

Учебно-методическое пособие

Д.С. ЩЕДРИН

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



Издание 3-е, исправленное и дополненное

## Оглавление

Тема 1.1. Предмет курса, основные понятия и определения.....	4
1. Понятие об общении в психологии.....	4
2. Категории «общения» и «деятельности» .....	4
3. Функции, уровни и виды общения.....	5
Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения .....	8
1. Коммуникационный процесс.....	8
2. Коммуникативная компетентность.....	9
3. Виды коммуникаций .....	9
4. Функции коммуникации .....	10
5. Коммуникативные роли .....	10
6. Барьеры коммуникации. Причины плохой коммуникации.....	11
7. Стратегии и тактика коммуникации .....	13
Тема 2.2 Вербальная коммуникация.....	15
1. Речь, вербальные средства общения.....	15
3. Свойства личности, влияющие на искажение коммуникационного процесса.....	17
Тема 2.3 Невербальная коммуникация .....	18
1. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.....	18
2. Пространство и общение.....	18
3. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов: жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии .....	20
Тема 2.4. Эффективная и неэффективная коммуникация .....	23
1. Нереплексивное, рефлексивное, эмпатийное слушание .....	23
2. Типичные ошибки слушания.....	25
3. Технические приемы эффективной беседы и интервьюирования.....	26
4. Синтоническая модель эффективной коммуникации .....	27
Тема 2.5 Психологические особенности публичного выступления .....	31
1. Принципы информирования.....	31
2. Методы информирования .....	31
3. Подготовка к выступлению .....	32
4. Формирование отношения аудитории. Организация внимания аудитории. Принципы убеждающей речи. ....	34
Тема 3.1 Общение как взаимодействие .....	37
1. Социальное взаимодействие и его виды .....	37
2. Виды взаимодействий. Кооперация и конкуренция.....	38
3. Трансактный анализ Э.Берна. Основные позиции: ребенок, родитель, взрослый.....	39
Тема 3.2 Социальное влияние и его виды .....	41
1. Понятие социального влияния. Виды социального влияния .....	41
2. Приемы эффективного убеждения.....	42
4. Искусство критики .....	45
5. Формирование взаимного доверия .....	46
5. Манипуляции. Противостояние манипуляциям .....	48
6. Противостояние влиянию .....	50
Тема 3.3 Социальные роли и социальный статус .....	52
1. Социальный статус.....	52
2. Социальные роли и ролевые ожидания.....	53
3. Виды ролей.....	54
4. Ролевые ожидания. Внутриролевые и межролевые конфликты .....	55
ТЕМА 3.4. Коммуникация в группе.....	56
1. Понятия группы, команды, коллектива.....	56
2. Групповая динамика. Фазы развития группы, коллектива.....	58
3. Социометрический статус. Влияние структуры группы на процесс общения.....	59

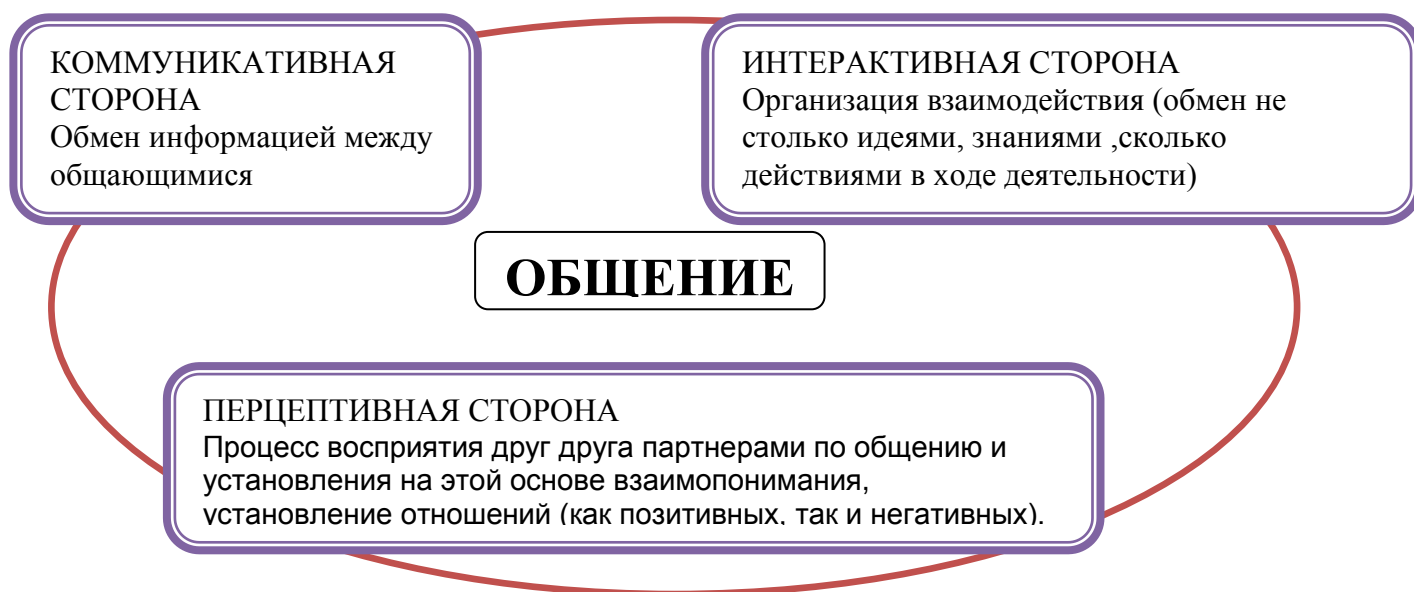
4. Лидерство .....	60
5. Социально-психологический климат в группе .....	62
6. Групповые роли и их виды .....	63
8. Особенности групповых решений .....	65
9. Методы оптимизации команды и процессов принятия групповых решений. Характеристика эффективной рабочей группы. ....	65
Тема 3.5 Этика общения.....	67
1.Определение понятий «этика общения» и «культура общения» .....	67
2. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения.....	67
Толерантность является тем катализатором, который помогает гуманизировать этику общения, внести в нее больше человечности, доверия, доброжелательности, тактичности, отзывчивости, снисходительности, предупредительности.3. Этическое содержание техники общения .....	69
3. Этическое содержание техники общения .....	70
Тема 4.1. Восприятие и познание людьми друг друга .....	72
1.Механизмы взаимопонимания в общении .....	72
2. Маски в общении.....	73
3. Искажающие эффекты .....	74
Тема 4.2 Личность и общение .....	76
2. Стили общения.....	80
3. Определение индивидуальных особенностей собеседников в процессе общения и выработка оптимальных стратегий.....	84
Тема 5.1 Конфликты: определение, виды и причины конфликтов.....	87
1. Понятия «конфликта» и конфликтной ситуации.....	87
2. Причины конфликтов.....	88
3. Виды конфликтов .....	89
4. Стадии протекания конфликта .....	91
5. Участники конфликта, их цели и мотивы .....	92
Тема 5.2 Поведение в конфликте .....	94
1. Стратегии поведения в конфликте .....	94
2. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция .....	97
3.Профилактика и разрешение конфликтов.....	100
Тема 6.1 Общение в ходе педагогического процесса.....	103
1. Педагогическое общение .....	103
2. Стили педагогического общения .....	104
3. Модели поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях.....	105
4. Педагогическая этика и этика педагогического общения .....	106
5. Коммуникативные приемы и средства для установления оптимального педагогического общения. ....	107
1. Характеристика общения в спорте.....	109
2. Факторы, обуславливающие эффективность общения тренера со спортсменами .....	109
3. Социально-психологические особенности взаимопонимания тренеров со спортсменами .	110
4. Основные правила поведения тренера в конфликтной ситуации.....	112
5. Социально-психологические аспекты комплектования спортивных команд .....	114
6. Формы психологического воздействия тренера на спортсменов .....	115
7. Психологический климат, сплоченность команды и успешность спортивной деятельности. ....	117
8. Индивидуализация педагогического воздействия тренеров на спортсменов.....	119
Список литературы.....	121

# Тема 1.1. Предмет курса, основные понятия и определения

## 1. Понятие об общении в психологии

**Общение** — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества и изучается в рамках психологии общения.

Поскольку общение представляет собой сложный и многогранный процесс, оно есть образование, в котором можно выделить отдельные стороны, т.е. описать его структуру. В общении выделяют 3 стороны, составляющие ее структуру.



Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон обычно не существует изолированно от других, а тесно переплетены друг с другом.

## 2. Категории «общения» и «деятельности»

Человек как социальный субъект формируется и развивается в деятельности, активно изменяет себя и окружающий мир. Человек развивается в деятельности и **проявляет** себя в ней.

Деятельность и общение составляют две стороны жизни человека. Как же они соотносятся друг с другом. Часто встречаются 3 позиции:

1) Общение – часть деятельности. С этих позиций общение включено в любую деятельность, есть ее элемент. В то же время саму деятельность можно рассматривать как условие и основание общения.

2) Общение – вид деятельности (один из видов, наряду с трудом, обучением и игрой). Общение как и другие виды деятельности, представляет собой активный процесс, характеризуется целью и результатом, решает ряд задач, мотивированно построено на принципе обратной связи с собеседником и т. д.

3) Общение – качественно иной вид активности, не является деятельностью. Общение есть специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, в рамках которой осуществляется взаимный обмен индивидуальными видами деятельности, их способами и результатами, представлениями, идеями, интересами, установками, чувствами.

Сложно сказать, какой из этих подходов является наиболее правомерным. Общение, действительно, с одной стороны обладает определенными характеристиками деятельности, а с другой стороны – качественно отлично от него и может выступать как самостоятельный вид активности и связано с формированием **межличностных отношений**..

### 3. Функции, уровни и виды общения

В характеристике общения важными являются его функции. Б. Ломов выделяет три группы таких функций – информационную, регуляторную и аффективную (эмоциональную).

#### ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

##### ИНФОРМАЦИОННАЯ

Формирование, передача и прием информации. При реализации этой функции происходит выравнивание разногласий в исходной информированности, обмен информацией, принятие решений, оценку достигнутых результатов. Эта же функция непосредственно связана с формированием взглядов и мировоззрения.

##### РЕГУЛЯТОРНАЯ

функция заключается в регуляции поведения. Благодаря общению человек осуществляет регуляцию не только собственного поведения, но и поведения других людей, и реагирует на их действия. Происходит процесс взаимного налаживания действий. Эту функцию выполняют такие феномены как внушение, имитация и др.

##### ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ

Общение влияет на эмоциональные состояния человека. В эмоциональной сфере оказывается отношение человека к окружающей среде, в том числе и социального. В ходе общения происходит активный обмен эмоциями.

*Интересно, но альтруистическое поведение (оказание безвозмездной помощи, поддержки итп) некоторые исследователи связывают именно с этой функцией. Человек оказывая поддержку другим заражается от них положительными эмоциями, что приводит к тому, что этот тип поведения реализует и в дальнейшем.*

**Виды общения.** Виды общения выделяют, используя разные критерии разделения.

#### По опосредованности

##### Непосредственное

Происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой;

##### Опосредованное

Связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией или культурных предметов (книги, радио, телевидение и т. п.);

##### Прямое

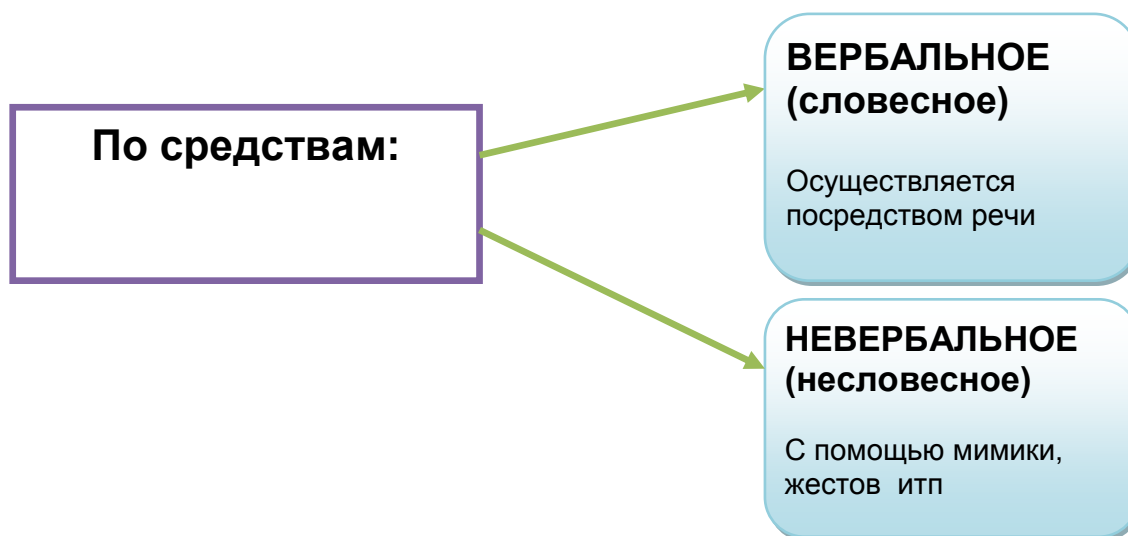
- на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей.

##### Косвенное

- через посредников, которыми могут быть другие люди.

## В зависимости от используемой техники общения и его целей:

<b>СВЕТСКОЕ ОБЩЕНИЕ</b> Его суть в беспредметности, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например: формальная вежливость, ритуальное общение. (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.	<b>«КОНТАКТ МАСОК»</b> Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
<b>ФОРМАЛЬНО-РОЛЕВОЕ ОБЩЕНИЕ</b> Жестко регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.	<b>МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ</b> Его иногда называют интимно-личностным, дружеским итп. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам.
<b>ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ</b> Участник общения имеют определенные цели. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.	<b>МАНИПУЛЯТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ</b> Возникает, когда один из участников имеет цели противоположенные целям собеседника, скрывает эти цели, но пытается всеми правдами и неправдами добиться своей выгоды (используя разные приемы - лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты итп)



Можно также выделить **две формы межличностного общения**: монологическую, когда только одному из партнеров отводится роль активного участника, а другому — слушателя или исполнителя, и — диалогическую, выражающаяся в сотрудничестве участников.

