительными беседами, профильными тренингами.

Мировоззренческие. Часто конфронтации вспыхивают из-за того, что у людей слишком разные взгляды, ценностные установки, духовно-нравственные ориентиры. К компромиссу в данном случае можно прийти только если собеседники находятся на примерно одинаковом интеллектуальном уровне и изначально настроены на диалог, а не на жесткое навязывание своего мнения.

Лидерские. В коллективах часто возникает борьба между отдельными субъектами за лидерство. Стремление к доминированию присуще человеку как биологическому виду. Данные противоречия трудно устранимы, поскольку временная победа одного субъекта приводит к реваншистским настроениям побежденного. Для развития межличностных отношений в коллективе полезно культивировать атмосферу сотрудничества, а не соперничества.

Ложные. Многие противоречия возникают из-за искаженной информации и неправильного понимания собеседниками друг друга. В данном случае конфронтацию можно устранить путем прояснения спорных моментов, уточнения фактов и оценок событий.

В структуре конфликта выделяются:

1. Субъекты - участники взаимодействия.
2. Объект - духовные или материальные ценности.
3. Предмет - реальная или мнимая проблема.
4. Микросреда - ближайшее окружение.
5. Макросреда - ситуационный фон, социокультурный контекст.

Особенности, как возникает и развивается

Межличностные конфликты имеют следующую специфику:

1. Прямой характер взаимодействия между субъектами.
2. Личностно переживаемый характер мотивов конфронтации.
3. Высокий уровень эмоциональной вовлеченности.
4. Воздействие на течение конфликта индивидуальных психических характеристик и личностных особенностей.
5. Активное вовлечение в конфронтацию не только субъектов конфликта, но и их окружения.

Основные стадии

Конфликт возникает при наличии явных или скрытых противоречий между субъектами межличностного взаимодействия. Конфронтация может быть затяжной и скоротечной, бурной и вялотекущей.

Межличностные конфликты развиваются по следующим этапам:

1. Предконфликтная ситуация. На данном этапе участниками взаимоотношений осознаются возникшие или накопившиеся противоречия. Например, сотрудник начинает испытывать недовольство заработной платой, поскольку, по его мнению, он вносит больший вклад в общее развитие дела, чем его коллеги. Эта стадия может не перерасти в конфронтацию, если вовремя отследить и проговорить в спокойной атмосфере существующие разногласия.

2. Стадия напряженности. Между участниками происходят мелкие стычки, которые еще не представляют серьезной угрозы для взаимоотношений. Субъекты артикулируют недовольство друг другом, определяют и выражают свои позиции.

3. Противостояние. На данной стадии происходит прямые столкновения, с взаимными обвинениями и упреками. Уменьшается желание взаимодействовать. Расширяется круг причин для конфликта, усиливается степень вовлеченности окружающих в конфронтацию.

4. Кризис. Конфликт завершается либо полным разрывом отношений, либо поиском компромисса. Часто конфронтация не полностью сворачивается, а консервируется. Конфликт может перейти в скрытую фазу и вновь обостриться при наличии подходящего повода.

5. Постконфликтная ситуация. Выражается в осмыслении участниками последствий конфронтации и определении дальнейшей стратегии поведения.

Причины и их классификация.

Есть 3 основных подхода к пониманию причин возникновения конфликтов.

1. Психодинамический. Данный подход детально разрабатывался американской исследовательницей Карен Хорни. Она полагала, что в основе любого конфликта лежат внутриличностные противоречия. Внутри каждого человека сосуществуют противоположные ценности, установки, интересы, убеждения. Они вступают между собой в конфликт и приводят к конфронтации личности на работе, в кругу друзей, в семье. С точки зрения данной концепции внутри и межличностные конфликты взаимообусловлены. Без решения внутренних проблем человек будет постоянно втягиваться в конфликтные ситуации во внешнем мире.

2. Теория удовлетворения потребностей. основоположником данной концепции является немецко-американский психолог Курт Левин. С точки зрения этой теории, в основе любого конфликта лежит борьба за удо-

влетворение потребностей. Чем более ограничены ресурсы, тем более ожесточенной и бескомпромиссной является конфронтация. Потребности, за которые ведется борьба, могут быть индивидуальными и общественными, материальными и духовными. Значимость конфронтации определяется глобальностью затрагиваемых потребностей.

3. Концепция зависимости от контекста. Данную теорию разработал американский специалист в области конфликтологии и социальной психологии М. Дойч. Он рассматривал конфликты в русле бихевиоризма, подхода, изучающего поведение людей как ответную реакцию на стимулы из окружающей среды. По мнению Дойча, конфликт - это форма ответа на объективно существующую внешнюю ситуацию. Конфронтации являются элементами системы межличностного взаимодействия и ими можно управлять. М. Дойч разработал теорию разрешения конфликтов, в которой доказывал, что кооперация является гораздо более выгодной стратегией взаимодействия, чем конкуренция.

Необходимо различать повод и причины конфликта.

Повод - это конкретная ситуация, инцидент, который служит спусковым крючком для разворачивания конфронтации.

Причина заключается в глубоких противоречиях, столкновениях интересов, противоположных целях.

Пример. Между супружеской парой накопились недоговорённости по поводу распределения обязанностей в семье и материальной ответственности. Муж разбивает тарелку и это приводит к крупной ссоре. Супруга предъявляет длинный перечень претензий и переходит на личные оскорбления. В данном случае разбитая тарелка – это толь-

ко повод, а истинная первопричина конфликта в накопившихся глубинных противоречиях.

Существуют различные **виды межличностных конфликтов**.

По факторам возникновения:

1. Соперничество - конфликты, возникающие из-за стремления к лидерству и потребности выиграть в конкурентной борьбе. Разновидностью являются борьба за распределение материальных благ, за близость к источникам власти.

2. Ролевые - их основанием является несоответствие между ожиданием и исполнением социальных ролей. Например, мать недовольна тем, как ее ребенок исполняет роль «хорошего сына». Тот в свою очередь испытывает недовольство от исполнения ею роли «идеальной матери».

3. Ценностные - возникают из-за противоречий в базовых ценностных установках, мировоззрении, взглядах, идеологии. Типичный пример - существующий на протяжении всей истории конфликт между поколениями.

4. Психологическая несовместимость - данного рода конфронтации происходят из-за разницы в темпераментах, характерах, психологических особенностях личности. Например, интроверта может раздражать излишняя разговорчивость экстраверта, холерика - медлительность флегматика.

По наличию объективных причин для конфронтации:

1. Реальные - в их основе лежат объективно существующие противоречия и конфликты интересов.

2. Мнимые - возникают из-за недоговоренности, непонимания, когнитивных искажений.

По скорости протекания:

1. Динамичные - быстротекущие противостояния. В течение небольшого промежутка времени приводят к конкретным результатам.

2. Затяжные - длятся долгое время без видимых результатов.

По результатам конфронтации:

1. Конструктивные - имеют положительный результат в виде прояснения мотивации сторон, достижения взаимопонимания, перехода отношений на новый уровень.

2. Деструктивные - приводят к ухудшению или полному разрыву отношений.

Способы разрешения межличностных конфликтов. Существует 6 основных моделей поведения в межличностных конфликтах:

1. Противоборство - одна из наиболее часто встречающихся и наименее эффективная модель. Выражается в жестком, бескомпромиссном отстаивании своих интересов в ущерб остальным участникам взаимодействия.

2. Уклонение - уход от конфликта, попытка его игнорировать. К такой модели прибегают, когда нет достаточных ресурсов для вступления в противостояние.

3. Приспособление - стремление сгладить конфликтную ситуацию любым способом, в том числе в ущерб своим интересам. При данной модели часто только сохраняется видимость «хороших отношений», конфликт переходит на скрытый уровень.

4. Компромисс - поиск выхода из конфронтации путем взаимных уступок. Участники ищут оптимальное решение, которое удовлетворило бы обе стороны.

5. Сотрудничество - совместное решение проблемы, которое достигается на взаимовыгодной основе. Участники

уважительно выслушивают друг друга, пытаются в спокойной атмосфере найти и устранить причины разногласий.

б. Ассертивность - способность достигать своих целей без ущемления интересов других. Предполагает установление доверительных отношений, внимательность к партнеру, эмпатию.

В ситуации возникновения конфронтации человек осознанно или бессознательно использует одну или несколько моделей поведения.

Противоборство приводит к эскалации конфликта, уклонение и приспособление к переходу конфронтации в затяжную, вялотекущую или скрытую фазу. К конструктивному выходу из конфликта ведут модели компромисса и сотрудничества. Ассертивность позволяет отследить появление первых признаков конфликта и отрегулировать ситуацию на ранней стадии.

Наиболее эффективно конфликты решаются на первых двух этапах. В стадии открытого противостояния конфронтация может достигнуть такого накала, что необходимо прибегать при помощи третьей стороны - посредника.

Психологи выделяют пять типов личности конфликтной личности.

Тип конфликтной личности	Поведенческие характеристики
Демонстративный	<p>Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любитесь своими страданиями и стойкостью.</p> <p>Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.</p> <p>Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь.</p> <p>Кропотливой, систематической работы избегает.</p> <p>Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо</p>
Ригидный	<p>Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, но очень считается с их мнением.</p> <p>Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям</p>
Неуправляемый	<p>Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний.</p> <p>Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.</p> <p>Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков</p>
Сверхточный	<p>Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.).</p> <p>Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях.</p> <p>Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе</p>
«Бесконфликтный»	<p>Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив.</p> <p>Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих.</p> <p>Характерна некоторая непоследовательность в поведении.</p> <p>Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.</p> <p>Недостаточно хорошо видит перспективу.</p> <p>Излишне стремится к компромиссу.</p> <p>Не обладает достаточной силой воли.</p> <p>Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков. как своих, так и окружающих</p>

Общие правила по управлению конфликтом:

1. Уточнение цели. Следует понять, из-за чего возникла ссора, что лежит в ее основе. Часто бывает, что конфликт имеет ложные или недостижимые цели. Например, невозможно в ходе ссоры заставить человека изменить его ценностные установки или духовные ориентиры. В данном случае лучше принять право человека иметь другое мнение и прекратить спор.

2. Определение стратегии. Необходимо выбрать модель поведения, которая позволит достигнуть цели при минимальных затратах.

3. Отделение человека от проблемы. Следует описать сложившуюся ситуацию в безличной форме. Сконцентрироваться на сущностных аспектах проблемы, а не на личностных характеристиках.

4. Запрос информации. Нужно прояснить спорные моменты, уточнить ключевые позиции и противоречия. Многие ссоры возникают из-за недостатка информации, заблуждений и искажений в восприятии.

5. Поиск путей решения. Только после того, как все участники конфликта выскажутся и ясно обозначат свои позиции, следует приступить к поиску выхода из конфликтной ситуации. В случае, если интересы сильно различаются, можно попытаться найти компромисс. При совпадении некоторых позиций эффективно работает взаимовыгодная модель, основанная на принципе удовлетворения интересов всех участников.

6.3. Бесконфликтное общение

От умения человека строить общение во многом зависит его успех. Общество основано на постоянном взаимо-

действии его субъектов. Любое взаимодействие начинается с общения. Оно может быть представлено в двух формах: личностным и деловым. От его результата зависит конечный итог взаимодействия.

Личностное общение, основанное на бесконфликтности, является основой разрешения любых сложных вопросов. Этот закон работает и в бизнесе, где общение принято считать деловым. Современный управленец, решая как внутренние задачи, так и внешние, должен делать упор на продуктивность коммуникации. Это является условием успешности бизнеса и профилактикой возникновения многих проблем в коллективе.

Итог будет положительным, если общение было конструктивным. И, наоборот, отрицательный исход дела является следствием деструктивного взаимодействия. Конструктивный диалог строится на бесконфликтном общении, что подразумевает взаимопонимание и взаимоуважение. Но не все оппоненты во время пересечения интересов могут контролировать свои эмоции, в результате чего возникает конфликт.

Конфликты могут быть разными: нарастающими, затяжными. Это всегда влечет за собой какое-либо негативное влияние. Чтобы его избежать необходимо следовать основным принципам бесконфликтного общения.