**Уровни общения.** Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая уровневая система:

**духовный уровень** – высший уровень человеческого общения, для которого характерно взаиморастворение в партнере, высокая спонтанность мысли и чувства, предельная свобода самовыражения, партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

**уровень делового общения** – по сравнению с конвенциональным уровнем предполагает повышенную направленность на партнера как на участника коллективной деятельности. Главным на этом уровне является степень умственной и деловой активности партнера, его включенность в общую задачу. Идеален для групповой деятельности, для мозговых штурмов и т. д.;

**игровой уровень** – характеризуется также как конвенциональный, но с повышенной положительной направленностью на партнера, интересом к нему и желанием породить подобный же интерес к себе со стороны партнера. Большую роль здесь играет стремление заинтересовать партнера. На этом уровне больше ценится возникшая человеческая связь, отношения, а не информативная компонента общения.

**конвенциональный уровень** – уровень обычного равноправного человеческого общения в рамках принятых правил поведения. Этот уровень требует от партнеров высокой культуры общения, которое может рассматриваться как искусство и для овладения которым иному человеку приходится годами работать над собой. Он является оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах;

**стандартизованный уровень** – общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись. На этом уровне осуществляется так называемое «светское» общение, когда собеседники обмениваются ничего не значащими фразами в соответствии с регламентом или принятыми правилами поведения.

**манипулятивный уровень** – реализуется схема партнер – соперник в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш – выгода (материальная, житейская или психологическая). При этом манипулятор улавливает и пытается использовать слабые места партнера;

**примитивный уровень** – предполагает реализацию схемы общения, в которой собеседник не партнер, а нужный или мешающий предмет. При этом фазы контакта исполняются в пристройке сверху или (с откровенно сильным партнером) снизу. Подобный уровень общения предлагается в состоянии опьянения, озлобления, в состоянии конфликта и т. д.;

Каждый из описываемых уровней отличается степенью интимности, естественности и особенностями отношения к партнеру по общению.

## Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения

### 1. Коммуникационный процесс

Использование термина «коммуникация» в этом смысле соответствует как исходному латинскому слову «communicatio» (от соттиписо - делаю общим, связываю, общаюсь), так и пониманию коммуникации в технических и естественных науках. Однако процессы общения человека имеют и ряд особенностей. Например в технических средствах связи информация только передаётся и принимается, то в реальных процессах человеческого общения она ещё и **формируется**.

Обмен информацией между людьми и составляет коммуникативную сторону общения. Сам обмен информацией между людьми носит название **коммуникационного процесса**.

**Структура коммуникационного процесса.** Коммуникационный процесс включает как минимум 4 элемента:

**КТО?** (передает сообщение) – коммуникатор, отправитель— лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.

**ЧТО?** (передается) - сообщение (текст) - собственно информация, закодированная с помощью символов. Смыслом и значением сообщения являются принадлежащие отправителю идеи, факты, ценности, отношения и чувства.

**КАК?** (осуществляется передача) – способ донесения информации.

**КОМУ?** (направлено сообщение) – аудитория, получатель. — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов.



Этапы процесса общения дают нам ключ для правильного понимания того, что является важными составляющими коммуникативной компетентности.



## 2. Коммуникативная компетентность

**Коммуникативная компетентность** - система внутренних психологических качеств, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций межличностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность личности складывается из способностей:

- Правильно оценить ситуацию общения, уметь прогнозировать развитие коммуникационной ситуации;
- Правильно оценить особенности собеседника; правильно оценить собственные особенности, стереотипы и ограничения;
- Формировать свои сообщения (их тему и / или форму) с учетом специфики ситуации общения и особенностей собеседника; учитывать ситуацию и особенности человека при осмыслении сообщений от него;
- Выбирать наиболее подходящие средства, стиль, методы общения; уметь передавать и интерпретировать как вербальную, так и невербальную информацию, правильно выбрать стиль, позицию и дистанцию общения;
- Организовать внимание партнеров по общению, стимулировать их коммуникативную активность и правильно регулировать процесс общения, в том числе обратную связь;
- Контролировать собственные психо-эмоциональные состояния в ходе общения;
- Организовать ситуацию общения с минимизацией внешних помех.

*В научно-производственном объединении выступает докладчик по вопросу использования в производстве новой усовершенствованной вибрационной машины. В зале находятся инженеры и рабочие. Доклад закончился, и председательствующий профессор предложил задать вопросы. Рабочий с места задает практический вопрос: «Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясется во время работы?»*

*Докладчик, услышав вопрос, захлопал глазами. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор: «Товарищ имеет в виду, — пояснил он, — в какой степени одна из важнейших характеристик установки — вибрационная константа — соответствует условиям применения, которые исключают негативное воздействие виброфактора на исполнителя».*

*«Вопрос понял, — облегченно кивнул головой докладчик. — Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с ожидаемым результатом, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место».*

*Теперь захлопал глазами рабочий. На помощь опять поспешил профессор: «Докладчик имеет в виду, что работать молотком можно и очень легко, так как он не очень сильно трясется во время работы».*

## 3. Виды коммуникаций

Выделяют следующие виды коммуникаций.

**ФОРМАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**  
Осуществляется по официальным каналам.

**НЕФОРМАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**  
Осуществляется по неофициальным каналам (например, «слухи»)

**ВЕРТИКАЛЬНАЯ**  
Между людьми разного положения и статуса.

**ГОРИЗОНТАЛЬНАЯ**  
Обмен информацией между людьми одинакового социального статуса

**МОНОЛОГ**  
Информация идет преимущественно в одном направлении

**ДИАЛОГ**  
Происходит приблизительно равный обмен информацией.

**НЕПОСРЕДСТВЕННАЯ**  
Личное взаимодействие.

**ОПОСРЕДОВАННАЯ**  
Общение происходит через информацию, зафиксированную в каком-либо виде, например, через текст, звуко- или видеозапись, рисунок или схему.

#### 4. Функции коммуникации

Наиболее часто, выделяют три основные функции, которые соответствуют функциям общения: информационная, регуляторная и эмоциональная (см ранее).

**Информационно – коммуникативная функция.** Раскрывается в процессах передачи и приема информации партнерами по общению. В процессе взаимодействия происходит взаимный обмен информацией и формирование новой, общее выравнивание исходной информированности собеседников, сопоставление и как правило выравнивание взглядов, целей, мировоззрения.

**Регулятивно – управляющая функция.** Проявляется в воздействии на поведение партнеров в процессе их общения, может быть представлена как возможность регулировать не только собственное поведение, но и поведение других людей, а также координировать совместные действия.

**Эмоционально – коммуникативная функция.** Первоначально именно эмоции и их выражение обладают коммуникативной функцией. В ходе коммуникации происходит активный обмен эмоциями и эмоциональным отношением, потребность в общении часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние. Обычно, в процессе общения эмоциональные состояния сближаются, однако может происходить и наоборот – поляризация этих состояний.

*Некоторые авторы выделяют еще одну функцию – аутокоммуникации (общение с самим собой) – механизм осуществления самосознания и саморегуляции.*

#### 5. Коммуникативные роли

В литературе, под понятием коммуникативной роли может встречаться описание позиций, которые занимает человек в ходе коммуникации – коммуникатор и реципиент. Однако само понятие роли более широко.

**Роль - это определенная типовая модель поведения людей, принятые в обществе правила поведения и общения для определенных стандартных ситуаций.**

Роли подразделяются на социальные и коммуникативные. О социальных ролях мы поговорим в соответствующем разделе, а сейчас рассмотрим коммуникативные роли.

**Коммуникативная роль - это поведение человека в общении, в той или иной коммуникативной ситуации.** Коммуникативные роли, как образы, могут исполняться преднамеренно с тем, чтобы достигнуть поставленной цели, манипулировать окружающими, так и непреднамеренно, как некоторый привычный шаблон коммуникации с окружением.

Можно привести множество примеров возможных и наиболее часто встречающихся коммуникативных ролей:

проситель	все понимающий	бунтарь	надежный человек
требователь	готовый помочь	контролер (всех учит всем делает замечания)	ответчик судья
заботливый	супермен	шут	хороший парень
ищущий совета	мудрец		хулиган
знаток	красавец (красотка)	несчастный	доброхот
распорядитель	бывалый	Гонимый	все знающий
нахал	неопытный	больной	воспитанный
крутой	ловелас	большой человек	знаменитость
советчик	жертва	всемогущий	неместный
старший товарищ	преследователь	гонимый	подконтрольная личность

Коммуникативные роли подразделяются на стандартные и инициативные.

<b>Коммуникативные роли</b>	
<b>Стандартные</b>	<b>Инициативные</b>
Это коммуникативное поведение человека, принятое в обществе для соответствующей социальной роли и ситуации. Стандартная коммуникативная роль предполагает, что человек, играющий определенную социальную роль (начальник, отец, сын, подчиненный, учитель, ученик и т.д.), ведет себя в соответствии с ней (начальник решителен, вежлив, распоряжается, учитель понятно объясняет, уважителен к ученикам, культурно говорит, доброжелателен, но строг, ученик вежлив к учителю, внимателен на уроке, культурно разговаривает, вежливо отвечает и т.д.)	Это тот образ, который человек сознательно создает в общении для достижения определенной цели, это то, кем он решил «прикинуться» для достижения поставленной им задачи. Бывают кратковременными (ситуативными) - нуждающийся в помощи, "нищий", проситель, требователь, крутой, готовый услужить и т.д. и долговременными - борец за правду, обиженный, несправедливо гонимый, народный защитник, борец с привилегиями, борец за местные интересы, романтик, крепкий хозяйственник, бывалый мужик, светская дама, молодящийся мужчина, супермен и т.д. Если та или иная инициативная коммуникативная роль становится долговременной, исполняется долго, годами, она становится имиджем человека – маской, надеваемой человеком для достижения популярности, завоевании внимания и поддержанию определенного отношения к себе.

*Например, мужчина в санатории хочет попросить у дежурной по этажу кипяточку себе в палату.*

*Возможны разные варианты:*

*1. Ради бога, дайте кипяточку – дочери надо таблетку принять, болеет.*

*Коммуникативная роль – заботливый отец.*

*2. Дайте чайник, прошу вас, у жены истерика – идем в гости, она не накручена.*

*Коммуникативная роль – внимательный муж.*

*3. Леночка, радость моя, организуй кипяточку!*

*Коммуникативная роль – ловелас и т.д.*

## 6. Барьеры коммуникации. Причины плохой коммуникации

Между людьми, которые обмениваются информацией могут существовать определенные барьеры. Эти барьеры связаны не только с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями передачи своих «сообщений», но также могут носить социальный или психологический характер. В ходе общения может существовать не только искажение информации, но и неверная оценка ее истинности или ложности, что также приводит к ее неприятию и искажению коммуникативного процесса.

### Коммуникативный барьер

**- это препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.**

Можно выделить следующие типы барьеров, в зависимости от причин их возникновения:

**Фонетический барьер.** Искаженное произношение слов, слишком быстрый темп, невнятность речи, наличие акцента и т.д. – то есть все то, что объективно искажает речь.

**Семантический барьер** возникает, когда одно и то же слово участники диалога понимают по-разному, вкладывают в них свой собственный смысл. Так, в различных субкультурах не одинаково понимается смысл таких ценностей как «красота», «долг», «естество», «приличие» и т. д. Кроме того, каждая среда создаёт свой мини-язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; пояснять смысл, который сообщающий вкладывает в то или иное понятие.

**Стилистический барьер** возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает. Так, партнёр по

общению может не принять критическое замечание, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из-за сухой или наукообразной речи взрослого.

**Логический барьер** появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего или отличается от привычной ему. Ни для кого не секрет, что существуют разные логики – женская, детская, возрастная и т.д, что и порождает данный барьер. Преодоление логического барьера возможно при правильной аргументации и при учете жизненной позиции собеседника.

**Барьер субъективности восприятия партнера.** Каждый коммуникатор выстраивает свое сообщение с учетом того, кому (!) передает сообщение. Неверная оценка особенностей собеседника может привести в итоге к возникновению другого типа барьеров (логического, стилистического, семантического и др). Зачастую в итоге искажается не только смысл сообщения, подтекст сообщения, искренность собеседника или его намерения.

**Барьеры ситуации или неверной оценки ситуации.** Очень многое в сообщении собеседника предполагается неявно и, тогда, правильное понимание сказанного зависит от верной оценки ситуации. Типичный пример - крик «помогите». Он будет означать совершенно разное ночью в темном переулке и в ситуации веселья и окунания на пляже в веселой компании. Аналогичным образом и когда коммуникатор неверно оценивает ситуацию, то и свое сообщение он может выстроить так, что оно не будет воспринято.

**Барьер собственных убеждений.** Искажение информации может носить не только характер доверия/недоверия к новой информации, но и ее смысловым искажениям. Не пытаюсь осмыслить полученную новую информацию человек интерпретирует ее в рамках уже имеющихся убеждений. К этому же барьеру можно отнести и психологическую защиту, когда человек верит в то, что хочет верить и не воспринимает неприятную для него информацию.

**Барьеры отношений (авторитета, некомпетентности, личной антипатии).** Иногда препятствием может стать либо неприятие говорящего. Это чувство может неосознанно переноситься и на информацию, которую тот передает. Либо наоборот, во время общения с человеком, который является для собеседника очень авторитетным, участник общения может быть недостаточно критичным к его сообщению.

**Барьер ролей.** Наличие некоторых социальных ролей препятствует переходу на другой уровень общения, особенности социальной роли собеседник может принять за некоторые личностные характеристики, и, наоборот, особенности поведения с позиции роли счесть результатом личного отношения.

**Мотивационный барьер.** Возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

**Организационный барьер.** Бывает, что сама ситуация препятствует общению или участники не обладают недостаточно развитым умением слушать собеседника, перебивают друг друга, начинают уходить от темы разговора, говорить о своем или вообще уходить в собственные мысли. Сюда же относится отсутствие внимания и интереса собеседников и неумение организовать внимание собеседника.

**Отсутствие обратной связи.** Типичная ошибка в оценке процесса общения формулируется так: «Я сказал то, что хотел сказать, он понял то, что я сказал». Это бывает порой иллюзией. Специфика коммуникации заключается в том, что часть имеющихся у них информации собеседники могут автоматически считать имеющейся у другого, что приводит к искажениям передаваемых сообщений. Наиболее часто подобные ошибки (считать что другие обладают этой информацией) люди склонны допускать в области чувств, ожиданий и мотивации. Нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем (лучше сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.).

*В рамках вопросов кодирования и декодирования информации были проведены ряд интересных экспериментов. Например, эксперимент, проводимый на супружеских парах. Супруге предлагалось представить, что в зимний, холодный вечер она сидит в отдалении от мужа и что ей зябко. Далее, она удивляется, неужели ее муж не чувствует холода, как и она? Поэтому женщина говорит: "Мне холодно, а тебе?". Муж мог понять сказанное и буквально (как есть, как вопрос), но и как просьбу о физической близости или как намек на то, что «муж нигудышний хозяин, из-за чего в доме холодно». Результаты исследования показали, что удовлетворенность отношениями и браком находится в зависимости от умения правильно кодировать и декодировать информацию, получаемую от супруга/супруги. Однако, кроме этого обнаружилось, что мужчины, как в удачных, так и в неудачных семейных парах, оказались, на удивление, беспомощны, сильно уступая женщинам в умении и способности кодирования/декодирования, особенно в случаях чтения подтекста сообщений.*

## 7. Стратегии и тактика коммуникации

Под **стратегией общения** понимают общую схему действий участников коммуникативного процесса, общий план достижения цели к которой стремятся собеседники.

Говоря о **тактике общения** обычно имеют в виду систему последовательных действий, которая способствует реализации выбранной стратегии, достижению желаемой цели. То есть одну и ту же стратегию общения можно воплотить благодаря различным тактикам.

Тактики общения разнообразны по своей направленности и зависят от психологических особенностей конкретных субъектов взаимодействия, их системы ценностей, установок, социальной ситуации общения, социокультурного и этнопсихологического контекста коммуникативного процесса. Тактики, избранные в одной ситуации общения, могут оказаться совершенно неэффективными в другой.

Примеров стратегий общения, описанных в научной литературе, есть немало. Назовем лишь некоторые из них.

### МАНИПУЛЯТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ:

Основу стиля манипулятора характеризуют четыре основных фактора:

- неправда (манипулятор ломает комедию и играет роли, которые должны произвести впечатление);
- неосознанность (манипулятор не осознает истинного значения жизни, видит и слышит лишь то, что хочет);
- контроль (манипулятор кажется спокойным, однако держит себя и других под постоянным контролем, скрывая от них свои мотивы);
- цинизм (манипулятор не доверяет себе и другим, считает, что в отношениях между людьми имеются только две возможности: управлять или быть управляемым).

### СТРАТЕГИИ АКТУАЛИЗАТОРОВ:

**Актуализатор** - это человек, который проявляет свои внутренние потенциалы активнее, чем средний индивид, и поэтому живет более полной и богатой жизнью. Философия жизни актуализатора отличается четырьмя противоположными факторами:

- честностью (актуализатор способен к честному проявлению своих чувств, какими бы они ни были);
- осознанностью (актуализатор восприимчив к себе и другим);
- волей (актуализатор свободно выражает свои чувства и желания);
- доверием (актуализатор глубоко верит в себя и других).

**Концепция Томаса – Килмена.** Чрезвычайно популярной и широко применяемой в различных сферах жизнедеятельности индивида является концепция Томаса-Килмена, в которой отделяется пять основных стратегий (или типов, стилей) поведения человека в ситуации конфликтного общения.

1. **Конкуренция**, соперничество или противоборство участников общения. Это стратегическое действие сопровождается открытой борьбой за свои интересы и обязательно предполагает того, кто выиграл, и того, кто проиграл. Эффективна, когда человек имеет определенную власть или когда участник конфликта не заинтересован в сотрудничестве с другими. Однако эту стратегию не стоит использовать в личных отношениях - она может вызвать отчуждение. Обычно люди, которые используют эту стратегию общения, удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их поддерживать именно свое решение.

2. **Избегание, уклонение, уход или бегство.** Названную стратегическое действие можно использовать тогда, когда задета проблема, которая не очень важна для человека, когда он не хочет тратить силы на ее решение или когда чувствует, что находится в безнадежном положении. Эту стратегию также рекомендуют в тех случаях, если индивид чувствует себя неправым и предчувствует правоту другого человека или когда этот человек имеет большую власть.

Стиль избегания может стать пригодным в общении с «тяжелым» человеком и когда нет серьезных оснований дальше контактировать с ним. Его можно применять также, если человек стремится принять решение, но не знает, как поступить.

Обычно такая стратегия общения может иметь место в тех случаях, когда конфликт не является значительным, или когда он не касается принципиальных аспектов деятельности. К этому стратегическому действию можно прибегать в тех случаях, когда человек чувствует, что для

**3. Приспособление или стратегия сглаживания противоречий.** Человек может использовать эту стратегию, когда исход дела чрезвычайно важен для другого лица и не очень существенный для него, когда человек чувствует, что, чуть уступив, он мало теряет. Этот тип поведения является полезным также и в тех ситуациях, когда человек не может взять верх, поскольку другой человек обладает большей властью и возможностями давления. Есть немало случаев, когда, уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, лицо может смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Человек может также использовать этот период затишья, чтобы выиграть время и затем добиться окончательного желательного для него решения или использовать ситуацию для каких – либо уступок в будущем.



**4. Сотрудничество.** Рассматривается как наиболее конструктивная стратегия поскольку она направлена на поиск решения, которое бы удовлетворяло интересы всех сторон.

Придерживаясь этой позиции, человек принимает активное участие и защищает свои интересы, но стремится при этом сотрудничать с другим человеком. Этот тип требует более длительной работы, поскольку лицо сначала «выкладывает на стол» потребности, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждает их. Если у человека есть время, а решение проблемы для него имеет важное значение, то эта стратегия - удачный способ выработки взаимовыгодного решения. Стратегия является особенно эффективной, когда стороны имеют различные скрытые потребности, разные стратегические цели и планы на будущее. При этом важным условием является отказ сторон от сильного противостояния и переход к совместному решению проблемы, который осуществляется, как правило, путем переговоров.

Считается, что стратегия сотрудничества в общении является самой тяжелой из других типов, поскольку требует определенных усилий (обе стороны должны потратить на это время, должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, а затем выработать альтернативные варианты решения проблемы). Однако она все же помогает найти решение, которое более всего удовлетворяет обе стороны в сложных и важных конфликтных ситуациях. При таком типе общения проблема решается по принципу: «Я хочу выиграть и хочу, чтобы вы выиграли также».

Такая стратегия наиболее успешна в решении проблемы и для ее применения следует сделать следующие шаги:

- установить, какая потребность кроется за желаниями другой стороны;
- узнать, в чем ваши разногласия могут компенсировать друг друга;
- разработать новые варианты решений, которые больше всего смогут удовлетворить потребности каждого;
- показать, что оппоненты являются партнерами, а не соперниками.

**5. Компромисс,** как стратегия общения и тип поведения человека.

Характеризуется тем, что проблема урегулируется путем взаимных уступок: одна из сторон уступает нечто, другая тоже чем-то уступает, и в результате можно достичь совместного решения.

Эта стратегия является наиболее эффективной в тех случаях, когда обе стороны хотят и стремятся к одному и тому же, но знают при этом, что одновременно это является для них невыполнимым.

Компромисс позволит индивиду сохранить взаимоотношения, и он хочет получить хотя бы что-нибудь, чем потерять все. Одновременно с этим, может быть самым лучшим решением, когда не хватает времени на реализацию стратегии сотрудничества.



Ни одну из выделенных выше стратегий общения нельзя назвать однозначно плохой или удачной, ведь каждая из них может обеспечить оптимальное решение проблемы в зависимости от конкретной ситуации взаимодействия. Вместе с тем именно сотрудничество в наибольшей мере отвечает современным представлениям о конструктивном общении, которое основывается на диалоге и признании партнера по общению как ценности.

## Тема 2.2 Вербальная коммуникация

### 1. Речь, вербальные средства общения

К вербальным средствам общения относят — письменную и устную речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение — в восприятии текста, заложенной в нем информации. Речевое общение является важнейшим достижением человека, позволившим ему **использовать общечеловеческий опыт**, как прошлый, так и настоящий.

**Речь** — исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил. Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — восприятие языковых конструкций и их понимание. Соотношение речи и языка лучше всего описывается фразой «Речь — это язык в действии». Язык же — это знаковая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание).

Каждое слово имеет прямое и явное значение, благодаря чему оказывается возможным передача информации. Однако слова и предложения всегда содержат множество потенциальных смыслов и могут быть многозначными, многосмысленными. Например, слово «котелок» может обозначать как посуду, так и головной убор и голову в конце концов:).

Аналогичным образом обстоят дела и с высказываниями и предложениями. В них тоже могут присутствовать как прямой смысл, так и скрытый подтекст, или иносказательное значение, которое в него привносит либо сам говорящий, либо слушатель, либо ситуация. При этом, следует особо отметить, что **люди не всегда прямо и непосредственно выражают то, что хотят сказать, прибегая к кодированию, зашифровыванию своих сообщений.**

*Например, слова мужа, пришедшего с работы «Ух, сегодня на работе тяжелый день был...», могут означать как «Сегодня меня не трогайте, дайте поваляться перед телевизором» или «Давай я расскажу, какие у нас на работе дела творятся» или «Я помню, что вчера обещал сходить с тобой в ресторан, но может отложим?»*

Большое значение при передаче информации имеют не только **что** говорится, **кем** говорится, но и **сама ситуация**, в которой происходит коммуникация. Очень многое в речи остается как бы «подразумеваемым» и не высказываемым прямо. Естественно, что в таких случаях возможно возникновение непониманий и чтобы их избежать, у людей, находящихся в процессе коммуникации оценка ситуации должна совпадать.

**В любом сообщении содержится как явная информация, так и некоторый пласт неявной информации, который может быть воспринят недостаточно критично.** С манипулятивной целью могут использоваться новые слова, выражения, термины. Например, термин «Биометрическое программирование» поневоле начинает вызывать уважение и может сформировать позитивную установку к предмету еще до знакомства с ним.

*Любое слово, кроме смыслового подтекста, несет и определенную эмоциональную окраску, отражающую определенное отношение. Возьмем для сравнения слова «недорогой» и «дешевый». Оба значения равнозначны по своей сути, но эмоционально слово «дешевый» воспринимается негативно. Воспринимающий автоматически припишет еще пару негативных качеств описываемому товару («ненадежный», «плохой по качеству» итд итп).*

*Нечто похожее происходит и при использовании разных грамматических форм. Согласитесь, что неодинаковый смысл содержится в высказываниях: “Преподаватель X поставил студенту Y двойку” и “Студент Y получил двойку у преподавателя X”. Если в первом случае сразу представляется зловредный X, ставящий несчастному Y двойку, то во втором – Y получает свою вполне заслуженную двойку у X. Выбор активной или пассивной форм оказывает влияние не только на восприятие причинных отношений, но и приводит к переосмыслению ситуации в отношении того, кто является “главным действующим лицом”.*

Кроме смыслового значения различных слов значение имеет и способ их произнесения (паралингвистические средства).

К паралингвистическим средствам коммуникации относятся тон голоса, высота звука, интонации, скорость речи, вокализации и т. д. Они также несут и передают смысл, хотя непосредственно языком не являются - высота голоса, ударение, темп, ритм речи, паузы, покашливания, всхлипывания, побряхтывания, вокальные модуляции (смеющийся, плачущий, стонущий, воющий голос). Все это может порой нести большую смысловую нагрузку, чем сами слова, а иногда даже перечеркивать смысл сказанного.

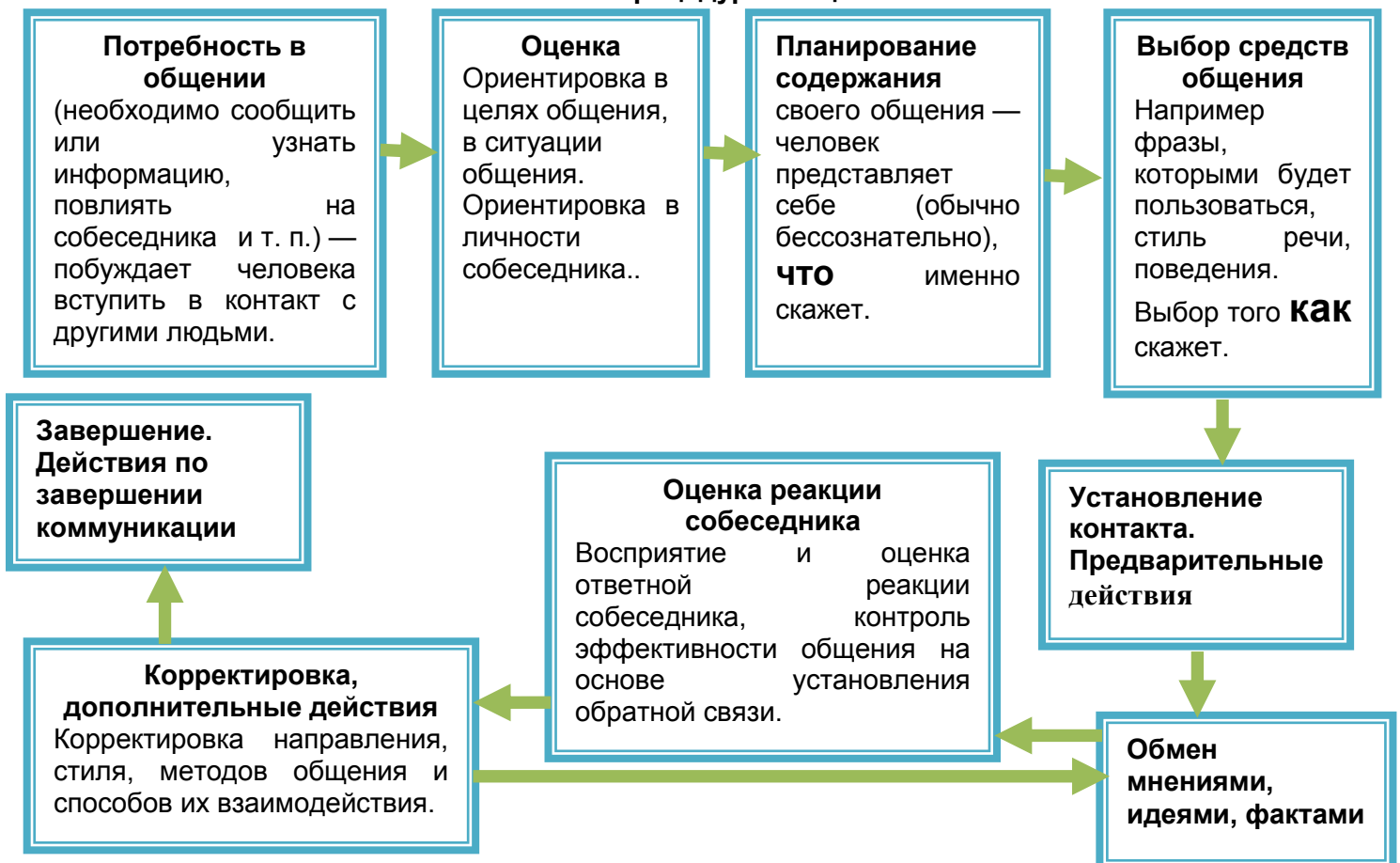
Итак, коммуникатор (отправитель информации) кодирует свое сообщение. Задача слушателя (получателя информации) состоит в том, чтобы его декодировать и понять, какими намерениями и интересами движим говорящий. Для выполнения этой задачи люди полагаются на различные общепринятые правила и негласные соглашения, принятые в данной культуре и считающиеся само собой разумеющимися. Как правило сообщение воспринимается правильно, но не всегда, поскольку слушатель может обнаружить в сообщении такой скрытый смысл, который отправитель не вкладывал в него, т. е. этого смысла там попросту никогда не было. И

*Например, если на пляже вы услышите, как кто-то в шумной компании весело, смеющимся голосом кричит "Спасите!", вам, скорее всего, не придет в голову бросаться спасать кричащего, поскольку в данном случае крик с этой интонацией будет свидетельствовать не о реальной опасности.*

*Вообще, что касается кодирования и декодирования сообщений, то не все люди владеют (или пользуются) этим умением в одинаковой мере. Степень развитости этих навыков и потребность в их использовании обусловлена статусом, профессией, полом, ситуацией итп. Кстати, по результатам экспериментов, посвященных этому вопросу женщины с одной стороны гораздо чаще вкладывают скрытый подтекст в сообщения, а с другой – легче понимают таковой в речи других. Мужчины в этом плане оказываются несколько неуклюжи и стараются передавать свои сообщения прямо и в большей части случаев неверно понимают подтекст.*

порой наоборот – слушатель может пропустить вкладываемый смысл, подтекст сообщения.