Сущность общения без конфликтов и его принципы

Наличие в обществе стереотипов зачастую становится причиной появления конфликта. Поэтому сущность бесконфликтного общения заключается, в первую очередь, в избавлении от устаревших стереотипов. Во времена патриархата, например, женщине была отведена роль домохозяйки. Этот стереотип активно передавался из поколения в по-

коление, что нередко становилось причиной конфликта в семье. Речь идет о случаях, когда попытки женщины сделать карьеру вызывали негатив со стороны окружающих.

Все мы имеем разное представление о жизни, у каждого из нас свой, сформированный годами характер. По этой причине во избежание конфликтных ситуаций рекомендуется придерживаться принципа порядочности. В это понятие заложены не только определенные нормы поведения, но и уважительное отношение к человеку, его мнению и потребностям.

Взаимодействия индивидов без периодического столкновения интересов не бывает, но, благодаря порядочности и отсутствию навязанных стереотипов, взаимодействие всегда будет иметь продуктивный результат. Кроме того, чтобы расположить к себе собеседника, нужно обладать такими качествами, как терпение, сдержанность, неприятие насилия.

Нельзя поддаваться эмоциям, когда не удастся договориться или результат переговоров не оправдал ожидания. Нужно проявлять в такие моменты сдержанность, стараться найти более веские аргументы в пользу своей правоты.

Что является универсальным принципом

Сдержанность и неприемлемость насилия считаются универсальными принципами бесконфликтного общения.

Каждому человеку присуще чувство собственного достоинства и каждый обладает определенными правами. Попытка унижения или ущемления прав всегда предполагает зарождение конфликта. Именно по этой причине очень важно обладать абсолютной позицией неприятия насилия.

Если во время диалога ситуация зашла в тупик, а нервы находятся на пределе, необходимо проявить сдержанность и прекратить общение.

Так называемый тайм-аут поможет, в первую очередь, успокоиться. В такие моменты хорошо уметь оценивать ситуацию не только со своей стороны, но и со стороны своего собеседника.

Это позволит признать ошибки и сделать выводы, чтобы в дальнейшем избежать неприятных инцидентов.

Приемы и методы, психологическая подготовка

Обучение бесконфликтному общению основано на методе активного слушания. Если каждый участник диалога обладает навыком слушания, то вероятность, что собеседники будут друг другом услышаны, возрастает. Кроме умения слушать собеседника, важно еще уметь управлять конфликтом. Под этим понятием подразумевается не только управление сложившейся ситуацией, но и предупреждение ее появления.

Говоря об управлении неприятными инцидентами, нужно понимать, что первостепенное значение имеет предупреждение их появления. Чтобы научиться избегать в жизни неприятных моментов, следует освоить хотя бы азы в области психологии. Это поможет уже на начальной стадии общения понять, к какому психологическому типу относится оппонент: сангвиник, меланхолик и т.д.

К тому же, владея определенной информацией, можно будет самому без труда распознать конфликтных людей. Инциденты для них являются некой технологией эмоциональной подпитки. Идти у них на поводу — означает самому совершить опрометчивый поступок. Знания в области

психологии позволяют ненавязчиво влиять на поведение людей и управлять большинством возникающих ситуаций.

Подобную психологическую подготовку в обязательном порядке проходят все сотрудники МЧС, полиции и представители других государственных органов. Умение распознать предконфликтную ситуацию и своевременное ее предотвращение путем подбора специальных средств позволяет избежать многих проблем.

Рекомендации для эффективного бесконфликтного общения

1. Особо неприятные последствия имеют затяжные конфликты, поэтому важно овладеть приемами, предупреждающими их появление.

2. В случаях своей неправоты нужно как можно быстрее сказать, оппоненту, что вы были неправы и признаете это.

3. Если при разговоре случайно была затронута щепетильная тема, то лучше перевести ее в шутку или переключить внимание участников диалога на что-нибудь другое.

4. Если столкновение интересов не имеет особой важности, то не нужно бояться уступить.

5. Когда разговор заходит в тупик, всегда можно сказать, что назревающий момент нужно осмыслить. Это позволит прервать накаляющуюся ситуацию.

6. Обидчивым людям необходимо избавляться от привычки обижаться. Это трудная работа над собой, но ее положительный результат очевиден.

7. Умение договориться всегда имело для человека большую значимость, нежели умение конфликтовать.

8. Никогда нельзя демонстрировать человеку какое бы то ни было превосходство над ним. Все замечания нужно делать дружелюбно.

Контрольные вопросы

1. Понятие «социальная роль», что она определяет?
2. Назовите основные функции социальных ролей.
3. В рамках каких наук изучаются социальные роли?
4. Классификация социальных ролей по Т. Парсонсу.
5. Понятие «межличностный конфликт», в чём его сущность?
6. Назовите виды межличностных конфликтов?
7. Расскажите о структуре конфликта и его специфике.
8. Перечислите и охарактеризуйте стадии конфликта.
9. Какие существуют способы поведения в конфликте?
10. Назовите правила управления конфликтами?

РАЗДЕЛ VII. ОБЩЕНИЕ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ключевые слова

- педагогическое общение, барьеры педагогического общения, культурные нормы, законы, обычаи, нравы, этикет, стили педагогического общения, функции педагогического общения.

7.1. Барьеры в педагогическом общении

Педагогическое общение - это вид межличностного взаимодействия педагога и обучающегося, в процессе которого происходит становление личности и усвоение знаний.

Важнейшим фактором целостной системы педагогического общения является цель, выступающая как координатор всех ее элементов: содержания, средства и результат общения.

Как и в любом другом виде общения, при взаимодействии преподавателя с учащимися могут возникать недопонимания, разногласия, конфликтные ситуации, а также барьеры общения.

Под барьерами педагогического общения понимают трудности, возникающие в процессе передачи информации от педагога к учащемуся.

Сущностью явления считается возникновение психологического препятствия, нарушающего ход учебного процесса. К причинам явления относят:

- слабое владение учебной информацией со стороны учителя;

- эмоциональное напряжение, связанное с неуверенностью педагога;
- противоречие между знанием и его принятием со стороны ученика;
- негативная реакция на низкую оценку достигнутых результатов.

От наличия или отсутствия барьеров зависит адекватность восприятия учениками передаваемых знаний, их активность или пассивность в ходе учебного процесса. Транслируемая информация может искажаться, терять первоначальный смысл или вовсе теряться.

Цели педагогического общения



Основные виды барьеров в педагогическом общении

Все барьеры в педагогическом общении можно условно разделить на две категории. Стандартная классификация включает:

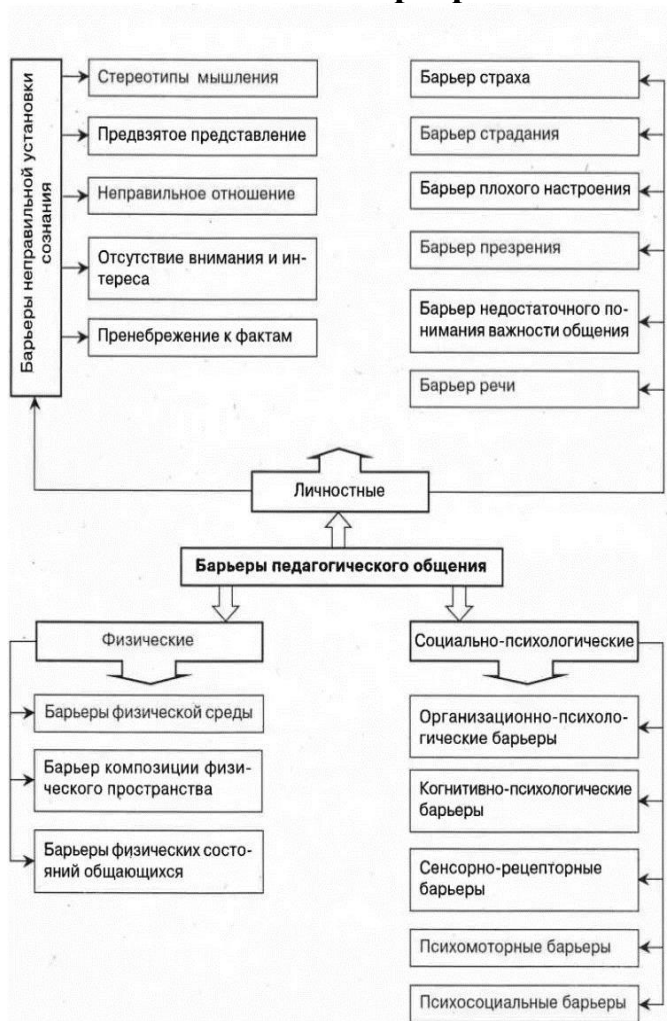
- Проблемы с коммуникацией.
- Трудности психологической природы.

При этом один барьер может относиться к одной из категорий или обладать основными характеристиками обеих. Основы классификации, понятия основных видов барьеров педагогического общения были определены советским педагогом Виктором Абрамовичем Кан-Каликом. К наиболее распространенным видам в педагогике относят:

- боязнь класса, группы, любого детского коллектива;
- отсутствие взаимодействия с детьми, отстраненная подача материала;
- сужение функционала общения, выстраивание официальных взаимоотношений исключительно в учебном поле;
- предвзятое отрицательное отношение педагога к детскому коллективу, основанное на отзывах коллег, изначально негативная установка;
- опыт неудач в прошлой педагогической деятельности;
- несовпадение установок учителя и учеников, вызывающее гнев, раздражение;
- боязнь ошибиться, показаться некомпетентным.

Для молодых, только начинающих свой педагогический путь учителей характерно подражание более опытным коллегам. Эта тенденция тоже может послужить причиной возникновения барьера между преподавателем и его воспитанниками, так как механический перенос стиля другого человека выглядит неестественным.

Виды педагогических барьеров в общении



Способы преодоления, основные рекомендации

- необходимость доминирования разума над охватывающими в момент затруднения эмоциями;
- использование разнообразных форм общения в соответствии со спецификой детского коллектива, с учетом возраста;

- индивидуальный подход к каждому ученику;
- осознание значимости, важности педагогического общения в становлении личности ребенка;
- недопустимость демонстрации раздражения, гнева, недовольства даже при возникновении конфликтов, управление эмоциями;
- ориентация на позитивные качества детей;
- уважительное отношение к личности каждого воспитанника;
- способность оценивать процесс обучения со стороны ребенка.

Важным условием успеха является способность учителя исключать вертикаль общения, когда педагог, демонстрируя свое превосходство, ставит себя выше учеников.



Меры профилактики психологических затруднений

Особенность психологических затруднений состоит в том, что они возникают незаметно для человека и поэтому на первых этапах часто остаются незамеченными. Здесь важен взгляд со стороны, оценка коллег, руководителей. В качестве профилактики специалисты рекомендуют следующие меры:

- изучение основных понятий и процессов конфликтологии;
- ознакомление с примерами решения затруднительных ситуаций на практике;
- овладение эффективными инструментами гашения конфликтов;
- знакомство с техниками самоконтроля, развитие в себе таких черт характера, как терпимость, толерантность, вдумчивость.

Важно, чтобы педагог владел различными приемами привлечения внимания, расположения к себе детей, мог комбинировать их, исходя из особенностей детского коллектива, настроения, эмоциональной обстановки.

Исследования показывают, что наибольшее влияние на педагога оказывает первое впечатление от группы, класса. Исходя из него, он выстраивает свою дальнейшую линию поведения. Однако многие психологи считают это неправильным. Более профессиональная схема подразумевает длительное наблюдение, анализ, постоянную коррекцию педагогической деятельности в соответствии с результатами, выводами.

7.2. Культурные нормы и их роль в общении

Культурные нормы - это образцы поведения, которые считаются типичными и ожидаемыми в определенном обществе или культурной группе.

Эти нормы могут включать в себя всё - от социального этикета и манер до убеждений и ценностей, касающихся гендерных ролей, религии, семейной структуры и т.д. В научных источниках говорится, что в жизненном цикле нормы есть три стадии:

- **Возникновение:** инициаторы норм пытаются убедить других принять их нормы.

- **Каскад:** норма получает широкое признание.

- **Интернализация:** ей следуют почти автоматически.

Многие понятия, такие как конвенция и мораль, также обычно рассматриваются как эквиваленты норм. Даже правила не обязательно отличаются от норм; и те, и другие являются стандартами поведения с разными уровнями прозрачности и последствий.