## 2. Этапы процедуры общения



На каждом этапе существуют определенные правила, которые регулируют как внешнюю (например, не поворачиваться спиной к собеседнику, не говорить одновременно итп) , так и внутреннюю, суцностную сторону разговора.



### 3. Свойства личности, влияющие на искажение коммуникационного процесса

Некоторые свойства личности существенно влияют как на цели и процесс общения, так и на его эффективность. Одни из них способствуют успешному общению (экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность), другие его затрудняют (интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, ригидность).

Общий портрет субъекта затрудненного общения составить достаточно трудно, поскольку ряд характеристик являются в некоторой степени противоположенными друг – другу. Однако могут быть выделены определенные типы субъектов затрудненного общения.



1) В одном случае человек стремится к общению, имеет такую возможность, но **не умеет** это делать, так как он невоспитан, беззастенчив, проявляет эгоцентризм, и это приводит к его отвержению.

2) В другом случае субъектом затрудненного общения выступает человек, который умеет общаться, имеет такую возможность, но **не хочет** этого вследствие своей глубокой интровертированности, самодостаточности, отсутствия потребности в общении.

3) Человек, создающий барьеры в общении, имеет другой набор характеристик: предубежденность, ригидность восприятия другого, следование предрассудкам и стереотипам. Субъект затрудненного общения, привносящий нарушения в процесс общения, может отличаться подозрительностью, завистливостью, эгоцентризмом, тщеславностью, себялюбием, ревностью.

4) Нарушения общения связывают с установкой человека на унижение другого, ущемление его интересов, подавление и властвование над ним. У такого субъекта затрудненного общения проявляется агрессивно-обесценивающий стиль общения, выражающийся в запугивании и покорении другого, в бесконечной насильственной конкуренции с ним по типу «ты или я».

## Тема 2.3 Невербальная коммуникация

### 1. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения

Речь - основной, присущий только человеку способ коммуникации. Вместе с тем мы передаем информацию друг другу, используя не только слова, но и множество иных способов, среди которых - жесты, мимика, позы, одежда, прически, даже предметы, окружающие нас (например, обстановка в комнате). То, какие украшения мы носим, какие сорта чая или кофе предпочитаем, как проводим свободное время, - все это также представляет собой определенный вид сообщений, который получил название «невербальные сообщения». Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) мимика, жесты, позы и т. д.
- 2) особенностей речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- 3) определенным образом организованной среды, окружающей человека - того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- 4) использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет к дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

**Невербальная коммуникация – коммуникация посредством невербальных (неречевых) средств общения.** При невербальном общении передается обычно информация: о личности собеседника, его эмоциональном состоянии, принадлежность к группе, желаемом уровне общения, типе отношений, желание или нежелание продолжать взаимодействие.

Невербальная и вербальная коммуникация, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии. Невербальные сообщения могут дополнять и усиливать вербальные сообщения, заменять их или опровергать.

### 2. Пространство и общение

Существуют определенные закономерности пространственной организации общения, а также влияния территорий, ориентаций и дистанций между людьми на характер межличностного общения.

Во первых выделяют четыре типа расстояния для общения, каждый из которых подразумевает определенные отношения близости или дистанцирования.

- Интимная зона (от 15 до 50 см). Это зона для общения преимущественно с близкими людьми и проникновение в эту зону обычно дискомфортно для собеседника. Интимное расстояние (от непосредственного физического контакта до 40-45 см) подразумевает общение тесное и близкое, хотя не обязательно позитивно окрашенное (например, объятия, возня с ребенком или драка).

- Личная зона (от 50 см до 1,2-1,5 метра). Это расстояние разделяет нас на вечерах отдыха. Очень часто люди входят в состояние нервного стресса оттого, что нарушаются их территориальные притязания. Здесь физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы носящей характер ближе к личностному.

- Социальная зона (от 1,2-1,5 метра до 3-3,6 метра). На таком расстоянии обычно держатся от посторонних людей. Такая дистанция подходит для формального общения.

- Общественная зона (более 3-3,6 метра). На таком расстоянии от слушателей удобнее всего стоять во время публичного выступления. Публичное расстояние характерно для общения, в котором не так уж важно, кто именно перед нами - таково общение докладчика с аудиторией.



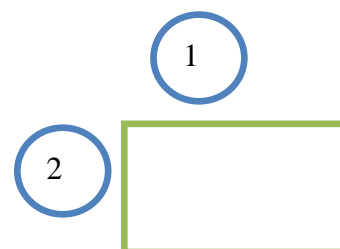
Чтобы не вызвать агрессию собеседника, нужно держать определенную дистанцию. Размеры личной пространственной зоны обусловлены национальными традициями, например японцы привычны к перенаселённости и имеют размеры личной зоны меньше, чем американцы, поэтому в случае беседы японца и американца японец будет постоянно приближаться к американцу на недопустимое для американца расстояние, как будто они танцуют. Следователи полиции часто используют специальные методы, построенные на проникновении в интимную зону преступника во время допроса, чтобы сломить сопротивление этого преступника. Агрессивность толпы есть следствие скученности людей в толпе.

*Неизбежная скученность людей в транспорте, лифте и так далее приводит к вторжению в интимные зоны друг друга. Существует ряд неписанных правил западного человека в этих условиях:*

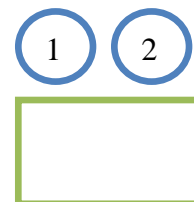
- Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.
- Не рекомендуется смотреть в упор на других.
- Лицо должно быть совершенно бесстрастным – никаких эмоций.
- Рекомендуется читать газету или книгу.
- Движения должны быть сдержанными.
- В лифте нужно смотреть на указатель этажей итп.

Кроме расстояния как такового, имеет значение пространственное расположение партнеров. Здесь мы рассмотрим положение собеседников в рабочем процессе обозначив прямоугольником стол, а кругами – стулья собеседников.

**1. Угловая позиция** подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.

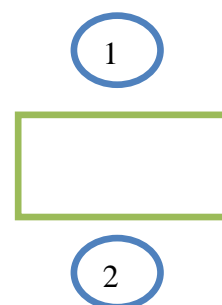


**2. Положение рядом.** Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

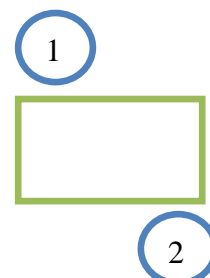


**3. Положение напротив.** Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.

С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.



**4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол.** Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



### 3. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов: жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии

Невербальные проявления общения на заре человечества были самостоятельным средством коммуникации, а потом закрепились в качестве полусознательного выразительного средства.

**Поза** - это положение человеческого тела. Особенности позы (сгорбленность, «грудь вперед», расположение на стуле итп) дают значимую информацию о состоянии человека - напряжен он или раскован, настроен на неторопливую беседу или только и ждет, чтобы уйти. Любое изменение позы или синхронизация поз собеседников указывают на изменение отношений между ними.

Общий поворот тела, головы, ступней ног в этом отношении являются важным показателем. Разворот тела и ног в процессе разговора показывает направление настоящего интереса собеседника, например, в сторону другого человека, или к выходу из помещения, в этих случаях нужно вовремя закончить разговор или менять тему и направление разговора.

**Мимика.** Выражение лица - это основной канал передачи человеческих эмоций. Лоб, брови, глаза, нос, подбородок — эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. Причем легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление; труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции - печаль, гнев, отвращение. Важно отметить, что основную, познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Для правильной интерпретации мимики важно знать, что выражение натуральных эмоций всегда симметрично. Левая и правая стороны нашего лица находятся под контролем разных полушарий. Работа правого полушария отражается на левой стороне лица, соответственно, на этой стороне труднее скрыть чувства (особенно отрицательные эмоции). По асимметрии лица тренированный наблюдатель может выявить манипуляцию, различить естественное и искусственное поведение.

**Походка.** Характер походки указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Элементами по ходьке являются ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность. Именно эти параметры формируют образы ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и других видов походки.

**Жест** (от лат *gestus* — движение тела) — некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определенное значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом. Жесты в процессе общения не только сопровождают речь: по ним можно сделать выводы об отношении человека к какому-то событию, лицу, предмету, о желаниях человека, о его состоянии.

Жесты можно классифицировать следующим образом:

1. **Жесты-иллюстраторы** — непосредственно связаны с речью, поскольку иллюстрируют ее, называются иллюстрациями, или жестами-иллюстраторами. Они нужны тогда, когда люди пытаются объяснить нечто такое, что трудно сразу выразить словами. Чем больше человек возбужден (расстроен, обрадован, взволнован, напуган), тем больше он прибегает к помощи иллюстраций. И наоборот, снижение эмоциональной вовлеченности, угасание интереса, скука, грусть приводят к уменьшению использования жестов-иллюстраторов. Поэтому, если человек изображает радость, энтузиазм, а то и заботу или сопереживание, и при этом не сопровождает свою речь иллюстрациями, то, скорее всего, он просто притворяется радостным, озабоченным или сопереживающим.



Кроме того, число иллюстраций резко снижается, когда человек говорит нерешительно, осторожно, взвешенно, предварительно обдумывая сказанное. Помимо этого не нужно забывать, что ораторское искусство во многом связано с умением иллюстрировать свою речь жестами.



**2. Жесты-регуляторы** — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками. Выражают оценку, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в процессе коммуникации. Жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления.



**3. Жесты-эмблемы** — заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания». Это жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие. Такой эмблемой, например, является пожатие плечами, что обозначает «не знаю», «ничего не могу сделать», «не понимаю» или «какая разница?».

Чтобы избежать непонимания, обид, недоразумений или даже конфликтов, имеет смысл, общаясь с представителями других культур или субкультур, не использовать жесты-эмблемы, да и вообще меньше размахивать руками.



*Даже у соседних народов многие жесты имеют прямо противоположное значение. В Болгарии головой качают в знак согласия, а кивают — наоборот. Подобное поведение также присуще грекам, румынам, македонцам и индусам. Жители Мальты в знак отрицания касаются кончиками пальцев подбородка, повернув кисть вперед. Японцы в этом случае покачивают ладонями из стороны в сторону, а арабы откидывают голову назад.*

**4. Жесты – манипуляции.** К ним относятся все те движения, которыми отряхивают, массируют, потирают, держат, щиплют, ковыряют, чешут какую-либо часть тела или совершают иные действия с ней. Как правило, манипуляции совершаются рукой или руками, а объектами выступают волосы (усы, борода), лицо, нос, уши. И, наконец, люди часто манипулируют попавшими под руку предметами – карандашами, ручками, стаканами, коробком спичек и т. д.

О чем свидетельствуют манипуляции? Однозначного ответа на этот вопрос не существует. С одной стороны, имеются экспериментально подтвержденные данные, что манипуляции свидетельствуют о состоянии дискомфорта. Беспокойные движения – почесывания, сдавливание, ковыряние, отряхивание и т. д. – становятся интенсивнее по мере увеличения любого дискомфорта. С другой стороны, Экман считает, что большое количество манипуляций может говорить о прямо противоположном – о том, что человек находится в расслабленном, спокойном состоянии. Ведь в этом случае человек раскрепощается, перестает беспокоиться о приличиях, а значит, и сдерживаться, контролировать себя.



**5. Жесты-аффекторы** — жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

**Можно особо выделить еще дополнительно несколько категорий жестов.:**

**Ритуальные жесты.** Например обмен рукопожатиями – это реликт первобытного общества, когда люди протягивали при встрече руки ладонями вперед, чтобы показать свою безоружность.

**Жесты лжи** или недоверия – это потирание века или уха, почесывание шеи, оттягивание воротника, рука, закрывающая рот. Иногда принимает форму почесывания носа, закрытие рта, прикосновение к губам.

**Жесты агрессии** - руки сжаты в кулаки и упёрты в бока. Руки расположенные сзади могут означать как позицию доминирования («Я тебя не боюсь»), так и сверхподчиненную позицию, готовность безропотно идти на поводу. Наиболее точным знаком готовности к агрессивным действиям является **долгий пристальный взгляд**, который часто означает злость, но в сочетании с мимикой – каменное лицо или явно выраженная агрессия.