Однако культурные нормы также могут быть ограничительными и ограничивать самовыражение и свободу личности. Они могут увековечивать неравенство и дискриминацию по признаку расы, пола или других социальных факторов.

В каждом обществе нормы укрепляются с помощью поощрений и наказаний. Социальный контроль за соблюдением норм может принимать форму остракизма, штрафов, наказаний и даже тюремного заключения в разных государствах.

Конформность подразумевает изменение убеждений или поведения, чтобы соответствовать группе. В некоторых культурах считается абсолютно необходимым. Часто упоминаемым примером является японская культура, в которой

распространена поговорка: «Гвоздь, который торчит, забивают молотком».

История культурных норм

Они имеют долгую и сложную историю, связанную с развитием человеческих обществ и цивилизаций. Например, во многих древних культурах гендерные роли были строго определены, и женщины часто занимали подчиненное положение в обществе. В некоторых обществах определенные социальные группы считались выше других, исходя из богатства, социального статуса и расы.

По мере усложнения общества, возникали более формализованные нормы. Они были созданы сознательными усилиями людей для поддержания порядка и стабильности в обществе. Правовые нормы, например, вождение по определенной стороне дороги, являются примерами сознательных норм. С течением времени нормы менялись и эволюционировали в ответ на социальные и экономические изменения. Например, промышленная революция в XIX веке привела к значительным изменениям в структуре семьи и гендерных ролях, так как женщины стали больше работать. В XX веке произошли дальнейшие изменения в области гражданских прав, гендерного и расового равенства.

Причины изменения:

1. Технологический прогресс: меняет способы общения, взаимодействия и доступа к информации. Например, широкое распространение смартфонов и социальных сетей изменило способы общения и связи людей друг с другом, что привело к появлению новых норм общения в Интернете и цифрового этикета.

2. Глобализация: люди знакомятся с новыми идеями и образом жизни других культур. Например, распространение

западной культуры по всему миру привело к изменениям в одежде, музыке и образе жизни во многих странах.

3. Социальные и политические изменения: оспариваются старые ценности и продвигаются новые идеи и модели поведения. Например, движение за гражданские права в США бросило вызов традиционным нормам, касающимся расы и равенства, что привело к изменениям в законах и социальных установках.

4. Смена поколений: новые поколения достигают совершеннолетия и выдвигают на передний план новые идеи и ценности.

Глобализация означает растущую взаимосвязанность мира, которая возникает в результате обмена товарами, людьми и идеями. Одним из наиболее значительных последствий является распространение западных культурных ценностей. Это явление известно, как культурная гомогенизация, когда разнообразные культурные практики заменяются более доминирующей культурой.

Функции культурных норм

Некоторые из этих функций включают:

1. Обеспечение чувства идентичности: помогают определить, кем мы являемся как отдельные люди и как члены определенной группы или сообщества. Они обеспечивают общее чувство идентичности и принадлежности, что может быть важным для социальной сплоченности и сотрудничества.

2. Регулирование поведения: обеспечивают руководство по надлежащему поведению в определенном контексте или ситуации. Они помогают установить ожидания того, как люди должны взаимодействовать друг с другом, и могут

способствовать поддержанию порядка и предотвращению конфликтов.

3. Облегчение общения: могут облегчить общение между людьми в рамках культурной группы. Они обеспечивают общий язык и набор общего опыта и ценностей, которые могут помочь людям легче понять друг друга.

4. Содействие социальному контролю: могут использоваться для социального контроля и принуждения к соответствию определенным ценностям и убеждениям. С их помощью людей поощряют действовать так, как считается социально приемлемым. Также препятствуют поведению, которое считается девиантным или разрушительным.

5. Сохранение традиций даже в условиях социальных и экономических изменений.

Виды культурных норм

1. Законы

Законы - это тип формальных норм, которые обеспечиваются руководящим органом, например, правительством или правовой системой. Они устанавливаются в рамках официального процесса и обеспечиваются соблюдением посредством применения санкций, таких как штрафы, тюремное заключение или другие наказания. Законы выполняют ряд важных функций в обществе, в том числе:

- Поддержание порядка.
- Защита прав личности.
- Содействие правосудию.
- Содействие социальному благосостоянию.

2. Обычаи

Обычаи - это разновидность культурных норм, которые относятся к традиционной практике, поведению и верова-

ниям, передающимся из поколения в поколение в определенном обществе или культуре.

Традиционные обычаи и практика были самыми ранними формами культурных норм, которые выросли из общего опыта сообщества и распространились через наблюдение и подражание. Обеспечиваются неформальными средствами - социальное одобрение или неодобрение. Они могут включать в себя широкий спектр практик и форм поведения: традиционная одежда, обычаи употребления пищи и напитков, религиозные практики, а также социальные обычаи, связанные с браком, семьей и другими аспектами повседневной жизни. Обычаи глубоко укоренились в культуре общества и считаются важными для поддержания социальной сплоченности и развития чувства культурной идентичности.

3. Нравы

Нравы - это тип культурных норм, которые относятся к фундаментальным моральным и этическим ценностям, которые считаются важными для благополучия общества. Нравы обеспечиваются посредством формальных санкций, таких как законы и юридические наказания, и считаются важными для поддержания социального порядка и содействия общему благу.

Примерами нравов могут быть такие вещи, как запреты на убийство, воровство и другие формы преступного поведения, а также культурные табу на такие темы, как инцест или каннибализм. Считаются важными для функционирования общества и рассматриваются как необсуждаемые аспекты культурной идентичности.

4. Табу

Табу - это вид культурных норм, которые относятся к практике, поведению или верованиям, считающимся глубоко неуместными или оскорбительными в определенной культуре или обществе. Обеспечиваются с помощью строгих социальных норм и могут быть связаны с серьезными последствиями, такими как остракизм, наказание или даже смерть.

Примерами могут быть такие вещи, как каннибализм, инцест или некрофилия, а также поведение, связанное с религиозными или культурными верованиями, например, неуважение к определенному божеству или священному предмету. Табу также могут быть связаны с социальными нормами, касающимися пола, сексуальности или других аспектов личной идентичности, и могут сильно различаться в разных культурах и обществах.

Табу часто рассматриваются как важное условие поддержания социального порядка и развития культурной идентичности, поскольку они помогают установить четкие границы приемлемого поведения и способствуют формированию чувства коллективных ценностей и убеждений. Они часто вступают в противоречие с верованиями и ценностями других культур.

5. Этикет

Этикет - это вид культурных норм, которые относятся к обычному поведению и социальным условностям, считающимся вежливыми или ожидаемыми в конкретном обществе или культуре. В отличие от нравов, которые считаются важными для благополучия общества и обеспечиваются формальными санкциями, это менее серьезные нормы. Они обычно обеспечиваются неформальными средствами, такими как социальное неодобрение или остракизм.

Примерами могут быть такие вещи, как держать дверь открытой для кого-то, говорить «пожалуйста» и «спасибо» или одеваться соответствующим образом для определенного случая. Хотя эти формы поведения не являются строго необходимыми для функционирования общества, они считаются важными для поддержания социального порядка и развития чувства вежливости и учтивости в повседневном общении.

Народные обычаи могут сильно различаться в разных культурах и социальных группах, и то, что считается вежливым или ожидаемым поведением в одном контексте, может быть не таким в другом. Однако в рамках конкретной культуры или группы соблюдение народных традиций считается важным аспектом социального взаимодействия и может способствовать социальной сплоченности и сотрудничеству.

Признаки. Ритуалы - это набор действий или слов, которые повторяются определенным образом и связаны с культурными нормами. Примерами могут служить религиозные церемонии, свадьбы и похороны. Символы - это визуальные или вербальные представления, которые ассоциируются с культурными нормами. Примеры - флаги, национальные гимны и логотипы.

Язык является важной частью культурных норм. Конкретные слова, выражения и фразы могут иметь особое значение в культурной группе, и язык может использоваться для укрепления культурных ценностей и убеждений.

Поведение, которое считается приемлемым или неприемлемым в определенной культуре, может быть признаком культурных норм. Например, в некоторых культурах считается невежливым перебивать собеседника во время разгово-

вора, в то время как в других культурах это может рассматриваться как признак участия в разговоре.

Искусство и литература: отражают культурные нормы и ценности, а также критикуют их. Художественные формы выражения, такие как музыка, театр и изобразительное искусство, служат формой культурной коммуникации и используются для укрепления или подрыва культурных норм.

Роль в культуре

Культурные нормы играют важную роль в формировании и определении культуры. Они помогают установить ожидания в отношении поведения, убеждений и ценностей в рамках культурной группы и обеспечивают основу для социального взаимодействия и общения. Влияют на широкий спектр социальных и культурных практик, включая религию, структуру семьи, образование, политику и экономику.

Культурные нормы способствуют формированию чувства идентичности и принадлежности к культурной группе. Они обеспечивают общий язык, историю и набор опыта, которые помогают определить уникальную идентичность группы. Эти нормы также могут служить способом отличия одной культуры от другой и создавать ощущение культурного разнообразия и богатства.

В то же время они могут создавать барьеры и ограничивать социальные и культурные изменения. Часто используются для укрепления социальной иерархии и исключения отдельных лиц или групп, которые не соответствуют культурным нормам. В некоторых случаях используются для оправдания дискриминации или угнетения.

Почему культурные нормы обеспечивают единство общества? Они обеспечивают социальную сплоченность,

предоставляя общий набор ожиданий и моделей поведения, которые позволяют людям в рамках группы взаимодействовать друг с другом предсказуемо. Когда все в культуре понимают и следуют одним и тем же нормам, это создает ощущение знакомости и взаимопонимания, что может способствовать укреплению доверия и сотрудничества.

Например, в культуре, где считается невежливым перебивать кого-то во время разговора, все знают, что должны ждать своей очереди говорить. Такое общее понимание помогает предотвратить путаницу и конфликты. Обеспечивают чувство идентичности и принадлежности к культурной группе. Когда люди в рамках одной культуры разделяют одни и те же ценности, убеждения и модели поведения, это создает ощущение общности и совместного опыта.

Приведём примеры:

Япония. Поклон является обычным способом приветствия, и считается невежливым быть слишком громким или экспрессивным на публике. Высоко ценится уважение к старшим и авторитетным людям.

Индия. Снятие обуви перед входом в дом или храм является общепринятой культурной нормой, как и кастовая система, которая делит общество на различные социальные классы в зависимости от рождения.

Бразилия. Личное пространство зачастую меньше, чем в некоторых других культурах, и физические прикосновения, такие как объятия и поцелуи в щеку, являются обычным явлением.

США. Личное пространство в целом больше, чем во многих других культурах, а зрительный контакт считается важным способом демонстрации уважения и заинтересо-

ванности в разговоре. Чаевые также являются общепринятой культурной нормой в сфере обслуживания.

Германия. Пунктуальность является высоко ценимой культурной нормой в Германии, и опоздание считается неуважительным. Также ценится прямое общение, и принято выражать мнения и отзывы в прямой форме.

Южная Корея. Конфуцианские ценности являются влиятельными в южнокорейской культуре, включая уважение к старшим, акцент на образовании и трудолюбии, а также иерархические социальные структуры. Дарить подарки также является общепринятой культурной нормой, особенно в деловой среде.

В мире существует множество культурных норм, которые могут показаться необычными или удивительными людям из разных культур. Вот несколько примеров: Племя Апатани в Индии, где существует традиция татуировки на лице у женщин, которая первоначально была призвана сделать их менее привлекательными для мужчин из других племен, которые могли попытаться похитить их. В последние годы эта практика стала менее распространенной, но она по-прежнему рассматривается как культурный признак племени Апатани.

В племени Химба в Намибии покрывают себя смесью охры и масла, что придает их коже красноватый оттенок. Это считается признаком красоты и культурной идентичности в племени.

Феномен «хикикомори» в Японии. Молодые люди, обычно мужчины, уходят от общества и становятся затворниками в своих домах. Это рассматривается как реакция на давление японского общества, включая высокие академические ожидания и социальное соответствие.

Народ Байнинг в Папуа-Новой Гвинее имеет традицию сжигать свои дома и строить новые каждые несколько лет. Это считается способом обновления культурной самобытности и предотвращения вселения злых духов в дома.