**Жесты закрытости.** Эти жесты отражают желание психологически отгородиться от собеседника и выражаются в стремлении поставить некоторые препятствия между ним и собой. Обычно это скрещенные руки и ноги. Это также может быть предпочтение некоторого пространственного расположения. Противоположенностью этим жестам являются жесты открытости, но при чрезмерной выраженности таких они отражают пренебрежение и доминирование.

**Притворные жесты.** Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения начинаются, как правило, с конечностей и заканчиваются на лице.

И в завершении темы следует упомянуть о такой невербальной форме сигналов как **взгляд**.

**Взгляд** можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют **три вида взгляда**: деловой, социальный и интимный.

**Деловой взгляд** направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам. **Социальный взгляд** направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта. **Интимный взгляд** направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

**Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее (но не более) 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.**

Визуальный контакт обозначает начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения; наконец, он указывает на окончание реплики: человек, закончив высказывание, прямо смотрит в глаза собеседнику, давая знать, что теперь его очередь. Установлено, что направление взгляда в общении зависит от содержания общения, от индивидуальных различий, от сложившегося характера взаимоотношений.

*Интересно, что в зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает человек: зрительные, слуховые или кинестетические (тактильные). Направление взгляда также дает информацию относительно того – вспоминает ли человек какие-либо события или же конструирует новый для себя образ.*

- 1. Если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картинок.*
- 2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям.*
- 3. Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов.*



## Тема 2.4. Эффективная и неэффективная коммуникация

### 1. Нереплексивное, рефлексивное, эмпатийное слушание

Учитывая поведение участников коммуникативного процесса, различают нереплексивное, рефлексивное, критическое и эмпатийное слушания.

#### Нереплексивное слушание

**Нереплексивное слушание (пассивное слушание)** — стиль ведения беседы, в котором используется лишь необходимый с точки зрения целесообразности минимум слов и техник невербальной коммуникации. Оно применяется в тех случаях, когда существует необходимость дать субъекту выговориться, когда собеседник находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения и особенно полезно в ситуациях, где собеседник проявляет активное желание выразить свою точку зрения, обсудить волнующие его темы и где он испытывает трудности в выражении проблем, легко сбивается с мысли вмешательством собеседника и ведёт себя закреплённо в связи с разницей в социальном положении между общающимися.

В общем, **наиболее эффективно пассивное слушание в ситуациях, когда собеседник не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одного — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться «на равных».**

Суть нереплексивного слушания состоит в **минимальном вмешательстве в речь собеседника** (условно-пассивное слушание). Тут важно просто **слушать** человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действует так называемая «угу-реакция»: «да-да, угу-угу, ну конечно» и т. п. Если не вмешиваться не «раскачивать» эмоции человека дополнительно, то, выговорившись, человек успокоится, и, почувствовав это, вы уже можете общаться с ним нормально.

Не молчите, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Но и не задавайте ему уточняющих вопросов, потому что в этой ситуации они могут только вызвать взрыв негодования у вашего партнера. Будьте осторожны со словами: «Успокойся, не волнуйся, все уладится», — он этих слов адекватно понять не может, они его возмущают, ему кажется, что его проблему недооценивают, что его не понимают.



#### Критическое слушание



**Критическое слушание** требует от участника общения первоначально анализа сообщения, затем - его понимания. Такое слушание приемлемое во время делового совещания, конференции, дискуссии, на которых обсуждаются проблемы, мысли, идеи, касающиеся новых проектов, опыта и др.. Однако в процессе сообщения новой информации, например на лекции, критическое слушание непродуктивное, потому что отторжение информации не позволяет почерпнуть из нее ценное.

## Рефлексивное слушание (активное)

**Рефлексивное слушание** (активное слушание)— стиль ведения беседы, в котором предполагается более активное речевое взаимодействие. Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля правильности восприятия полученной информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующимися активное слушание, является уточнение правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что?..», парафразов: «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...».



В процессе активного слушания нужно:

- оставаться непредвзятым. Любые комментарии, особенно критического характера, усиливают нежелание собеседника говорить о глубоко затрагивающих его проблемах. Это затруднит и идентификацию его действительных чувств, мотивов и потребностей;
- изучать выражение лица собеседника, его жесты и позу, выявляя степень его правдивости;
- обращать внимание на тон сообщения. Любое несоответствие между содержанием и формой может указывать на глубоко спрятанные чувства;
- слушать не только слова. Важные части сообщения часто передаются паузами, выделением слов и колебаниями. Длинные паузы и повторения выдают тревогу;
- облегчить задачу сдержанным, застенчивым или немного косноязычным собеседникам, вставляя в их монологи подбадривающие комментарии, такие, как «понимаю», «конечно». Одновременно улыбаться, смотреть на собеседника и принимать заинтересованный вид;
- попытаться поставить себя в положение собеседника, взглянуть на ситуацию его глазами и услышать все его словами;
- проверить свое понимание услышанного при помощи вопросов: «кто?», «что?», «когда?», «где?», «почему?», «как?»;
- использовать прием, носящий название ПИН, для получения дополнительных идей, информации и комментариев. Это значит, что нужно начинать с Позитивных моментов предложения собеседника, затем находить Интересное и только потом обращаться к негативным аспектам его идей.

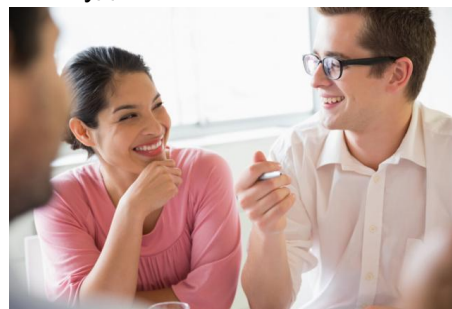
### Техники активного слушания





## Эмпатийное слушание

**Эмпатийное слушание** предполагает, что участник общения уделяет больше внимания «считыванию» чувств, а не слов. Оно бывает эффективным, если коммуникатор вызывает у собеседника (реципиента) положительные эмоции (радость, надежду на лучшее, уверенность в себе и др.), и неэффективным, если провоцирует негативные эмоции (страх, тревогу, разочарование и т.п.).



Давайте подумаем, зачем вы рассказываете кому-то о своих проблемах? Может быть, чтобы выслушать совет, как вам вести себя в сложившейся ситуации? Или для того, чтобы вас оценили, сказали, правильно ли вы ведете себя? Или, может быть для того, чтобы услышать, как вел себя собеседник в аналогичной ситуации? Наверно, все же нет. Если вы посмотрите на себя откровенно, то поймете, что главное в таких случаях – желание, чтобы вас поняли, разделили с вами те чувства, те переживания, которые вы испытываете. Так главное, видимо, именно в этом – в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания, такого, которое дает другому человеку облегчение, и, как это ни неожиданно, открывает ему новые пути для понимания самого себя. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

### Правила эмпатического слушания:

-В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но принято вами.

-Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, – не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.

-Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера»но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя оттого, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.

-Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы («А вы не знаете, что означает то-то?»), или же просто не он хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели бы вы, применение эмпатического слушания не целесообразно.

## 2. Типичные ошибки слушания

**Рассеянное внимание.** Существует ошибочное мнение, что можно делать два дела одновременно. Например, писать отчет и слушать своего коллегу. Время от времени можно кивать, изображая внимание смотреть в глаза собеседнику. Но внимание сосредоточено на отчете, и человек лишь смутно представляет себе, о чем говорит собеседник. Избежать ловушки рассеянного внимания можно путем расстановки приоритетов: выбрать то занятие, которое важнее.

**Отсеивание** происходит в тех случаях, когда заранее составляется мнение о том, что пытается сказать собеседник. В результате внимание обращается лишь на ту информацию, которая подтверждает первое впечатление, и отбрасывается все остальное, как не имеющее отношение к делу или незначительное. Избежать этой ловушки можно только в том случае, если подходить к любой беседе непредвзято, не делая никаких исходных предложений и выводов.

**Перебивание** собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

**Поспешные возражения** часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что же собеседник пытался сказать на самом деле.

### 3. Технические приемы эффективной беседы и интервьюирования

Какая не была бы цель общения всегда полезно знать технические приемы эффективного слушания и уметь непринужденно пользоваться ими. Вот главные из них.

1. Умейте показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно достичь уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как может партнер узнать, что его поняли, если ему не сказать об этом?

2. Будьте внимательны. Умейте поддерживать, с кем говорите, визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (иногда принимается как враждебность). Следите, чтобы ваши позы и жесты свидетельствовали: вы его слушаете. Помните, что он хочет общаться с внимательным, живым человеком.

3. Умейте концентрироваться на том, что говорит участник диалога. Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты).

4. Старайтесь свести до минимума ситуационные помехи (телевизор, телефон). Не допускайте «блуждания» мыслей.

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными», согласно принятых социальных норм.

6. Умейте быть наблюдательными. Следите за неречевыми сигналами разговора (так на эмоции приходится большая часть общения) и выражением человека: как смотрит на вас, как поддерживает контакт, как сидит или ест, как ведет себя во время разговора. Отвечают неречевые сигналы собеседника его речи или противоречат ей?

Совершенствуя свое умение слушать, основное внимание следует уделить освоению этих рекомендаций. Однако помните о наиболее распространенных ошибках, которых не следует допускать. Итак, слушая собеседника:

1. Не делайте вид, что слушаете. Это бесполезно: отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в жестах. Лучше уж признаться, что в данный момент выслушать достаточно внимательно вы не можете, обратившись, например, на занятость.

2. Не перебивайте без надобности. Иногда мы делаем это неосознанно, кстати, руководители чаще перебивают подчиненных, чем наоборот. Если для уточнения сути дела вам все же необходимо перебить говорящего, помогите ему возобновить прерванный ход мыслей.

3. Не делайте поспешных выводов. Каждый неосознанно склонен судить, оценивать и одобрять или не одобрять то, о чем говорится. Но именно такие субъективные оценки заставляют собеседника занять оборонительную позицию. Помните, что такие оценки - барьер для содержательного общения.



4. Не задавайте слишком много вопросов. Можно уточнить сказанное, но «закрытые» вопросы, требующие ответа типа «да» или «нет», необходимо свести к минимуму. Чрезмерно большое количество вопросов подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит время в оборонительную позицию.

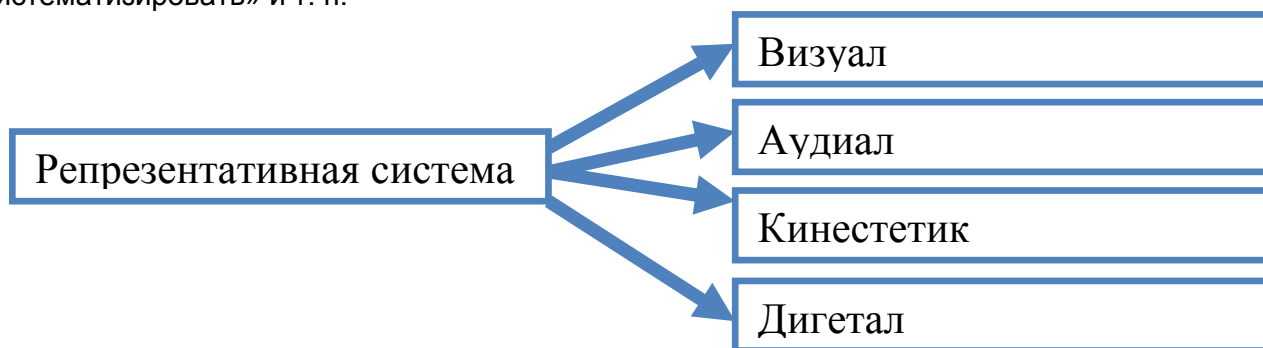
5. Не давайте советы, если вас об этом не просят. Если ее действительно просят, уточните, что именно собеседник хочет в действительности.

#### 4. Синтоническая модель эффективной коммуникации

**Общие положения.** Название «синтоническая» образовано от слова «синтония», что означает «быть в гармонии с собой и другими». Синтоническая модель общения разработана в рамках нейро-лингвистического программирования (НЛП).

Процесс общения начинается с восприятия, именно с его помощью человек устанавливает контакт с миром и людьми. Наши органы чувств похожи на пять дверей, которые мы распахиваем, чтобы собрать информацию об окружающей действительности. Синтоническая модель общения строится на идее о том, что у каждого человека есть своя «любимая дверь восприятия» — та репрезентативная система, которой он доверяет больше, чем другим.

Например, если ваша любимая система визуальная (зрительная), то вы воспринимаете и храните в памяти мир в «картинках». Установлено, что ведущая репрезентативная система внешне проявляется в движениях глаз, выборе слов, используемых в общении, в особенностях дыхания, характере человека и т.д. В НЛП выделены 3 типа людей: визуалы (опора на зрение), аудиалы (опора на слух), кинестетики (опора на тактильные и внутренние ощущения). К классической триаде людей добавляют еще один тип — «**рассудочных людей**», или «компьютеров» (дигиталы) — это те, которые реагируют не на свои ощущения, а на обозначения, наименования, слова, «ярлыки», которыми обозначают все свои ощущения и образы. Они предпочитают пользоваться словами: «надо разобраться», «проанализируем», «систематизировать» и т. п.



Если вы будете правильно, в соответствии с ведущей репрезентативной системой собеседника, выбирать и использовать слова, вас сочтут человеком, с которым приятно общаться, с которым легко установить контакт и взаимопонимание.

Чтобы узнать, какую репрезентативную систему предпочитает человек достаточно просто внимательно понаблюдать за ним. Многие скажут слова, которые он использует. Еще красноречивее будет его невербальное поведение: движение глаз, темп: и тембр голоса, дыхание, поза.

*Одни из родоначальников НЛП, как науки, Джон Гриндер и Джудит Делозье утверждают, что человек при наличии выбора чаще употребляет слова, соответствующие его репрезентативной системе.*

*Визуал: «Ваша позиция выглядит правильной», «ваша правота очевидна», «я вижу в ваших словах истину»,*

*Аудиал: «Звучит похоже на правду»,*

*Кинестет: «Я чувствую, что Вы правы», «в ваших словах ощущается истина».*

*Дигетал.: «Я думаю, Вы правы», «вы безусловно правы».*

	 Визуальная	 Аудиальная	 Кинестетическая	 Дигитальная
<b>Поза</b>	Прямая, расправленная	«Телефонная поза»	Расслабленная, с наклоном вперед	Прямая, зажатая
<b>Движения</b>	Указующие, в верхней части туловища	Движений мало, на среднем уровне туловища.	Передают состояние, обычно нижняя часть туловища	Движения зажатые и их мало.
<b>Дыхание</b>	Грудное	Полное	Брюшное	Верхнее
<b>Голос</b>	Высокий, звонкий	Меняющийся	Низкий, хриплый	Монотонный
<b>Взгляд</b>	Над окружающими	Глаза опущены	Вниз	В лоб собеседнику

**Определение желаемых результатов.** Деловое общение без результата — как путешествие без цели. Результат — это то, что вы хотите увидеть, услышать и почувствовать. Важно точно определить результаты взаимодействия с другим человеком, сформулировать цели в положительной формулировке и согласовать результаты с партнером по взаимодействию. Если вы будете стараться добиваться результатов во вред интересам других, то собеседник будет препятствовать вам и успеха в налаживании понимания и нахождении общих решений вы не достигнете.