Племя Мурси в Эфиопии. Народ известен своими губными пластинами, которые носят женщины как знак культурной самобытности и красоты. Пластины изготавливаются из глины или дерева и могут быть несколько дюймов в диаметре, растягивая нижнюю губу и создавая своеобразный вид.

7.3. Основные стили и функции педагогического общения

Общение - залог здорового психического и социального развития ребенка. Особую роль играет коммуникация с родителями, внутри семьи, и с педагогами, в коллективе. Как говорилось выше, педагогическое общение - это профессиональное общение педагога с учениками, которое включает в себя как процесс обучения, так и внеклассное взаимодействие с учащимися. Эффективность педагогического общения зависит от личных и профессиональных качеств педагога:

- глубокого знания психологии;
- симпатии к людям;
- интуиции;
- безусловного принятия учащихся;
- коммуникативных качеств и др.

Под стилем педагогического общения специалисты понимают совокупность способов и приемов, которые использует учитель при взаимодействии с детьми. Выделяют пер-

спективные и не перспективные стили общения педагогов. К перспективным относятся:

- Общение, основанное на совместной творческой деятельности педагогов и учащихся.

- Общение, основанное на дружеском расположении ученика и учителя.

Взаимодействие педагога и ученика, основанное на совместном творчестве - самый удачный вариант взаимоотношений. Такое общение предполагает конструктивный диалог обеих сторон и всестороннее развитие учащегося. Взаимодействие на основе дружеской симпатии - еще один благоприятный для развития учеников вид общения. Такой стиль - показатель профессионализма педагога. Неперспективными считаются стили поведения педагога, в основе которых лежат такие приемы, как:

- дистанция;
- устрашение;
- заигрывание.

Коммуникация на основе дистанции предполагает дистанцирование учителя от учеников. Это монолог взрослого, который все знает и детей, которые не воспринимаются им всерьез.

Взаимодействие на основе устрашения возможно при отрицательном отношении к воспитанникам и авторитарной модели поведения педагога. При использовании такой стратегии в коллективе царит нервозность, что существенно тормозит развитие детей.

Общение на основе заигрывания возникает тогда, когда учитель хочет быстро завоевать симпатии учеников. Такое поведение свойственно молодым специалистам, у которых нет опыта профессиональной деятельности.

Классификация стилей педагогического общения

Общепринятым считается деление стилей на:

- авторитарный;
- демократический;
- либеральный.

Авторитарный стиль предполагает доминирование педагога и послушание учеников. Плюсом такого общения будет уровень знаний учеников, которые ведут себя так, как хочет учитель. Минусом - отсутствие самостоятельности и творческой инициативы у детей.

Демократический стиль строится на сотрудничестве педагога и учащихся, взаимном уважении и доверии. При такой форме взаимоотношений складываются благоприятные условия для развития у детей самостоятельности, активности, творческого начала, навыков общения, и уверенности в себе. Либеральный характеризуется формальным отношением педагога к своим обязанностям. Учитель не заинтересован в развитии учеников, отстранен от них. Плюсом такого стиля может стать ранняя самостоятельность учащихся. Минусом будут трудности в общении с другими людьми, невозможность соперничать им.

Технологии реализации на практике, как организовать взаимодействие? Эффективная реализация педагогического общения предполагает прохождение четырех последовательных этапов:

- Моделирование предстоящей коммуникации, оценка особенностей аудитории, определение целей и задач, выбор стиля поведения и технологии воздействия, информационная подготовка.

- Знакомство с аудиторией, формирование первичного диалога.

- Реализация выбранной стратегии, ее коррекция, поиск эффективных средств передачи информации, установление невербального контакта, нахождение общего языка с аудиторией, овладение ее терминами и понятиями.

- Анализ результатов, формулировка проблем и задач, построение более эффективной структуры урока, беседы.

При подготовке педагог может выбрать один из основных стилей педагогического общения:

- авторитарный, исключающий возможность влияния воспитанников на ход учебного процесса;

- демократический, предполагающий сотрудничество сторон;

- попустительский, выражающийся в пассивности педагога, вовлечении всех участников процесса в принятие решений.

С точки зрения дисциплины наиболее эффективным считается авторитарный стиль. Однако с точки зрения психологии предпочтительными считаются демократический и попустительский.

История педагогики показывает, что наиболее продуктивным способом сотрудничества учеников и учителя является демократический стиль общения. Он обеспечивает комфортную обстановку, позволяет получить высокие результаты обучения.

Функции педагогического общения

Существует несколько классификаций функций педагогического общения. Рассмотрим основные из них.

Педагогическое общение призвано выполнять следующие функции:

- нормативную;
- познавательную;

- эмоциональную;
- актуализирующую.

Нормативная функция проявляется в освоении норм и правил поведения в обществе. Достигается за счет бесед и специальных мероприятий, посвященных данной теме.

Познавательная функция заключается в передаче детям знаний об окружающем мире, о природных явлениях и общественных процессах. Эта функция считается основной для педагога.

Эмоциональная - предполагает обеспечение в коллективе эмоционально-положительной среды, которая благотворно сказывается на деятельности учащихся.

Актуализирующая функция призвана помочь формированию личности ученика, укрепить ее сильные стороны и пробудить чувство собственного достоинства.

Контрольные вопросы

1. Перечислите и опишите цели педагогического общения.
2. Назовите виды барьеров в педагогическом общении.
3. Какие способы преодоления барьеров в педагогическом общении вы знаете?
4. Перечислите факторы эффективного педагогического общения.
5. Назовите функции культурных норм.
6. Какие виды культурных норм вы знаете?
7. Дайте характеристику стилям педагогического общения.
8. Какой стиль педагогического общения на ваш взгляд оптимальный? Обоснуйте свой ответ.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту по дисциплине «Психология общения»

1. Коммуникативная компетентность. Понятие, функции.
2. Информационная и убеждающая модели общения. Функции и характеристика.
3. Экспрессивная, суггестивная модели общения. Функции и характеристика.
4. Официально-деловой и научный стили общения. Назначение и характеристика.
5. Публицистический и синергический стили. Назначение и характеристика.
6. Репрезентативные системы в коммуникации. Виды и характеристика.
7. Взаимопонимание в общении. Понятие, характеристика, способы достижения взаимопонимания.
8. Имидж. Понятие, характеристика, правила самопрезентации.
9. Уровни общения. Концепция А.У. Хараша и Б.Ф. Ломова.
10. Типология уровней общения А. Б. Добровича.
11. Особенности общения в группе. Спортивная команда как малая группа.
12. Стратегии поведения в общении. Стили и типы взаимодействия.
13. Средства и специфика коммуникации.
14. Вербальная и невербальная коммуникация.
15. Характеристика 7 уровней контакта по Дж. Бьюдженталю.
16. Барьеры в общении. Понятие, виды барьеров.

17. Барьеры взаимодействия и барьеры коммуникации. Составляющие и характеристика.
18. Качества характера, создающие проблемы. Как преодолеть психологические барьеры в межличностном общении.
19. Коммуникативные навыки. Виды и характеристика.
20. Помехи и правила эффективного общения.
21. Классификация социальных ролей.
22. Социальная роль. Понятие и функции.
23. Причины и классификация межличностных конфликтов.
24. Типы конфликтных личностей и их характеристика.
25. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
26. Особенности и стадии развития конфликта.
27. Бесконфликтное общение. Правила эффективного общения.
28. Виды барьеров в педагогическом общении.
29. Культурные нормы и их роль в общении.
30. Основные стили и функции педагогического общения.

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учеб. пособ. М., 2016. С. 120-145.
2. Боева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. - Мн., 2000.
3. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные труды. - М., 1983.
4. Вараксин В.Н. Психолого-педагогический практикум -Ростовн/Д,2012.
5. Грецов А. Г. Психологические тренинги с подростками. - СПб., 2008.
6. Ежова Н.Н. Научись общаться!: коммуникативные тренинги. -Ростовн/Д, 2005.
7. Калюжный А.А. Психология формирования имиджа учителя. - М.,2004.
8. Кибанов А.Я., Захаров А-К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений:учебник. - М., 2002.
9. Кипнис М. Тренируем умение влиять на людей в любом режиме общения.59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями. - М., 2011.
10. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В. М. Межличностное общение.учебник. - СПб., 2002.
11. Огородова, Т. В. Психология спорта / Т. В. Огородова ; Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова. – Ярославль : Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, 2013. – 120 с. – ISBN 978-5-8397-0975-1. – EDN SARFUJ.
12. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М. А. Василика. - М., 2003.
13. Панфилова А. П. Социально-психологический климат в педагогическом коллективе: учеб. пособие. - М., 2011.

14. Панфилова А. П. Инновационные педагогические технологии: Активное обучение. - 3-е изд. - М., 2012.
15. Психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
16. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения: пер. с англ. - СПб., 2002.
17. Рогов Е.Н. Психология общения. - М., 2005.
18. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л.Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. 416 с.
19. Смирнова Е.Е. Психология общения: Курс для старших классов средней школы - СПб., 2005.
20. Хамдохова Х.Р. Стили педагогического общения / Х. Р. Хамдохова, А. А. Нотов, М. З. Хачмахова [и др.] // Обучение, развитие, воспитание нового поколения страны : Сборник статей Всероссийского профессионально-исследовательского конкурса, Петрозаводск, 17 октября 2022 года. – Петрозаводск: Международный центр научного партнерства «Новая Наука» (ИП Ивановская И.И.), 2022. – С. 57-61. – EDN YZBIYN.
21. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/kulturologiya/kulturnye-normy>
22. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/pedagogika/baryery-pedagogicheskogo-obshcheniya>
23. Электронный ресурс: <https://obrazovanie-gid.ru/referaty/psihologicheskie-metody-obucheniya-beskonfliktnomu-povedeniyu-referat.html>

24. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/konfliktologiya/chto-pomogayet-lyudyam-obshchatsya>
25. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/psychologiya/kommunikativnyye-navyki>
26. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/sociologiya/kommunikativnaya-storona-obshcheniya>
27. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/psychologiya/baryery-obshcheniya>
28. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/psychologiya/struktura-obshheniya>
29. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/sociologiya/formalnye-i-neformalnye-gruppy-v-organizatsii>
30. Электронный ресурс:
<https://wiki.fenix.help/psychologiya/urovni-obshheniya>
31. Электронный ресурс:
https://pikabu.ru/story/7_urovney_kontakta_po_dzh_byudzhenta_lyu_6495292

Как развивать у себя умения педагогического общения

Упражнения для самоподготовки учителя

А. Упражнения на развитие умений предкоммуникативной ориентировки

1. Выберите в программе телепередач фильм или телеспектакль, который вы не видели и содержание которого совершенно вам не известно. Попросите кого-либо из ваших родственников или друзей посмотреть его с начала и до конца. Выберите любое время в середине фильма и посмотрите его в течение минут. Затем выйдите в другую комнату и попытайтесь как можно подробнее письменно охарактеризовать одного-двух героев, действовавших в увиденном вами отрывке, их отношения и по возможности предсказать их дальнейшую судьбу в рамках сюжета.

По окончании фильма сравните ваши впечатления с мнением «контролера». Стремитесь указать не «анкетные» данные, а по возможности больше различных психологических качеств (интеллект, эмоциональность, волевые качества, внимание и т. д.). Выбирайте фильм, действие которого происходит в условиях привычной для вас культуры – русской, украинской и т. п. Когда вы научитесь более точно и более полно характеризовать героя, уменьшите время просмотра до 3, а затем до 1 минуты.

2. Вы ездите на работу в общественном транспорте. Приучите себя каждый раз, выбрав незнакомого пассажира, «угадывать» его профессию, служебное, общественное, семейное положение, биографию и т. д. Постарайтесь отдать себе отчет, что именно в его внешности, поведении, речи приводит вас к той или иной гипотезе.

3. Зайдите во время родительского собрания в класс, где вы не преподаете. Попробуйте проделать то же, наблюдая родителей (преимущество здесь в том, что вы можете проверить свои впечатления по классному журналу или в беседе с классным руководителем).