**Сенсорная острота.** У каждого человека есть сенсорное чутье, которое помогает ему видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению. Некоторые сигналы в поведении собеседника могут подсказать, что сделан неправильный шаг или что надо немного отступить, чтобы достигнуть цели. Сенсорная острота помогает заметить мельчайшие изменения в поведении собеседника: ведь внутренние мысли и эмоции человека проявляются через внешнее поведение (позы тела, покачивания, наклоны головы, движения плеч, жестикуляция рук). Эти тонкие бессознательные видимые реакции в НЛП делят на четыре группы — изменения цвета кожи, изменения нижней губы, моментальные изменения мускулов, изменение в дыхании. Бессознательные видимые реакции ценны, т. к. они не подвластны сознательному контролю человека и поэтому содержат истинную информацию. Эти тонкие изменения трудно заметить без должной тренировки.

Обучаясь сенсорной остроте, надо освоить три шага:

1. Фиксация изменений в поведении человека (тренируйтесь каждый день в наблюдении за людьми, но помните правило: «Остановиться, послушать, посмотреть, включить свою интуицию, но не спешить с интерпретацией»).

2. Различение паттернов, т. е. повторяющихся моментов в поведении человека. Посмотрите внимательно на тех, кто нервничает: одни переминаются с ноги на ногу, бледнеют, другие — стремительно расхаживают по комнате, сжимают кулаки, покусывают губы. И так бывает каждый раз в минуты нервных переживаний. Такие повторяющиеся специфические изменения в позе тела, в движениях головы, рук, ног, окраске лица, в ритме дыхания, темпе голоса и называют паттернами.

3. Калибровка, т. е. узнавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам, установление связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием. (Вначале, пока опыта мало, можно уточнять у собеседника: «Вы нервничали, когда сказали, что вам не надо сахара?» А про себя можете добавить: «И у вас были бледные пятна на лице, вы переминались и прислушивались к чему-то».) Специалисты по НЛП предупреждают, что вы можете угодить в опасную западню, если будете трактовать изменения во внешнем поведении собеседника исходя из своего опыта. Одна и та же внешняя реакция может иметь совершенно разное значение у разных людей. Каждый человек индивидуален, и необходимо избегать обобщений.

**Гибкость.** Процесс общения во многом зависит от гибкости собеседников — способности изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера. Правило НЛП гласит: «Если то, что вы делаете, не срабатывает, попробуйте сделать что-нибудь другое». В общении важно быть гибким в словах, мышлении, восприятии и поведении.

**Конгруэнтность.** Слово «конгруэнтность» произошло от латинского «congruens», что означает «встретиться и прийти к соглашению». В каждом из нас много разных частей: делового человека, начальника, родителя, критика, игрока, честолюбца, весельчака, покорителя сердец и т. п. Если все части личности действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех, выбирая при этом единый способ взаимодействия, — вы конгруэнтны.

Если мы говорим одно, делаем другое, а желаем совсем третьего, то мы неконгруэнтны, и наше состояние заметно для окружающих людей. Если части нашей личности не решили еще, что нам действительно нужно, если есть какие-либо противоречия и несогласия по поводу способов достижения результатов, мы можем сказать «да», но при этом непроизвольно отрицательно качнем головой, или серьезная фраза может неожиданно закончиться коротким смешком. Все это видят люди, с которыми мы общаемся, и такое поведение вызывает замешательство, сомнение, недоверие к нам. В итоге шансы на успешное достижение результата уменьшаются. Быть конгруэнтным — значит сделать важный шаг к достижению внутренней целостности.

**Раппорт.** Слово «раппорт» означает в английском языке отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии. Это самый важный процесс в любом взаимодействии. Раппорт с собеседником по-разному ощущается у разных людей: у одних появляется ощущение покоя, у других — чувство разделенного взаимопонимания.

Необходимо освоить только шесть шагов.

1. Проверка вашего доверия партнеру, с которым вы общаетесь, — уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надежности? Можно спросить себя об этом, и если вы услышите конгруэнтный ответ «да» — все в порядке. Если же услышите несогласие, надо определить — что именно Вас беспокоит. В противном случае ваше недоверие так или иначе проявится, вызовет ответное недоверие, напряженность отношений, после чего достижение желаемого результата маловероятно.

2. Проверка доверия партнера к вам. Оценить степень доверия собеседника позволяет сенсорная острота и умение анализировать индивидуальные невербальные сигналы.

3. Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками, чтобы ваша техника осталась незамеченной.

4. Установление соответствия дыханию собеседника. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.

5. Установление соответствия ритму движения собеседника. По своей сути — это продолжение налаживания своеобразного психологического резонанса. Например, всякий раз, когда ваш собеседник касается своего подбородка, вы можете тихонечко постукивать по столу. Или, если партнер взволнованно ходит по комнате, вы можете сопровождать его хождение чуть заметным постукиванием ноги.

6. Соответствие позе тела собеседника. Использовать эту технику надо осторожно, чтобы не оскорбить собеседника.

Установив раппорт с собеседником, вы можете незаметно для него постепенно «повести» его дыханием, позой, темпом голоса за собой, подведя его с помощью этих невербальных средств и наличия убедительной словесно-логической аргументации к желаемому решению, результату.

**Ресурсное состояние** — это оптимальное внутреннее состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности. Ресурсное состояние может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости. Чтобы научиться входить в ресурсное состояние, необходимо освоить четыре шага:

1. Поиск воспоминаний об успехе в своем прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво — вам самим и окружающим это очень нравилось.

2. Найдите удобное место и позвольте себе пережить то состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видел, когда у меня все так хорошо получалось? Что я при этом чувствовал? Что слышал?»

3. Когда воспоминание о той, прежней, ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул — реакция». Запомните ту точку, к которой прикасались, и с каким нажимом было прикосновение. На языке НЛП такое установление условной связи называется «якорением». «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому относятся ваши воспоминания.

4. Вхождение в ресурсное состояние. Для этого надо повторить второй и третий шаги, т. е. последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и повторное установление того же самого якоря, а затем одновременное использование якоря и восстановление воспоминаний.

В общении с коллегами, с начальством, в семье, в любой трудный момент жизни, используя свой «ресурсный якорь», вы почувствуете прилив сил, которые помогут вам добиться успеха.

**Пойнтеры.** НЛП предлагает особую процедуру уточнения содержания и смысла сказанного. Суть -ее— в умении задавать вопросы, которые в НЛП называются пойнтерами, или указателями.

Пойнтеры необходимы, если вам нужна точная информация, без которой не достичь взаимопонимания и результата. Если же речь идет о чем-то незначительном, то можно обойтись без уточняющих вопросов. Пойнтеры необходимы нам, чтобы лучше понять друг друга, помогают уточнить, какой смысл каждый из партнеров по общению вкладывает в те или иные слова, и на основе этого быстрее прийти к успешному решению проблем и достижению желаемого результата.

1

УТОЧНЕНИЕ СМЫСЛА  
СУЩЕСТВИТЕЛЬНЫХ«А какой смысл вы вкладываете в слово...?  
А что для вас значит...?»

*Если три человека обсуждают производительность, то для каждого из них это слово может иметь специфическое значение: для одного — главным будет скорость производства, для другого — люди, для третьего — машины, для четвертого — прибыль итп.*

2

УТОЧНЕНИЕ СМЫСЛА  
ГЛАГОЛОВКак именно? Когда?  
В каком виде будет результат?

*Например, собеседник говорит вам: «Я подготовлю доклад к 12-му числу». «Как именно вы подготовите доклад?» — последует вопрос. В самом деле, доклад можно подготовить по-разному: в устной форме, в рукописи или напечатать с рисунками и плакатами. И только вашему собеседнику это известно. Вам же лучше узнать об этом сейчас, не дожидаясь 12-го числа.*

3

УТОЧНЕНИЕ СМЫСЛА  
ПРАВИЛ

К словам «должен», «надо» задайте вопрос: «А что будет, если я не сделаю этого? А что будет, если вы не сделаете этого?»

*В жизни человека существует множество правил, обычно выражаемых в словах: «должен», «не должен», «надо», «нельзя» и иногда их нужно пересматривать «свежим взглядом». Подвергая сомнению правила, мы можем обрести новые возможности и новые выборы, способы действия. Это наиболее полезно в общении с самим собой, но использовать с другими людьми его нужно осторожно, чтобы не вызвать агрессию собеседника.*

4

УТОЧНЕНИЕ  
ОБОБЩЕНИЙ«Действительно никто (никогда, все...) ?»,  
«Возможны ли исключения?», «Были ли  
исключения?» «Когда это возможно?» и т.п

*Обобщая, мы используем слова «все», «всегда», «каждый», «никогда», «все говорят», «никому не верю», которые, как правило, не соответствуют истине. Это обобщающие слова, а они игнорируют исключения из правил, ограничивают наше поведение, закрывая пути, которые могли бы привести к решению многих проблем.*

5

УТОЧНЕНИЕ  
СРАВНЕНИЙ«Лучше по сравнению с чем?», «Хуже по  
сравнению с чем?» итп

*Аналогичным образом ситуация и в случае сравнений, таких как «лучше», «хуже», «легче», «быстрее» и др.*

## Тема 2.5 Психологические особенности публичного выступления

К публичным выступлениям относятся лекции, доклады, сообщения, связанные с передачей информации более или менее широкой аудитории. При этом происходит процесс общения лектора с аудиторией.



### 1. Принципы информирования

Перед выступающим стоит задача изложить свой материал таким образом, чтобы вызвать интерес у слушателей, облегчить им понимание сообщаемой информации и способствовать лучшему ее запоминанию. Для этого нужно соблюсти ряд принципов информирования:

#### Доверие.

Аудитория будет охотнее слушать оратора, если он вызывает у нее **симпатию и доверие**. Этому способствуют знания (опыт), достоверность используемой информации и особые личные качества.

#### Интеллектуальная стимуляция

Аудитория более склонна прислушиваться к интеллектуально стимулирующей информации. Таковой она будет, если она **нова** для слушателей и отвечает их потребности в знаниях, является **необычной**. Определенное значение имеет и использование неординарных методов при ее изложении.

#### Актуальность

Аудитория охотнее воспринимает и запоминает информацию, которая кажется ей актуальной. Большинство людей подобны не губкам, впитывающим все, что они видят и слышат, а фильтром, которые пропускают через себя только то, **что считают важным для себя**, соответствует их потребностям и интересам. Особенно важно подчеркнуть актуальность темы в начале сообщения, во вступительной части, чтобы люди поняли, для чего им нужно слушать оратора.

#### Расстановка акцентов

Аудитория легче всего воспринимает и запоминает ту информацию, которая выделяется докладчиком. Люди помнят лишь небольшую часть услышанного, поэтому важно **выделить ту часть сообщения, которую слушателям необходимо запомнить**. Для этого оратор должен заранее определить приоритетность информации и продумать способы ее предъявления: в виде наглядных материалов, повторения ключевых слов и идей, используя логические переходы («Итак, мы выяснили, что...»), «Итак, мы рассмотрели...»). Для выделения ключевых мыслей может быть использован юмор.

### 2. Методы информирования

К методам информирования слушателей в процессе публичного выступления относятся повествование, описание, использование определений, объяснение, разъяснение.

**Повествование.** Повествованиями называются рассказы или истории, построенные вокруг некой центральной мысли и заканчивающиеся развязкой, которая и придает всему рассказу смысл и интерес. Основная цель повествования — преподнести заложенный в нем смысл настолько красочно, чтобы слушатель запомнил его именно благодаря форме изложения. Это достигается следующими приемами:

- повествование должно содержать уточняющие детали (подробности), чтобы усилить производимое рассказом впечатление;

- на протяжении всего повествования нужно поддерживать атмосферу ожидания, интриги; для этого кульминация повествования откладывается на самый конец; слушатели будут внимательными, потому что им будет интересно, правильно ли они прогнозировали по ходу повествования развитие событий;

- по возможности в повествование следует включать диалоги.

**Описание** — это рассказ о том, что из себя представляет данный объект. При описании важно умение подметить характерные детали предмета и красочно их передать. Для многих людей описание оказывается сложной задачей, так как они не привыкли использовать развернутые образные описания в повседневной жизни.

**Определение** — это объяснение значения слов. Умение давать определения является одним из основных показателей эффективной коммуникации, помогая аудитории понять и соотнести между собой ключевые понятия речи. Используются как краткие, так и развернутые определения.

**Объяснение процессов.** Это рассказ о том, как можно что-то сделать, изготовить или как нечто работает. Объяснение может сопровождаться демонстрацией (непосредственным выполнением) необходимых действий и операций, например как пользоваться чем-то, как что-то изготовить и т. д.

При этом могут использоваться видеозаписи этих действий. Во время демонстрации нужно говорить медленно, часто повторяя основные идеи.