4. Посетите урок в классе, где вы преподаете (желательно, в восьмом- девятом) и понаблюдайте за учащимися. Постарайтесь ответить на следующие вопросы:

а) кто из учащихся пользуется среди своих товарищей наибольшей популярностью и уважением?;

б) почему (личностные качества);

в) то же – наименьшей;

г) почему;

д) укажите самого большого «индивидуалиста» в классе;

е) постарайтесь выделить группы учащихся, связанные более близкими отношениями. Что может их связывать? Если это не удастся за один урок, посетите другие уроки в том же классе. Проверьте свои впечатления у классного руководителя.

5. Понаблюдайте в течение пяти-десяти минут за беседой незнакомых

вам людей одного или близкого возраста на улице, в кафе и т. п. Постарайтесь

ответить на следующие вопросы:

а) характер связывающих их отношений (формальные, т. е. служебные;

простое знакомство; приятельские отношения; интимные отношения, близкая

дружба, любовь; родственные отношения);

б) происходит ролевое или личностное общение? Какую роль «проигрывает» каждый из собеседников? (шеф, старший и более опытный, «настоящий

мужчина», любящий муж, деловой человек и т. п.). Кто является лидером и находится в более «высокой» социальной позиции?;

в) есть ли у беседы «второй план», подтекст? Какой?;

г) естественно ли ведут себя собеседники? Есть ли впечатление, что нет,

почему оно возникает? За счет чего поведение неестественно: личностные особенности одного из собеседников? Тема, содержание и другие признаки самого общения? Эмоциональное напряжение?

д) попытайтесь предсказать конец беседы. Конфликт? Кто распрощается

и уйдет первым? «Техника» прощания: кивок, рукопожатие, поцелуй и т. п.?

Если беседа происходит в кафе или аналогичном месте, кто расплатится? Кто поднимется первым? Кто пропустит другого вперед при выходе?

б. Посетите вместе с кем-либо из коллег урок незнакомого вам (и ему) учителя, желательно в другой школе. Независимо друг от друга охарактеризуйте поведение этого учителя на уроке, пользуясь следующей схемой:

а) доброжелателен, держится ободряюще / недоброжелателен;

б) стимулирует инициативу, допускает выражение собственного мнения, свободное поведение учащихся / авторитарен, третирует учащихся, не терпит

возражений, собственных мнений, свободной манеры себя держать, одергивает и все время держит учеников под жестким контролем;

в) заинтересован, активен, «выкладывается» / безразличен, «себе на уме»;

г) открыт, не боится открыто выражать свои чувства, показывать свои недостатки / думает только о престиже, носит «маску», старается во что бы то ни стало держаться за свою социальную роль;

д) динамичен и гибок в общении, легко схватывает и разрешает возникающие проблемы, «тушит» возможные конфликты / негибок, не видит проблем и не умеет заметить намечающегося конфликта;

е) вежлив и приветлив с учащимися, уважает их достоинство, индивидуализирует общение с разными учащимися / общается только «сверху вниз», одинаково со всеми, не дифференцируя своего общения;

ж) может поставить себя на место учащегося, взглянуть на проблему(конфликт) его глазами, создает у говорящего ученика чувство, что его правильно понимают / все видит только «со своей колокольни», невнимателен к говорящему, создает у него ощущение, что его не понимают;

з) активен, все время находится в общении, держит класс «в тонусе» / пассивен, пускает общение «на самотек».

Оцените эти стороны поведения учителя по пятибалльной системе. Сравните оценки, выставленные вашим коллегой. В случаях расхождения попытайтесь вместе вспомнить, какие отдельные слова, поступки и т. д. привели вас и его к тому или иному мнению.

7. Ответьте на вопросы из упражнения 4 применительно к классам, где вы преподаете. Попросите других учителей

ответить на них же. Сравните результаты, в случаях расхождения попытайтесь обосновать свою точку зрения.

Б. Упражнения на развитие умений контакта

1. Вы ведете с кем-то разговор. Ваш собеседник держит нить разговора в своих руках (является в данный момент «лидером контакта»), вы сейчас пассивный участник разговора – поддакиваете, подаете реплики и т. д. Постарайтесь перехватить инициативу контакта, взять в свои руки лидерство. (Это не сразу вам удастся; очень вероятно, что собеседник будет стремиться удержать лидерство за собой).

2. Наоборот: заставьте вашего собеседника стать лидером контакта. (Это гораздо труднее. Чтобы еще больше усложнить оба задания, выберите в первом случае очень активного, во втором – более пассивного партнера).

3. Вы входите на перемене в класс, где преподаете. Класс возбужден, внимание рассеяно. Заготовьте какую-нибудь информацию, которую вы обязательно должны сообщить (она не должна быть сама по себе эмоциональной и мотивационно сильной), и постарайтесь сосредоточить на себе внимание всех. Если это не получится сразу, понаблюдайте, как ведут себя в аналогичной ситуации ваши более опытные коллеги.

4. То же, но класс вам незнаком.

5. Независимо от того, делаете ли вы это обычно, заставьте себя вступать в максимальное число контактов: в общественном транспорте, в очереди, на улице (спрашивайте дорогу, даже если вы знаете). Постарайтесь проследить, как вы обращаетесь к разным людям, в чем разница вашего поведения и почему. Выбирайте людей, которые не вызывают у вас сразу личной симпатии, и тех, кто, по вашему

впечатлению, не склонен к такой случайной беседе. Ваша задача:

а) как можно дольше поддержать беседу;

б) научиться «разговорить» даже самого некоммуникабельного собеседника.

6. Вы приходите в дом, где много незнакомых вам людей. Ваша задача:

а) первые пять минут удержать на себе внимание (но только не за счет важной информации, кричащей одежды или экстравагантных манер);

б) если среди гостей есть признанный «любимец публики», постарайтесь осознать те приемы, которые он использует, чтобы обеспечить свое лидерство;

в) когда вы это сделали, задача еще более усложняется: перебейте у него инициативу и удерживайте ее не менее пяти минут (только имейте в виду, что это не удастся сделать, если вы будете копировать его же собственные приемы).

7. Вы вошли в комнату, где сидит группа знакомых вам людей. Не вмешиваясь в их беседу,

а) понаблюдайте за их позами. Кто сидит как «главный», в позе социального превосходства? В чем это выражается? Есть ли среди собеседников сидящий в «позе подчиненного» и в чем это выражается? Есть ли в комнате люди сидящие в напряженной позе, и чем это вызвано?

б) понаблюдайте за расстоянием между ними и «малыми группами», образовавшимися при этом. Из кого состоят эти «малые группы»? (Перечитайте начало первой главы «Войны и мира»). Кто вне групп? Какими внешними средствами обеспечивается контакт внутри каждой группы?

в) понаблюдайте за их «контактом глаз». Постарайтесь отдать себе отчет:

почему А. в данный момент поднял глаза на Б.? Почему он отвел их?

г) понаблюдайте за их жестами и мимикой. Попробуйте мысленно пересказать словами каждый жест и выражение лица. Обратите внимание на то, как здороваются с различными людьми вновь входящий в комнату человек, известный присутствующим и сам их знающий. Одинаково ли он это делает с каждым? Одинаково ли расстояние, на котором он находится при первом контакте? В чем разница и почему? Но ваша основная задача не в этом: попробуйте прогнозировать внешнее контактное поведение нового гостя, которого (и его отношения с присутствующими) вы знаете.

8. Во время разговора заставьте себя не глядеть в глаза собеседнику (это крайне трудно). Постарайтесь осознать, в какие моменты разговора вам особенно хочется бросить на него взгляд. Вариант: все время глядите в глаза собеседнику и обратите внимание, когда вам особенно захочется отвести взгляд.

9. Почти наверняка среди ваших знакомых есть человек, вам неприятный и находящийся с вами в натянутых отношениях. Заготовив заранее естественную тему разговора, заставьте себя при встрече заговорить с ним первым.

10. В каждом классе у учителя есть симпатичные и несимпатичные ему учащиеся. Поставьте себе задачу: во время урока, классного часа, любого другого общения с классом вступать в контакт исключительно (или преимущественно) с «несимпатичными». Когда вы научитесь контактировать с ними так же свободно и естественно, как с остальными, усложните задачу: попросите вашего коллегу прийти на ваш урок и постараться по вашему поведению

понять, кто из учащихся вам особенно симпатичен или симпатичен. (Задача – он не должен суметь это определить).

11. А теперь вы выступите в роли коллеги, заранее предупредив его о том, чтобы он постарался так же скрыть свои симпатии и антипатии.

12. Вспомните упражнение 7 и попытайтесь с этой точки зрения проанализировать собственное поведение. Осознаете ли вы характер ваших отношений с собеседниками, Попробуйте это сделать. А теперь – насколько ваша «техника контакта» соответствует этим отношениям? Проверьте это у близких вам людей. Конечная задача: суметь поведением (техникой контакта) наиболее полно и адекватно выразить отношение к человеку.

13. У вас превосходное настроение. Попробуйте вести себя в разговоре так, чтобы ваш собеседник, прервав его, спросил: «Что это ты сегодня такой подавленный? Что случилось?» Усложненная задача: добиться такого же эффекта с различными людьми.

14. А теперь наоборот. Вы не в духе. Пусть ваши собеседники этого ни в коем случае не заметят.

15. Выберите какую-то достаточно сложную эмоциональную ситуацию (сдерживаемый гнев, скрываемая радость, неосознанная тревога) и попытайтесь вести беседу с хорошо знакомым вам человеком в этом эмоциональном ключе. Проверьте у него, насколько это выглядело естественно, и понял ли он, что именно вы хотели выразить.

16. Попросите вашего знакомого-кинолюбителя не жалеть пленки и снять вас в максимально большом количестве различных ситуаций. При съемке старайтесь не позировать специально. Чаще смотрите на себя на экране. Еще лучше – обсудите с близкими людьми свои впечатления.

В. Упражнения на развитие умений общения

1. Выберите профессионального или просто опытного оратора, выступающего в различных аудиториях, который, по вашему мнению, очень хорошо владеет умениями общения (например, лектора общества «Знание»). Присутствуйте на нескольких его выступлениях. Постарайтесь по возможности, чтобы тема выступления совпадала, а аудитории, напротив, как можно больше различались. Есть ли разница в построении выступления? В языке? В манере держаться? В степени вовлеченности аудитории в общение? Хронометрируйте «отступления» от темы (обращения к залу, шутки и т. д.). Одинаково ли часты они в разных аудиториях? Одинаков ли их характер? Почему? В каких местах выступления они возникают?

2. Достаньте сборник выступлений любого выдающегося оратора или ораторов (например, судебные речи русских или советских адвокатов). Внимательно прочтите эти речи с карандашом в руках, обращая особое внимание на места, которые носят не столько информационный, сколько непосредственно воздействующий на аудиторию характер. Подчеркните «ударные» слова, особенно выразительные. Попробуйте заменить их синонимами. Почему был избран именно данный вариант?

3. Вам предстоит выступить с докладом на методическом семинаре. Отдайте себе ясный отчет: нуждаетесь ли вы в том, чтобы иметь полный текст? Подробный конспект? Краткий конспект? План? Можете вообще обойтись без бумаги? Если вы ощущаете, что не можете без текста, поступите следующим образом. Прежде чем его написать, изобразите на бумаге ход ваших мыслей (ноне последовательность их изложения) в виде схемы: «Мы знаем... сле-

довательно...» и т. д. Только когда этот логический «скелет» будет начерчен, разверните эту связь мыслей в последовательность высказываний.

Перечитайте текст несколько раз. Все ли смысловые связи сохранились в тексте? Если нет, может быть, они и не нужны, потому что слушатели легко восстановят их сами? Выделите в тексте высказывания, которые отражают главный ход ваших мыслей, и подчеркните их красным карандашом. Перечитайте только подчеркнутое. Есть ли логическая связь?

Теперь подчеркните синим карандашом то, что непосредственно обосновывает вашу основную мысль (не больше двух-трех «синих» высказываний на одно «красное»). Перечитайте все подчеркнутое (синим и красным) вместе. Есть ли логическая связь? Выпишите «красные» и «синие» высказывания на отдельный лист бумаги, подчеркнув «красным» (любым цветом). Припишите в плане те три-четыре вводных высказывания, которыми вы начнете выступление («Вопрос, анализируемый в докладе, почти не разработан. Поэтому...» и т. д.), и те три-четыре, которыми закончите. На том же листе выпишите упоминаемые в докладе цифровые данные, имеющиеся географические названия – вообще все то, что трудно для запоминания. А теперь оставьте текст дома и спокойно идите на доклад только с этим листом! Если вы можете с самого начала обойтись конспектом, составьте предварительно такую же смысловую схему и так же выделите ход мыслей.