**Разъяснение.** Это специфичный вид объяснения, целью которого является обеспечить понимание определенной идеи, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

### 3. Подготовка к выступлению

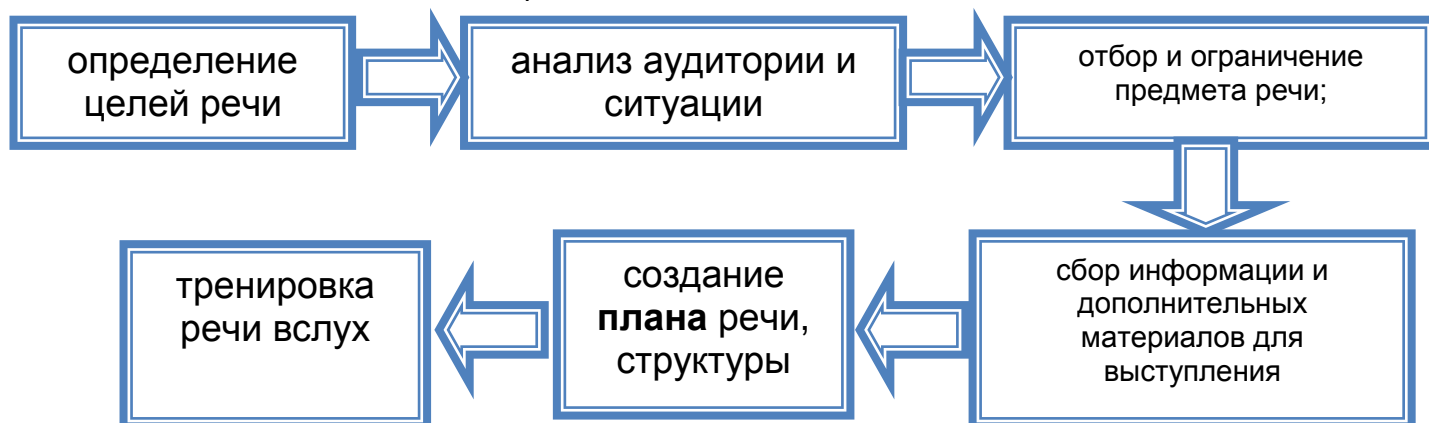
Для правильной подготовки к выступлению следует ответить для себя на 2 главных вопроса:

- **Перед кем предстоит выступить? (оценка аудитории).** Одно дело — выступать с научным докладом перед коллегами, т. е. подготовленной аудиторией, другое дело — перед учащимися, т. е. неподготовленной для понимания научных терминов аудиторией. Важно оценить уровень аудитории, заинтересованность и предубежденность слушателей, их ожидания. Результаты этой оценки помогут выступающему отобрать подходящие примеры, организовать и представить свою речь в форме, удобной для слушателей.

- **Где, когда и как долго будет происходить выступление?(обстановка выступления).**

Оценка того места (обстановки), где предстоит выступить, подскажет, как лучше справиться с ожиданиями слушателей и какую выбрать манеру произнесения речи. Важно заранее знать количество слушателей, необходимость и возможность использования дополнительной аппаратуры (микрофон, компьютерная техника итп), время выступления.

Для подготовки к публичному выступлению можно составить для себя определенный план действий, включающий в себя этапы речевой подготовки.



Опытные ораторы могут использовать метод импровизации. При этом речь планируется, но слова никогда не заучиваются на память. Вместо этого оратор откладывает план-конспект и практикуется в громком произнесении речи, меняя слова каждый раз. Тем самым он убьет сразу двух зайцев: речь его будет такой же выверенной и отшлифованной, как заученная, но более выразительной, жизнерадостной, гибкой и спонтанной.



## Правила структурирования выступления при составлении плана речи

Люди, запоминают лучше всего начало и конец, причем начало способствует возникновению симпатии или неприязни, это, в свою очередь, влияет на слушание и доверие к партнеру.

**Вступление** может быть кратким (одно или два предложения). Не начинайте выступление слишком формально и не показывайте, что вы очень тщательно его готовили. Свобода, непреднамеренность и естественность тона ведут к успеху.

**Основная часть.** Важная для собеседников информация не должна представлять собой бесформенную груду разнообразных по форме и содержанию сведений, они должны быть выстроены, как бы соединены в цепь по каким-либо признакам.

В зависимости от предпочитаемых признаков способы соединения информационных цепочек могут быть различными: в одних случаях можно пересчитать «во-первых, во-вторых, в-третьих» и т.п.; в других — лучше проранжировать: сначала сказать самое главное, затем изложить следующее по значимости, далее привести менее значимую информацию. Информация может быть выстроена и в «логических цепочках», например: «если это так, то напрашивается следующий вывод».

**Концовка речи** — самый стратегически важный элемент, который помнится дольше всего. Заканчивая, не говорите о том, что вы заканчиваете, но не оставляйте речь незавершенной. Можно предложить такие варианты концовок: призвать к действию, сделать слушателям подходящий комплимент, вызвать смех, процитировать подходящие поэтические строки, создать кульминацию и т. п.



## ОСНОВНЫЕ ЧАСТИ ПУБЛИЧНОЙ РЕЧИ

### ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ:

#### ВСТУПЛЕНИЕ

Вызвать интерес, овладеть вниманием аудитории

Установить взаимопонимание и доверие

Подготовить аудиторию к восприятию речи

#### ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Сообщить информацию

Обосновать свою точку зрения

Убедить аудиторию

Побудить слушателей к конкретным действиям

#### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Суммировать сказанное сделать выводы

Усилить интерес аудитории к предмету речи

Закрепить впечатление от речи

## 4. Формирование отношения аудитории. Организация внимания аудитории. Принципы убеждающей речи.

Для успешного выступления необходимо установить контакт и взаимопонимание с аудиторией, т. е. адаптироваться к ней. Адаптация к аудитории включает в себя:

- 1) достижение взаимопонимания;
- 2) привлечение и поддержание интереса аудитории;
- 3) приспособление к уровню понимания аудитории;
- 4) укрепление или изменение отношения аудитории к вам или к предмету вашей речи;
- 5) адаптацию к установкам (мнениям) аудитории.

**I. Достижение взаимопонимания.** Это понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие эмоции и имеют общий опыт.

Достичь этого можно:

- используя личные местоимения («вы», «нам», «мы», «наше»);
- задавая риторические вопросы (они стимулируют активность аудитории, а когда слушатели участвуют в разговоре, они лучше понимают его содержание),
- делаясь общими переживаниями (рассказывая случаи из личного опыта, которые показывают, что вы ваши слушатели имеете много общего);
- персонифицируя информацию, т. е. относя ее к конкретным слушателям.

**II. Формирование позитивного отношения аудитории к себе как оратору.** Этого можно добиться несколькими способами.

- Следует хорошо подготовиться к выступлению, так как аудитория всегда инстинктивно чувствует, когда оратор «скользит по поверхности», не обладает глубиной проработки излагаемого вопроса.
- Следует показать аудитории наличие вспомогательного и подкрепляющего материалов: многих хороших примеров, иллюстраций и подходящих случаев из личного опыта.
- Положительно влияет и рассказ о личном участии докладчика в том, о чем он говорит. Это создаст у слушателей впечатление о практическом понимании оратором излагаемой проблемы.
- Доверие слушателей вызовет этичное поведение оратора. Этичность оратора подразумевает его честность, отсутствие личных нападок с его стороны, отсутствие преувеличений, спокойное доброжелательное отношение в случае критики и т.п.
- Зрительный контакт с аудиторией. Чем чаще оратор смотрит на аудиторию, тем более квалифицированным, осведомленным и опытным, а также более честным и дружелюбным его считают. Ко всему прочему, это позволяет оценить то, как аудитория реагирует на речь. Следя за поведением аудитории, оратор может определить, что следует изменить в его докладе.
- Соответствующая аудитории одежда, улыбка и доброжелательный тон голоса. Важно следить за выражением лица, осанкой (прямая осанка, расправленные плечи) исключить лишние жесты (не в соответствии с ситуацией).

*Как преодолеть нервозность?*

*От 15 до 20% людей постоянно испытывают страх перед выступлением. Как бороться с этим?*

*Существуют конкретные действия, которые помогают контролировать нервозность.*

1. Выбор для сообщения интересной и известной для оратора темы.
2. Полноценная подготовка к выступлению. Это наряду с первым пунктом придаст уверенность перед и при выступлении.
3. Планирование очередности выступления, являющейся для оратора оптимальной: одни предпочитают выступать с докладом первыми, другие, послушав выступления предыдущих ораторов, лучше адаптируются к ситуации выступления, поэтому предпочитают выступать в конце заседания.
4. Мысленная репетиция (визуализация) успешности своего выступления. Нужно представить себя спокойным и улыбающимся при приближении к трибуне; напомнить себе, что вы хорошо подготовились и слушатели хотят услышать то, что вы собираетесь рассказать. Представьте, как слушатели одобрительно кивают, когда вы говорите, а по окончании речи аплодируют вам.
5. Использование позитивной установки перед выходом на трибуну: «Я рад, что у меня есть возможность поделиться этой информацией с другими», «Я хорошо подготовился и готов к выступлению».
6. Использование паузы продолжительностью в несколько секунд перед началом речи. Отрегулируйте свое дыхание, сделайте для этого глубокий вдох. Постарайтесь немного подвигаться во время произнесения начальных фраз; иногда несколько жестов или шагов бывают достаточными для снятия напряжения.

III. **Привлечение и поддержание интереса аудитории.** Эта задача решается путем использования четырех принципов: своевременности, близости, серьезности и живости.

#### **ВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

Например, преподаватель может отметить, что этот материал обязательно будет в билетах на экзамене. Или что знание этой информации может пригодиться при приеме на работу, при конкурсе на вакантную должность и т. п.

#### **БЛИЗОСТЬ**

Слушателей больше будет интересовать информация, которая близка им, которая затрагивает их личное пространство, важные для них вещи, проблемы, связанные с семьей, работой, учебой и т. д., в зависимости от профиля аудитории.

#### **СВОЕВРЕМЕННОСТЬ**

Слушателей скорее заинтересует информация, которую они смогут использовать не в неопределенном будущем, а **немедленно или, по крайней мере, в ближайшем будущем.**

#### **Живость и эмоциональность**

При ослаблении внимания слушателей необходимо использовать интересные истории, удивительные факты, связанные с темой сообщения. Однако важно при этом не увлекаться их использованием, иначе внимание слушателей рассеется от предмета обсуждения. Живая, образная, эмоциональная речь воспринимается слушателями гораздо лучше, чем размеренная, строго логичная, монотонная речь, которая быстро усыпляет слушателей.

Для пробуждения и поддержания интереса можно задавать различные вопросы (и даже начать свое выступление с вопроса к аудитории).

#### **IV. Адаптация к уровню понимания аудитории**

Важно, чтобы преподносимая слушателям информация была доступна их пониманию. Обычно рекомендуется вначале сделать обзор основных (базовых) положений в форме напоминания слушателям о том, что они уже знают: «Как вы помните...», «Как мы знаем...» и т. п.

Обязательно нужно подумать над способом представления новой информации, который будет способствовать ее пониманию, используя для этого определение, описание, сравнение и приведение примеров, наглядные материалы.

**V. Адаптация к установкам (мнениям) аудитории.** В зависимости от изначальных установок слушателей оратор должен концентрироваться на формировании мнения, его изменения или побуждении к активным действиям.

Отрицательные установки, негативный настрой, враждебность

Приступить к теме издали или выступить со скромным предложением, призывающим лишь немного изменить позицию слушателей. Это может по крайней мере заставить слушателей задуматься о том, что сообщение оратора может иметь какую-то ценность. Позже, когда идея уже «пустит корни», оратор может предложить аудитории продвинуться еще дальше.

Отрицательные установки, умеренное несогласие

Ослабить установку слушателей и при этом не вызвать их враждебности. Для этого надо излагать материал объективно и представлять дело достаточно ясно, чтобы слегка несогласные с оратором люди захотели обдумать его предложение, а полностью несогласные хотя бы поняли его точку зрения.

Отсутствие мнения или безразличие к вопросу

Сформировать мнение или убедить слушателей действовать. При слабой информированности - дать достаточно информации, которая поможет слушателям понять суть дела. Если слушатели не имеют никакого мнения, потому что обсуждаемый вопрос им безразличен, следует чаще использовать материал, обращенный к нуждам слушателей.

Положительная установка, мнение совпадает с мнением выступающего

Укрепить эту установку и предложить четкую и конкретную программу действий, вокруг которой слушатели могут сплотиться.

#### ПРИНЦИПЫ УБЕЖДАЮЩЕЙ РЕЧИ

**Доводы и доказательства.** Если в процессе выступления требуется убедить или переубедить аудиторию в ее мнении, оратор должен использовать весомые доводы и доказательства – подтвержденные факты, которые соответствуют выводам оратора,

**Достоверность и современность источников.** Серьезность доказательств обусловлена достоверностью источника полученных оратором сведений (например, сведения, почерпнутые из «желтой» прессы, как правило, недостоверные); современностью этих сведений (сведения пятилетней давности могут оказаться неверными сегодня).

**Наличие конкретных примеров.** Поскольку взятые вами примеры должны представлять все возможные случаи или большинство из них, вы должны привести достаточно примеров, чтобы слушатели могли быть уверены, что это не изолированные и не вырванные из контекста примеры. Наихудшим вариантом выступления является выступление в форме доводов не подкрепленных примерами.

**Апеллирование к авторитетам.** Один из наиболее встречающихся способов повышения убедительности сообщений. Лучше всего, если авторитет, мнение которого озвучивается является специалистом в данной области, однако специалисты по рекламе хорошо знают, что публика вообще склонна обожествлять знаменитых спортсменов, артистов и ведущих телепередач. Поэтому люди часто готовы верить словам этих «звезд», даже когда те говорят о предметах, о которых, может быть, знают совсем мало.

## Тема 3.1 Общение как взаимодействие

### 1. Социальное взаимодействие и его виды

Ситуация контакта двух и более людей может принимать различные формы:

- 1) простое присутствие;
- 2) обмен информацией;
- 3) совместная деятельность;
- 4) равная обоюдная или асимметричная активность, причем активность может быть разного типа: социальное влияние, сотрудничество, соперничество, манипуляция, конфликт и др.

**Интерактивная сторона общения** — это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Для людей важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую деятельность. При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида «планами, созревшими в голове другого», представлениями, чувствами, желаниями, целями и проч.. Эта регуляция и делает деятельность действительно совместной, когда носителем ее будет выступать уже не отдельный индивид, а группа, осуществляющая общую деятельность.

**Социальное взаимодействие** — система взаимообусловленных социальных действий при которой действие одного субъекта является одновременно причиной и следствием ответных действий других субъектов.

В ходе взаимодействия имеет место становление и развитие личности, социальной системы, изменение их в социальной структуре общества и т. п. Взаимодействие — это действия индивидов, направленных друг к другу и направленных на решение практических задач или реализацию ценностей.

Социальное взаимодействие включает передачу действия от одного человека — другому, получение и реакцию на него в виде ответного действия. Оно имеет социальное значение для участников и предполагает обмен их действиями в будущем благодаря присутствию у них **социальных отношений**.