Только результатом этой работы будет не конспект, а план (плюс вводные и заключительные слова и трудные для запоминания данные). Если вам с самого начала достаточно плана, вы в этом упражнении не нуждаетесь.

В заключение еще два совета:

а) если вам предстоит осветить несколько самостоятельных вопросов,

обязательно впишите в конспект (план) «формулы перехода» типа: «Не менее важным нам представляется остановиться на...»;

б) все-таки текст (конспект) не оставляйте дома: пусть он лежит где-нибудь рядом на кафедре. Он вам не понадобится, но так будет спокойнее!

4. Перечитайте упражнения А-б. Проанализируйте речь учителя с другой точки зрения:

а) сколько раз за урок он хвалил и вообще поощрял учащихся, класс или кого-либо?

б) сколько раз выказывал недовольство или порицание?

в) равномерно ли они распределялись или кому-то доставались «пирог и пышки», а кому-то «синяки и шишки»?

г) сколько раз учитель повторял (точно или переформулируя) высказывания учащегося?

д) сколько вопросов было задано классу или отдельным учащимся?

е) сколько было отдано приказов и прямых указаний (их можно подсчитать по числу глаголов в повелительном наклонении: «Пойди...», «Сделай...»)?

ж) сколько раз учащиеся отвечали по собственной инициативе, а не по требованию учителя? Для простоты начертите табличку и в соответствующих графах ставьте точки. Прodelайте такой же анализ на уроках других учителей в том же классе и на уроках того же учителя в других классах (желательно параллельно или с разницей не больше чем в год).

5. А теперь попросите кого-либо из коллег проделать такой же анализ на вашем уроке в определенном классе, на ваших уроках в других классах и на уроках других учителей в вашем классе (по этическим соображениям вам самому не стоит этого делать). Сопоставьте результаты и сравните их с вашими данными из упражнения 4.

6. Попросите учащихся вашего класса кратко (одним-двумя абзацами) обрисовать в письменной форме способ поведения и общения в классе различных учителей, не называя их по именам и отчествам (включая и вас). Листочки с такими «характеристиками» (по одному на учителя с просьбой их перетасовать) подписывать не следует, и вообще это задание для учащихся должно быть проверкой их наблюдательности и знания людей. Для них это будет интересной игрой, а для вас – поучительной «информацией к размышлению». На всех ли «ваших» листочках вы узнаете самого себя? Всех ли знакомых учителей вы узнаете по характеристикам? Вдумайтесь в ваши характеристики и сопоставьте их с результатами упражнений 4 и 5.

Тест «Самооценка конфликтности» В.Ф. Ряховского

Данный тест был создан Ряховским В.Ф. для определения актуального уровня конфликтности личности. Из представленных в бланке ответов утверждений испытуемый оценивает степень выраженности в нем каждого из свойств по 7-бальной шкале. Семь баллов означает, что в поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – для испытуемого характерно поведение, описанное в правой части. Сумма баллов дает основание для определения избегания конфликтов, невыраженного, слабовыраженного, выраженного и высокого уровня конфликтности.

Процедура проведения. Опросник рекомендуется для самостоятельного заполнения испытуемым. Простота внутренней организации опросника и подсчёта результатов позволяет получить результат «на коленке».

Интерпретация. В итоге подсчёта суммарного количества баллов можно увидеть результат:

Менее 15 баллов. Для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряженности в отношениях, но возможно потерять уважение окружающих;

15 - 30 баллов. Конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликты. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших отношениях с окружающими;

31 - 50 баллов. Конфликтность выражена слабо, вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы;

51 - 60 баллов. Выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За что вас не всегда любят, но уважают;

Свыше 60 баллов. Высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для спора. Вас считают любителем поскандалить.

Инструкция

Выполните тест, который поможет определить степень вашей конфликтности. Вам необходимо оценить по 7-бальной шкале, насколько в вас представлено каждое из перечисленных свойств. Семь баллов означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – для вас характерно поведение, описанное в правой части.

Регистрационный бланк ответов

Рвётесь в спор	7654321	Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7654321	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
Считаете, что добьётесь своего, если будете возражать	7654321	Считаете, что если будете возражать, то не добьётесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают твоих доводов	7654321	Сожалеете, если видите, что другие не принимают твоих доводов
Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7654321	Рассуждаете о спорных вопросах в отсутствие оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку	7654321	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7654321	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если «взрываетесь», то считаете, что без этого нельзя	7654321	Если «взрываетесь», то вскоре ощущаете чувство вины

Методика «Поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томас, Р. Килманн, адаптация Н.В. Гришиной)

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам, указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин "разрешение конфликтов", в соответствии с которым подразумевается, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать.

Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работали в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К. Томаса, по меньшей мере двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мысли автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими.

В соответствии с этим К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение?

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двумерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлечен-

ных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

В соответствии с этими двумя основными измерениями К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1) конфронтация (соревнование, конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

2) приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

3) компромисс;

4) избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей;

5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Порядок исследования: опросник состоит из 12 суждений о поведении индивида в конфликтной ситуации, которые в различных сочетаниях сгруппированы в 30 пар. Респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Тест возможно использовать в групповом варианте как

в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени - не более 15-20 мин.

Возможности каждой из пяти стратегий.

1. Уклонение эффективно в ситуациях, когда партнер обладает объективно большей силой и использует ее в конфликтной борьбе. В общении со сложной конфликтной личностью используйте любую возможность, чтобы избежать конфликта: в этом нет ничего постыдного или унижительного. Избегание приносит положительные плоды, являясь временной отсрочкой в решении конфликта: пока на руках мало данных или нет психологической уверенности в своей позиции. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить ее окончательно - это часто единственно верная стратегия.

2. Приспособление естественно в ситуациях, когда затронутая проблема не так важна для человека, как для его оппонента, или отношения с оппонентом представляют собой самостоятельную ценность, значимее достижения цели. Это непредсказуемая по своим последствиям стратегия. Если отказ от цели не стоил человеку большого труда, уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с партнером. Очень важно чувствовать, что другой заметил и оценил жертву. В противном случае останется чувство досады, обиды и, следовательно, почва для эмоционального конфликта.

3. Конфронтация — стратегия для серьезных ситуаций и жизненно важных проблем, зачастую она эффективна в экстремальных ситуациях. Противоборство оправданно, если цель чрезвычайно важна или, если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Если власти и силы недостаточно, можно увязнуть в конфликте, а

то и вовсе проиграть. Кроме того, применение конфронтации для решения проблем в личных отношениях чревато отчуждением.

4. Сотрудничество — это не столько стратегия поведения, сколько стратегия взаимодействия. Она незаменима в близких, продолжительных и ценных для обоих партнеров отношениях, при равенстве статусов и психологической власти. Она позволяет партнерам разрешить конфликт, не отказываясь от своих реальных целей. Всем хорошо сотрудничество, кроме одного. Нужно время, чтобы проанализировать потребности, интересы и опасения обеих сторон, а затем тщательно обсудить их, найти наилучший вариант их совмещения, выработать план решения и пути его выполнения и т.д. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но позволяет решить конфликты полностью. Если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как к «заменителю» сотрудничества.

5. Компромисс или квазисотрудничество, или торг о взаимных уступках. Эффективен в ситуациях, требующих быстрого исхода. «Дележ» потребностей бывает необходим для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда возместить интересы сторон невозможно. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом конфликтного процесса. Любые варианты дележа — пополам, поровну, по-братски — психологически несправедливы. И это понятно: цель полностью не достигнута, некоторая часть брошена на алтарь позитивного исхода конфликта, но оценить жертву некому, так как оппонент так же пострадал, как и вы сами.

Инструкция. «Вашему вниманию предлагается 30 утверждений, касающихся поведения человека в конфликт-

ных ситуациях. Прочтите последовательно каждое из них и выберите то, которое соответствует Вашему представлению о своём поведении в конфликтной ситуации».

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь определить то, в чем состоят все интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я стараюсь избегать занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. **А.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.**А.** Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б. Я стараюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.**А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.**А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю другому возможность остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу.

19.**А.** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы решить его окончательно.

20.**А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.**А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. **А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. **А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. **А.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания другого.

27. **А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Бланк опросника

ТАБЛИЦА 1. Обведите буквы, которые вы выбрали, отвечая на соответствующие вопросы.

	Конфронтация	Сотрудничество	Компромисс	Уклонение	Приспособление
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А
17.	А			Б	
18.			Б		А

19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

ТАБЛИЦА 2. Подсчитайте количество букв, обведенных в каждой колонке:

Конфронтация	Сотрудничество	Компромисс	Уклонение	Приспособление

Методика «Диагностика копинг - стратегий» (Э. Хайм, адаптация Л.И. Вассермана)

Методика для психологической диагностики копинг-стратегий Э. Хайма позволяет исследовать 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности на когнитивный, эмоциональный и поведенческий копинг-механизмы.

Методика адаптирована в лаборатории клинической психологии Психоневрологического института им. В. М. Бехтерева, под руководством д. м. н. профессора Л. И. Вассермана.

Обработка результатов. Используется преимущественно качественно-содержательный анализ ответов. В ключе каждое утверждение связано с определенной копинг-стратегией. Если опрашиваемый выбирает конкретное утверждение, как наиболее привычное для себя, предполагается, что соответствующая копинг-стратегия будет для него типичной. Стратегии совладания со стрессом могут быть: продуктивными, позволяющими решить проблему, относительно продуктивными и непродуктивными.

В ключе копинг-стратегии приведены в соответствии с утверждениями. В скобках даны обозначения:

«П» – продуктивная копинг-стратегия (помогает быстро и успешно совладать со стрессом);

«О» – относительно продуктивная копинг-стратегия (помогающая в некоторых ситуациях, например, не очень значимых или при небольшом стрессе);

«Н» – непродуктивная стратегия (не устраняет стрессовое состояние, напротив, способствует его усилению).

Интерпретация.

А. Когнитивные копинг - стратегии.

1. Игнорирование – «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности» (О)

2. Смирение – «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться» (Н).

3. Диссимуляция – «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо» (О).

4. Сохранение самообладания – «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния» (О).

5. Проблемный анализ – «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось» (П).

6. Относительность – «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои – это пустяк» (О).

7. Религиозность – «Если что-то случилось, то так угодно Богу» (О).

8. Растерянность – «Я не знаю, что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей» (Н).

9. Придача смысла – «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам» (О).

10. Установка собственной ценности – «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными» (О).

Б. Эмоциональные копинг - стратегии.

1. Протест – «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую» (О).

2. Эмоциональная разрядка – «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу» (Н).

3. Подавление эмоций – «Я подавляю эмоции в себе» (Н).

4. Оптимизм – «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации» (П).

5. Пассивная кооперация – «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне» (О).

6. Покорность – «Я впадаю в состояние безнадежности» (Н).

7. Самообвинение – «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам» (Н).

8. Агрессивность – «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным» (Н).

В. Поведенческие копинг - стратегии.

1. Отвлечение – «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях» (О).

2. Альтруизм – «Я стараюсь помочь людям, и в заботах о них забываю о своих горестях» (О).

3. Активное избегание – «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредоточиваться на своих неприятностях» (Н).

4. Компенсация – «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т.п.)» (О).

5. Конструктивная активность – «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т.п.)» (О).

6. Отступление – «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой» (Н).

7. Сотрудничество – и «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей» (П).

8. Обращение – «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом» (О).

Инструкция. Вам будет предложен ряд утверждений (всего 26 вопросов, поделенных на три блока), касающихся особенностей вашего поведения. Постарайтесь вспомнить, каким образом вы чаще всего решаете проблемы. Обведите кружком тот номер, который вам подходит. В каждом блоке

утверждений необходимо выбрать только один вариант, при помощи которого вы разрешаете свои трудности.

Отвечайте, пожалуйста, в соответствии с тем, как вы справляетесь с трудными ситуациями на протяжении последнего времени. Пишите первое, что пришло в голову.

Тестовый материал

А 1. Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности

2. Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться

3. Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо

4. Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния

5. Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось

6. Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей, мои – это пустяк

7. Если что-то случилось, то так угодно Богу

8. Я не знаю, что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей

9. Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам

10. В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными.

Б 1. Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую

2. Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу

3. Я подавляю эмоции в себе

4. Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации

5. Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне
 6. Я впадаю в состояние безнадежности
 7. Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам
 8. Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным
- В 1.** Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях
2. Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях
 3. Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредотачиваться на своих неприятностях
 4. Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)
 5. Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)
 6. Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой
 7. Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей
 8. Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом

Тест «Проверьте уровень своей коммуникабельности»

1. Находясь в купе или салоне самолета, Вы предпочитаете:
 - а) обычно молчать, не вступая в контакты с соседями;
 - б) контактировать по необходимости, но без охоты;
 - в) инициативно вступать в контакты без всяких затруднений;
 - г) делиться с незнакомыми сокровенными своими мыслями.
2. Ваши отношения с друзьями, родственниками поддерживаются:

- а) редкими визитами (3–4 раза в год);
- б) более частыми визитами (5–10 раз в год);
- в) регулярными взаимными посещениями (чаще одного раза в месяц);
- г) еженедельными и более частыми свиданиями.

3. Сколько поздравительных открыток Вы получаете в год?

- а) 1–5; б) 6–10; в) 11–15; г) 16–20 и более.

4. Если Вы уже окончили школу (вуз), то судьба скольких Ваших товарищей по учебе известна Вам подробно?

- а) 1–3; б) 4–10; в) 11–15; г) 16–20 и более.

5. В среднем у Вас уходит на телефонный разговор:

- а) 1–3; б) 4–5; в) 6–10; г) от 15 мин и более.

6. Читая (или прочитав) новую книгу, Вы обычно:

- а) сами обдумываете прочитанное;
- б) отвечаете на вопросы о прочитанном, но неохотно;
- в) охотно отвечаете на вопросы о прочитанном;
- г) инициативно делитесь впечатлениями.

7. Во время киносеанса, спектакля, концерта Вы обычно:

- а) не любите, чтобы при вас кто-то выражал свои впечатления;
- б) терпимо относитесь к этому, Вам это бывает интересно;
- в) иногда перебрасываетесь репликами со знакомыми;
- г) не можете все время сидеть молча, стараетесь выразить свое мнение чаще.

8. Встречаясь на улице со знакомыми, Вы:

- а) если нет прочих дел к ним, киваете и проходите мимо;
- б) отвечаете на приветствие и обмениваетесь краткими репликами;
- в) не замечаете, кто поздоровался первым, охотно узнаете о новостях;
- г) первым останавливаетесь, здороваясь, рассказываете о себе.

9. Возвращаясь домой после работы (учебы), Вы предпочитаете:

- а) молчать;
- б) кратко отвечать на вопросы;
- в) расспрашивать своих домашних о новостях, но без охоты, формально;
- г) заинтересованно расспрашивать и рассказывать о себе. Обижаетесь, если Вас не спрашивают или отвечают односложно.

10. Находясь в чужом городе (незнакомом районе) и разыскивая нужное Вам учреждение, адрес которого Вы не знаете (известно, что оно должно быть «где-то недалеко» от места, где Вы сошли только что с автобуса), Вы обычно предпочитаете:

- а) обойти близлежащие улицы, самостоятельно разыскивая нужное вам;
- б) определить среди прохожих («на глаз») местного жителя, задать ему вопрос, а в случае неудовлетворительного ответа продолжать самостоятельный поиск;
- в) останавливать прохожих просьбой о помощи, но испытываете при этом чувство неловкости;

г) прибегать к помощи оптимального числа прохожих, не испытывая смущения.

11. Во время прогулки по городу, парку, за городом Вы предпочитаете:

- а) одиночество;
- б) общество одного человека;
- в) общество нескольких друзей или близких;
- г) множество людей (коллективные вылазки, культпоходы и пр.).

12. Заметив на знакомом (близком, родственнике) обновку, Вы:

- а) оцениваете ее молча;
- б) высказываете мнение, если спрашивают;
- в) инициативно высказываете мнение;
- г) расспрашиваете о цене, о том, где обновка приобретена, просите показать ее «на проходе», комментируете Ваши впечатления.

13. При чтении художественной литературы Вы обычно:

- а) предпочитаете короткое стихотворение, новеллу;
- б) цикл стихов, сборник новелл;
- в) не замечаете, много ли написано, лишь бы было интересно;
- г) читаете обстоятельные романы и поэмы; которые заслужили авторитет критики, значительны по теме и пр.

14. Попав случайно в незнакомую компанию, Вы:

- а) чувствуете себя чрезвычайно стесненно, хотите уйти;

- б) внутренне согласны остаться, контактируете, но без особого желания;
- в) рады новым знакомствам, инициативно контактируете;
- г) чрезвычайно рады новым людям, стараетесь узнать о них подробно и показать себя с лучшей стороны.

15. Если Вы пишете стихи, рассказы, дневники и пр., то Вы обычно:

- а) не делитесь написанным ни с кем;
- б) иногда делитесь частью написанного с тем, кому особо доверяете;
- в) охотно читаете написанное, если Вас об этом просят;
- г) инициативно читаете написанное, т. к. Вам интересно мнение других. Отрицательное мнение или явно сдержанная похвала Вас в определенной мере огорчает.

16. Когда Вас в гостях угощают неким новым блюдом, понравившимся Вам, Вы обычно:

- а) едите с удовольствием, но не высказываете своего мнения;
- б) можете инициативно одобрить, но предпочитаете ответить на вопрос;
- в) не дожидаясь вопроса, сами хвалите блюдо;
- г) не только хвалите, но и расспрашиваете о рецепте, говорите, что сами впредь будете по возможности есть то же, приготовите, попросите приготовить своих домашних и пр.

17. Подчеркните лучший тип заголовка (не произведение, не данный заголовок, а его тип):

- а) Ссора;

- б) Ссора соседей;
- в) Глупая ссора соседей;
- г) Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем.

18. Если Вы замечаете, что кто-то из Ваших хороших знакомых чересчур словоохотлив, то Вы:

- а) можете намекнуть ему на это, т. к. этот недостаток Вас серьезно раздражает;
- б) не особенно реагируете на словоохотливость других;
- в) любите послушать, лишь бы было интересно;
- г) сами словоохотливы и сходное качество собеседника позволяет Вам выразить себя.

19. На вопрос «Который час?» в ситуации, когда у Вас нет при себе часов, Вы ответите, вероятнее всего, так:

- а) «Не знаю»;
- б) «Не знаю, у меня нет часов, извините»;
- в) «С удовольствием бы ответил, но у меня, к сожалению, нет при себе часов»;
- г) «Я бы с превеликим удовольствием ответил на Ваш вопрос, но у меня сейчас часы в ремонте, я сам испытываю большие неудобства, но что же делать?»

20. Во время публичной лекции (доклад, выступления), в случае, если тема Вам интересна, а выступающий высказывает спорные или неверные, на Ваш взгляд, мысли, Вы обычно:

- а) испытываете некоторое желание возразить, но не реализуете его;

- б) испытываете желание высказаться, но без досады реагируете на обстоятельства, помешавшие вам реализовать свое желание;
- в) свободно можете реализовать свое желание с помощью записки;
- г) добиваетесь возможности публично возразить докладчику.

21. Прочитав дискуссионную статью в газете (журнале) по теме, Вас волнующей, Вы обычно:

- а) думаете о том, что могли бы выступить в дискуссии, но не принимаетесь за статью, письмо и пр., постепенно забывая о своем намерении;
- б) обдумываете свой возможный ответ, статью, набрасываете план, собираете материал, составляете черновик, но не слишком огорчаетесь, если что-то помешало Вам довести дело до конца;
- в) пишете статью (письмо в редакцию), отправляете, но не принимаете близко к сердцу отказ опубликовать;
- г) в случае отказа опубликовать Ваш материал, снова пишете в редакцию, посылаете новый вариант. Трудность выразить публично свое мнение Вас серьезно задевает.

22. Подчеркните желательное для Вас качество в Ваших собеседниках:

- а) крайняя сдержанность;
- б) контактность, направленная преимущественно на вас;
- в) заметная общительность;
- г) неограниченная контактность.

23. Оцените сами себя, подчеркнув в нижеследующем перечне свойственный Вам доминирующий уровень общения (коммуникабельности):

а) низкий:

б) близкий к среднему;

в) довольно высокий;

г) высокий, приближающийся к наивысшему.

Ключ к тестовому заданию

«Проверьте уровень своей коммуникабельности

Задание, состоящее из 22 серий вопросов, рассчитано на искренние, серьезные реакции читателей, тем более кроме их самих и их близких, никто не может вмешиваться в оценки или узнать об их результатах.

В каждой серии имеется четыре позиции, т. е. четыре существенные характеристики коммуникативных проявлений испытуемого. Эти характеристики расположены в порядке убывания уровня коммуникативной активности, причем каждому пункту (позиции) приписывается для исчисления по два очка. Это значит, что характеристика «а» составляет 2 очка, «б» – 4, «в» – 6, «г» – 8.

Если испытуемый подчеркивал все время пункт «а», то оценка его коммуникабельности находится путем перемножения 22 на 2, т. е. равна 44. Это соответствует низкому уровню.

При подчеркивании пунктов «б», «в» и «г» получается, соответственно, 22×4 (88), 22×6 (132), 22×8 (176) очков, означающих «уровень, близкий к среднему», «к высокому» и «наивысшему, чаще избыточному». Как правило,

реальное число пунктов находится в соответствующих интервалах между крайними числами, редко достигая 176. Тем, кто набрал это число или близкое к нему, следует больше следить за собой в общении, сдерживая себя, внимательно изучать реакцию окружающих и корректировать свою манеру общения в сторону снижения ее активности.

Испытуемые, набравшие от 125 до 150 очков, соответствуют хорошей активности общения, близкой к классической экстравертности.

Если Вы набрали 44–60 очков, надо учиться общаться активно, иначе Ваша интровертность помешает (и уже мешает) Вам и Вашему окружению при контактировании. Заставляйте себя вступать в общение постепенно, не реагируйте болезненно на неудачи и помните, что они заметны больше Вам самому, чем другим. Подражайте (не бездумно, конечно) тем, кто, по Вашему мнению, более активен в общении.

При числе очков между 70 и 100 надо также сознательно повышать активность в общении, при этом не слишком пересиливая себя.

Задание 23 имеет целью помочь Вам правильно оценить разницу между объективным Вашим уровнем коммуникабельности и Вашей собственной оценкой. Например, если Вы реально набрали 70 очков, а подчеркнули в задании 23 пункт «в», то Вам следует больше доверять объективному показателю, чем своему собственному впечатлению о себе. Вам надо сделать соответствующие выводы о совершенствовании своих возможностей общаться.

Тест «Сенсорная система представлений человека»

Этот тест поможет вам расшифровать, какие органы ваших чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром.

В таблице обведите кружком номера тех вопросов, на которые ответили «согласна», «согласен».

Визуал	1	5	8	10	12	14	19	21	27	31	32	39	40	42	45	39		
Аудиал	2	6	7	13	15	17	20	24	26	33	34	36	37	43	46	48		
Кинестетик	3	4	9	11	16	18	22	25	23	28	29	30	35	38	41	44	47	

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю одежду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю спортивные занятия, массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в магазине, я знаю, что мне он будет впору.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращаются воспоминания о прошлом.

14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Я склонен (на) к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому (ой).
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за красивые безделушки, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю сам(а) с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель — это мука для меня.
30. Мне нелегко найти удобные туфли (обувь).
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем.
34. Умею слушать то, что мне говорят.
35. Люблю заниматься спортом, танцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня хорошая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.

39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Само пожатие руки многое говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. При шуме не могу сосредоточиться.

Теперь подсчитайте, сколько раз вы подчеркнули в таблице цифры по горизонтали, – это ваш главный тип восприятия (модальности). Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

Визуалист. Часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии говорят визуалисту больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Аудиалист. «Не понимаю, что мне говорят», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий» – характерные высказывания для людей этого типа. Огромное

значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Кинестетик. Использует слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. Можно сделать вывод, что сходство типов может способствовать контактам, несовпадение порождает конфликты и недоумения.

Например: Как мы узнаем, что нас кто-то любит?

1. Визуалист – по тому, как на него смотрят.
2. Аудиалист – по тому, что ему говорят.
3. Кинестетик – по тому, как его касаются, гладят.

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Для каждого из утверждений по степени убывания значимости поставьте определенный ранг: ранг I – перед предложением, которое вам наиболее всего подходит, ранг II – перед предложением, которое подходит вам более всего после первого, ранг III – подходит предложение, но не очень и ранг IV – то, что подходит меньше всего.

Во-прос / Ответ	1	2	3	12
I	2	1	4
II	1	2	3
III	3	3	2
IV	4	4	1

1. Я скорее всего скажу:

- I. Важные решения – это дело моих чувств.
- II. Важные решения зависят от моего настроения.
- III. Важные решения зависят от моей точки зрения.
- IV. Важные решения – это дело логики и ума.

2. Тот скорее окажет влияние на меня:

- I. У кого приятный голос.
- II. Кто хорошо выглядит.
- III. Кто говорит разумные мысли.
- IV. Кто оставляет у меня хорошие чувства.

3. Если я хочу узнать, как вы поживаете:

- I. Я посмотрю на вашу внешность.
- II. Я проверю, что вы чувствуете.
- III. Я прислушаюсь к звукам вашего голоса.
- IV. Я обращаю внимание на то, что вы говорите.

4. Для меня легко:

- I. Моделировать полноту звуков в стереосистеме.
- II. Сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе.
- III. Выбрать сверхкомфортабельную мебель.
- IV. Найти богатые комбинации красок.

5.

- I. Мне очень легко понять смысл данных новых фактов.
- II. Мои уши всегда настроены на звуки окружающей действительности.
- III. Я хорошо чувствую одежду, облегающую мое те-

ло.

IV. Когда я смотрю на комнату, я описываю ее в ярких красках.

6. Если люди хотят узнать, как я поживаю:

I. Им следует узнать о моих чувствах.

II. Им следует посмотреть, как я одет.

III . Им следует послушать, что я говорю.

IV . Им следует прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

I. Услышать факты, о которых вы знаете.

II. Увидеть картины, которые вы нарисовали.

III . Узнать о ваших чувствах.

IV . Послушать интонации вашего голоса, звуки происходящих событий.

8.

I. Когда я вижу что-то, я верю этому.

II. Когда я слышу факты, я верю им.

III . Я верю, когда чувствую что-то.

IV . В зависимости от того, что я слышу, я верю этому или нет.

9.

I. Обычно я хорошо чувствую настроение членов моей семьи.

II. Я могу нарисовать лица, одежду, маленькие видимые детали, касающиеся моей семьи.

III. Я знаю, что именно думают члены моей семьи по поводу наиболее важных вопросов.

IV. Я хорошо различаю интонацию голосов членов моей семьи.

10.

I. Я учусь понимать какие-то вещи.

II. Я учусь делать какие-то вещи.

III. Я учусь слушать новое.

IV. Я учусь видеть новые возможности.

11. Когда я думаю о принятии важного решения, то скорее:

I. Приду к выводу, что важные решения принимаются с помощью чувств.

II. Все сделаю в зависимости от моего настроения.

III. Приму те, которые я вижу наиболее отчетливо.

IV. Приму их с помощью логики и разума.

12.

I. Мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга.

II. Мне легко вспомнить, как выглядит мой друг.

III. Хорошая мысль – вспомнить, что говорил мой друг.

IV. Мне легко вспомнить, как я чувствую своего друга.

Обработка результатов

Вопрос \ Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	К	А	В	А	Д	К	Д	В	К	Д	К	А
II	А	В	К	Д	А	В	В	Д	В	К	А	В
III	В	Д	А	К	К	Д	К	К	Д	А	В	Д
IV	Д	К	Д	В	В	А	А	А	А	В	Д	К

В – визуальная репрезентативная система.

А – аудиальная репрезентативная система.

К – кинестетическая репрезентативная система.

Д – думающий, анализирующий, логический компьютерный тип.

Репрезентативная система Вопросы / ранги ответов	В	К	А	Д
1	3	2	1	4
2	2	3	1	4
3	3	1	2	4
4
11
12
Всего: сумма		17	14	26
Итого: репрезентативная система	малозначимая	ведущая	основная	малозначимая

Коммуникативные игры

«Делу время – потехе час» – гласит русская пословица. Этот час, который, как правило, вы проводите с друзьями, может стать для вас своеобразным «тренингом общения». Мы предлагаем вам создать в компании ту атмосферу взаимоотношений, которую называют «дух беседы и игры», постараться стать организатором развлекательного общения. Даже если тесты показали, что уровень коммуникабельности и чувство юмора у вас далеки от идеала, преодолите свою обычную застенчивость ради товарищей. Каждый помнит, как гнетет собравшихся весело провести время «человек в футляре», зануда и нытик. Посмотрите на себя со стороны: вы ведь отнюдь не таковы. Вы веселы и раскованны, рады всем гостям и готовы доставить им хорошее удовольствие. Итак, за дело! Вернее, за игру, которая делает хорошее дело – дарит доброе настроение, радость взаимопонимания, ощущение дружеской поддержки.

«Комплименты»

Создайте настрой: прослушайте вместе (или лучше спойте!) песню про комплименты. Напомните друзьям, что комплименты – это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес. Подумайте, есть ли у вас повод похвалить, и найдите добрые слова для одного из гостей. Говорят, один из французских писателей сердито заметил в кругу друзей: «Если одним словом ты можешь осчастливить человека, какой же скотиной надо быть, чтобы этого слова не сказать!» Грубовато, но верно.

Итак, попробуем осчастливить! Возьмем в руки мячик и бросим его – лови! – тому, для кого у вас припасены комплименты, с лестными замечаниями о внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза – как небо голубые!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя очень милая улыбка!», «Видно, что ты занимаешься спортом!», «Ты всегда собран и подтянут!», «Как тебе удается всегда так прекрасно выглядеть?», «Я всегда люблю тебя!», «Это, наверное, о тебе сказано: «А сама-то величава, выступает, словно пава, а что речь-то говорит, будто реченька журчит», «У тебя изумительный вкус!», «На тебя всегда приятно посмотреть!» (продолжите сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом.

Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место. Например, девушка страдает, считая свой нос чрезмерно большим, а вы ей прочувственно: «Какой у тебя прелестный носик!» Да и вообще не принято хвалить носы, брови, уши, зубы... А что принято – понаблюдайте сами. О делах: «Мне очень нравится, как ты шьешь (вяжешь, строгаешь, моешь, выжигашь)», «Я люблю тебя, когда ты читаешь (разговаривашь, ухаживашь за бабушкой, играешь с маленькой сестренкой)», «Едва ли кто из нас умеет так хорошо, как ты, играть в шахматы (лазать по скалам, чинить радиоаппаратуру, готовить, писать сочинения)», «Где только ты научился так прекрасно танцевать (держаться, вести себя, рисовать, выпиливать, конструировать)?», «С удовольствием бы поучился у тебя играть на гитаре (распределять свое время, сохранять спокойствие в трудных ситуациях, клеить обои, варить борщ, создавать в доме уют)».

Думается, вы постараетесь разнообразить палитру лестных замечаний. Только будьте искренними! Ложные похвалы по типу «За что же, не боясь греха, Кукушка хвалит Петуха? За то, что хвалит он Кукушку!» только расстроят ваши контакты. Конечно, «в сердце льстец всегда отыщет уголок», но все присутствующие оценят ваше поведение отнюдь не лучшим образом. Лучше приглядитесь к друзьям и убедитесь: «У каждого есть чему поучиться!»

«Мнения»

Вы ведь хорошо знаете свою компанию? Можете о каждом высказать свое мнение? Иногда бывает, что мнение отнюдь не лестное: друзья-подружки «перемывают косточки». Вы не склонны к этому? Прекрасно! Тем легче вам будет организовать игру в мнения. Пусть один из играющих, кто хочет узнать, что о нем думают присутствующие, на 2–3 минуты выйдет из комнаты или отойдет подальше, чтобы не слышать голосов. Трое из оставшихся должны высказать о нем свое мнение. Предположим, один скажет: «Валя – большая оптимистка», другой: «Она очень отзывчива», третий: «У Вали прекрасный голос».

Ведущий приглашает Валу и сообщает ей: «Валя, о тебе сказали, что ты, во-первых, большая оптимистка, во-вторых, очень отзывчивая, в-третьих, у тебя, оказывается, прекрасный голос, чего мы, твои друзья, к сожалению, многие не знали. Отгадай, кто это о тебе сказал». Валя внимательно смотрит в глаза присутствующих (недаром говорят, что они зеркало души), пытается разгадать жесты и мимику, вспоминает, кто и за что ее ценит, и указывает: «Что я большая оптимистка, сказал Сережа. Он навещал меня в больнице». Если угадано правильно, за дверь выходит Сережа и мнения высказываются о нем. Если же поиск идет

трудно, игроки подсказывают «горячо – холодно» или же просто вызываются сами повторить опыт Вали. Условие: говорим только хорошее, играем только с теми, кому интересно, не затягиваем процесс отгадывания и не сердимся ни на кого. В том случае, если о вас сказали то, что вы общительны, когда вы сами считаете (да и тесты показали!) себя некоммуникабельным, доверимся искренности говорившего и повнимательнее приглядимся к себе: что дало повод так о вас отозваться?

«Конкурсы»

Соревновательность, стремление показать себя перед друзьями в лучшем свете свойственно, наверное, всем вашим друзьям. Предоставьте им возможность выразить себя в следующих конкурсах.

«Кто больше?»

Раздадим всем бумагу и карандаши. Предлагаем в течение минуты записать все производные от слова «ДОМ»: домашний, домовый, домострой, домостроительный, домохозяйка, домосед... и так далее, только не «домна», «домбра» и подобные, не производные от «дом», не связанные с этим корневым словом по значению.

Произнесем подряд 15 не связанных между собой ни по форме, ни по содержанию слов. Например: «ДОРОГА, КАНИФОЛЬ, ЛАМПОЧКА, КАНИКУЛЫ, ВЕРМИШЕЛЬ, СТУЛЬЯ, АНТРАКТ, ОБСУЖДЕНИЕ, КАПУСТА, ТВОРЧЕСТВО, ПРИГЛАШЕНИЕ, ХОЗЯЙСТВО, ВАРИАНТ, КВАДРАТ, ДОСТОИНСТВО». Присутствующие выслушивают их и затем запишут те, которые запомнили.

М. Горький считал, что у слова «хороший» 30 синонимов. Сколько их у каждого из играющих, узнаете по запи-

сям или соревнуйся устно (выигрывает тот, кто произнесет последний «тождество»).

«Кто лучше?»

Помните мультфильм: «Кто повалит меня лучше, тот получит конфету»?

У вас день рождения, и большая конфета уже готова. Дайте возможность друзьям похвалить вас. Чей комплимент вам понравился больше всего? Может быть того, кого вы уже готовы были исключить из списка своих друзей? Не забудьте выразить чувство признательности и постарайтесь сохранить дружбу: «старый друг лучше новых двух».

Предложите друзьям конкурс на лучший рассказ о вашем походе. Подготовьте медаль барона Мюнхгаузена и объявите конкурс фантазеров. Дайте возможность написать сочинение-миниатюру «Как я сдавал экзамены» из одних фразеологизмов. Разделитесь на «телезрителей» и «танцоров», если идет интересный телефильм и одним хочется его посмотреть, а другим танцевать. «Танцорам» предложите посмотреть 3–5 минут из середины фильма, а после его окончания рассказать экспертам-«телезрителям» о том, что вы думаете о героях телефильма и их дальнейшей судьбе. Выиграет самый проникательный, но весело будет всем.

Маленькие сюрпризы, подарки, розыгрыши, заготовленные заранее, помогут вам сделать радостным и приятным ваш досуг, поглядеть на мир добрыми глазами, завоевать симпатии окружающих.

ПУСТЬ ДОБРЫМ БУДЕТ УМ У ВАС, А СЕРДЦЕ УМНЫМ БУДЕТ!