**Социальные отношения** — это устойчивая система взаимодействия между партнерами, имеющая самовозобновляющийся характер.

Социальные отношения формируются в процессе взаимодействия людей и являются результатом их прошлых взаимодействий, приобретших устойчивую социальную форму. Социальное взаимодействие может выступать в виде социального контакта - связь между людьми поверхностна, мимолетна, партнер по контакту может быть легко заменен другим человеком.

Существуют два основных уровня исследования социального взаимодействия: микроуровень (взаимодействие в парах и малых группах) и макроуровень (большие группы, страны, .

Социальная жизнь возникает и развивается ввиду **наличия зависимости людей друг от друга**. Люди имеют сильнейшую потребность друг в друге: входить с другими людьми в продолжительные тесные взаимоотношения, гарантирующие позитивные переживания и результаты. На начальном этапе развития общества необходимость взаимодействовать друг с другом была связана с необходимостью выживания отдельных особей и вида в целом(и на охоте, и при возведении жилищ десять рук лучше одной). Благодаря взаимодействию удается добиться того, что человек сам по себе достичь не в состоянии.

**Итак, взаимодействие:**

позволяет преодолеть ограниченность физических и интеллектуальных способностей каждого в отдельности

позволяет выполнить больший объем работы вследствие разделения и специализации труда и возникновения духа соревнования

позволяет осуществить обмен опытом, удовлетворить потребность в близости, понимании, самораскрытии и способствует развитию личности

## 2. Виды взаимодействий. Кооперация и конкуренция.

В процессе общения люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия. Однако для экспериментальных исследований крайне важно как минимум обозначить некоторые основные типы этих взаимодействий. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, когда группы действуют параллельно, в соответствии со своими интересами, но оказывают влияние друг на друга.

**Кооперация**, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация — необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н.Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности:

- разделение единого процесса деятельности между участниками;
- изменение деятельности каждого, так как результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что на общепсихологическом языке означает, что «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают.

Взаимодействие в условиях противоборства – **конкуренция** – характеризуется вовлеченностью в борьбу, стремлением к ущемлению интересов конкурента. Однако открытая война здесь еще сдерживается общепринятыми правилами. Активное ущемление интересов сторон порождает конфликт (от лат conflictus – столкновение).

Однако сведение всех видов взаимодействия к двум не всегда оправдано, в лучшей степени ориентироваться на более дифференцированную схему разделения видов:



Похожими на данную схему является разделение ведущих стратегий поведения во взаимодействии по концепции Томаса - Кидмэна:

- сотрудничество направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей без ущемления интересов другого;
- соперничество (противодействие) — предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнеров по общению;
- компромисс — реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства;
- уступчивость (приспособление) предполагает жертву собственными целями для достижения целей партнера (альтруизм);
- избегание — представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

## Какие же стили взаимодействия считаются продуктивными?

	<b>Продуктивный стиль</b>	<b>Непродуктивный стиль</b>
<b>Характер активности</b>	оба партнера как соучастники деятельности занимают активную позицию (партнер рядом с партнером);	имеет место активная позиция ведущего партнера и пассивная позиция подчинения — ведомого (партнер над партнером);
<b>Характер целей:</b> <b>выдвигаемых</b>	партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели;	доминирующий партнер сообщает только о ближайших целях, не обсуждая их;
<b>Характер ответственности:</b>	за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия;	всю ответственность несет один (обычно - доминирующий партнер);
<b>Характер возникающих отношений, между партнерами:</b>	доброжелательность и доверие;	и агрессия, обида, раздражение.

Вышеуказанное распределение не следует, однако, абсолютизировать. Так, наличие конкурентной борьбы как в экономике, так и в спорте обладает положительным эффектом и побуждает участников процесса к совершенствованию себя и своей деятельности.

### 3. Трансактный анализ Э.Берна. Основные позиции: ребенок, родитель, взрослый.

В структуре взаимодействия людей Э. Берн выделяет позиции «Родитель», «Взрослый», «Дитя», на основе которых строится реальный процесс взаимодействия.

**«Родитель».** Взаимодействие с позиции Родителя предполагает склонность к доминированию, к конкуренции, к проявлению власти и чувства высокой самооценности, к поучению других, к критическому осуждению других людей, правительства и пр. Родительское состояние «Я» подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

**«Взрослый».** Взаимодействие с позиции Взрослого предполагает склонность к равноправному сотрудничеству, к признанию за собой и другими равных прав и ответственности за исход взаимодействия. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

**«Ребенок»** (или «Дитя»). Взаимодействие с позиции Дитя предполагает склонность к подчинению, к поиску поддержки и защиты («послушное дитя»), либо к эмоциональному импульсивному протесту, бунту, непредсказуемым капризам («бунтующее дитя»). Детское состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.) ,

приспосабливающееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.) , возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение. Дело в том, что каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

### Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого, Ребенка

	Родитель	Взрослый	Ребёнок
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Я не понимаю, как это допускают и т.д	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, подавленное, угнетенное, игривое
Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Спокойное, максимум внимания	Угнетение, удивление
Позы	Рука на бедрах, указывающий перст. Руки сложены на груди	Наклон к собеседнику и ориентация на него	Спонтанная подвижность (ходьба, сжатие кулаков)

Инстанция Я	Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	<p>Заботливый родитель: Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"</p> <p>Критический родитель: Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"</p>
Взрослый	Собирает и дает информацию, оценит вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	<p>Спонтанный ребенок: Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"</p> <p>Приспосабливающийся ребенок: Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"</p> <p>Бунтующий ребенок: Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"</p>

Оптимальной позицией в транзактном анализе считается позиция взрослого. В связи с этим, необходимо научиться определять – в каком «состоянии» сейчас Вы находитесь и переходить в более подходящее ситуации.



## Тема 3.2 Социальное влияние и его виды

### 1. Понятие социального влияния. Виды социального влияния

**Влияние** – деятельность одного субъекта приводящая к изменению каких-либо особенностей индивидуальности другого, его сознания и поведения.

В качестве воздействующего субъекта может выступать как отдельный человек, так и группа и общество в целом. Аналогичным образом в качестве объекта воздействия может выступать как отдельный индивид, так и группа. Можно выделить различные виды влияния: аргументация (убеждение), самопродвижение, манипуляция, внушение, заражение, побуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности, просьба, игнорирование, принуждение, нападение, деструктивная критика.манипуляция.

**Убеждение (аргументация)** – высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника. Средства убеждения могут быть: предъявление адресату ясных и четких аргументов; принятие сильных и слабых сторон принятого решения; получение согласия на каждом шаге доказательства.

**Внушение.** Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям. Средства влияния: личный магнетизм, авторитет; уверенность вербального и невербального поведения; использование условий обстановки.

**Заражение.** Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться это состояние может как произвольно, так и произвольно; усваиваться - также произвольно или произвольно. Средства влияния: высокая энергетика собственного поведения; артистизм; использование интриги при вовлечении партнера в выполнение действий; взгляд «глаза в глаза» и.т.п

**Просьба.** Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия. Средства влияния: ясные и вежливые формулировки; признание права адресата отказать в просьбе.

**Пробуждение импульса к подражанию.** Способность вызывать стремление быть подобным себе. Средства влияния: публичная известность воздействующего; демонстрация высоких образцов мастерства; явление примера доблести, милосердия, служения идее; новаторство; личный магнетизм; призыв к подражанию.

**Самопродвижение** - это открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества. Для того, чтобы правильно презентовать себя следует помнить о том, что любое действие может иметь значение для оценивающих и интерпретироваться ими. Самопродвижение отличается от самовосхваления тем, что инициатор влияния не просто утверждает о себе что-либо, но подкрепляет это реальными делами или неоспоримыми фактами, свидетельствами этих реальных дел. Усиливает впечатление также упоминание опыта. дипломов. знакомств.

**Формирование благосклонности.** Привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги. Средства влияния: проявление воздействующим собственной незаурядности и привлекательности; высказывание благоприятных суждений об адресате, подражание ему, оказание ему услуги.

Существуют также ряд видов влияния, использование которые не считается этичным и которые могут быть использованы только в весьма ограниченном кругу ситуаций:

**Принуждение.** Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролирующие возможности- это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы, ограничения свободы. Средства: объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы; наложение не подлежащих обсуждению запретов; запугивание последствиями; угроза наказания.

**Деструктивная критика** – высказывание оскорбительных суждений о личности человека, грубое осмеяние его поступков. Средства влияния: принижение личности; высмеивание того, что критикуемый не в состоянии изменить – внешности, социального и национального происхождения, голоса и др.; высказывание справедливых критических замечаний адресату, который находится в состоянии подавленности неудачей.

**Игнорирование** – умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру по общению, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности и неловкости, допущенной партнером.

**Нападение.** Внезапная психологическая агрессия. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Основные формы нападения - деструктивная критика, деструктивные констатации, деструктивные советы.

**Манипуляция.** Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. При этом для манипулятора важно, чтобы адресат считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не навязанными извне и признавал себя ответственным за них.

## 2. Приемы эффективного убеждения

Убеждение является конструктивным, но энергетически не всегда достаточно мощным способом влияния. Важный момент переключения здесь - концентрация не только на логике построения собственного доказательства, но и на психологии взаимодействия с адресатом.

### Общие правила

**I. Вежливость и корректность.** При любых ответах партнера лучше сохранять вежливость и не переходить на личности, начиная высказывать негативные суждения в адрес собеседника. Высказывания, принижающие личность партнера по общению, недопустимы. Даже если инициатору забавно то, до какой степени непонятлив его партнер, ему следует воздержаться от иронии и сарказмов. Высказывания вроде: «А я думал, ты хорошо учился в школе» или «Тебе придется, наверное, долго думать над этим, быстро не получается» - это, в сущности, манипулятивные высказывания, «щипки», которые нарушают эмоциональный штиль обсуждения проблемы.

Однако с другой стороны - не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус проявлением признаков неуверенности, излишних извинений. И не принижайте статус собеседника, ибо любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику вызывает негативную реакцию. Избегайте слов, действий, могущих привести к конфликту.

**II. Простота.** Все высказывания должны быть простыми, понятными, не содержать в себе вычурных выражений и редко используемых или специальных терминов. Например, вряд ли удачна формулировка: «Давайте подойдем к проблеме онтологически, оставим пока в стороне ее

этиологический аспект» или «Просодические характеристики речи вступают в конфликт с такими проявлениями, как кинесика и такесика». Вместо них лучше использовать другие, соответственно: «Давайте решать проблему по существу, сейчас не так важно, как она возникла» и «Интонации этого человека ласковые, а жесты - резкие и размашистые, он то и дело задевает партнера руками».

**III Индивидуализация техники аргументирования и языка.** В зависимости от особенностей партнеров выбираются различные методы аргументирования. Невозможно быть убедительным вообще, объективно. Можно быть убедительным для кого-то конкретно.

Соответственно важно использовать не столько тот язык, который кажется простым, а тот, который понятен обеим сторонам. В некоторых случаях допускается говорить на языке партнера, даже если он несколько «снижен» по сравнению с обычным языком аргументирующего. Это не означает, что нужно «опускаться» до оборотов речи хотя и понятных и выразительных, но противоречащих общепринятым нормам языка. Грань здесь бывает порой неуловима.

**IV. Краткость.** Для того, чтобы удержать внимание слушающего, речь должна быть по возможности краткой. Заставлять себя слушать - почти всегда означает совершать насилие над другим человеком. Такое насилие тем мучительнее, чем длиннее речь. Краткость - одно из выражений вежливости и уважения к собеседнику.

**V. Наглядность.** При доказательстве своей идеи полезно применять наглядные средства, которые помогают реализовать преимущества не только абстрактно-логического, но также образного и наглядно-практического мышления.

К числу наглядных средств могут относиться: рисунки, графики; предметы, образцы продукции и др.; образные сравнения. Все эти средства должны быть понятными, доступными для разглядывания, воображения, а если возможно - и для ощупывания. Также могут использоваться интерактивные средства, в которых человек сам совершает конкретные действия, приводящие к определенным последствиям.

**VI. Ориентация на общее с собеседником.** Желая убедить или переубедить кого то следует обязательно начинать с положений, с которыми человек согласен. Аналогично и при контраргументации - начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом. В идеале - . необходимо сначала попытаться выявить позицию партнера и потом включить ее в вашу аргументацию или же, по крайней мере, не допустить, чтобы она противоречила вашим аргументам.

**VII Правильная очередность перечисления преимуществ и недостатков.**

Решающее влияние на формирование позиции партнера оказывает начальная информация, т.е. во время аргументации сначала перечисляются преимущества, а потом недостатки. Обратная очередность, (сначала-недостатки, а потом-преимущества) неудобна тем, что партнер может прервать вас до того, как вы дойдете до преимуществ, и тогда его действительно будет трудно переубедить. С другой стороны очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный (слабыми аргументами вообще не пользуйтесь, они приносят вред, а не пользу).

### 3. Техники аргументации

**Фундаментальный метод** представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашей доказательной аргументации. Важную роль здесь играют цифровые примеры, которые являются прекрасным фоном. В отличие от словесных сведений, цифры выглядят более убедительно.

**Метод положительных ответов Сократа.** Последовательное доказательство предлагаемого инициатором решения проблемы или задачи. Каждый шаг доказательства начинается со слов: «Согласны ли вы с тем, что...» Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему. Если партнер отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Простите, я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы с тем, что...» и т. д. до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами доказательства и с предлагаемым решением в целом.

Примечание. Задавать иные вопросы, кроме вопроса «Согласны ли вы...», не рекомендуется. Особенно опасны вопросы: «А почему вы не согласны?» или «Почему вы возражаете против очевидных вещей?».

**Метод двусторонней аргументации.** Открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающее адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения.

Предоставление адресату возможности самому взвесить аргументы «за» и «против». Однако данный метод рекомендуется использовать если собеседник интеллектуально развит и способен на текущий момент здраво мыслить.

**Метод противоречия** основан на выявлении противоречий аргументации партнера. По сути этот метод является оборонительным.

**Метод сравнения** имеет исключительное значение, особенно когда сравнения подобраны удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения. Могут быть также использованы яркие аналогии, оказывающие «завораживающее» действие на слушателей.

**Метод «да... но».** Часто бывает, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы, но они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны предложенной альтернативы. Однако, поскольку действительно редко случается так, что все говорят только «за» или «против», легко применить метод «да... но», который

позволяет рассмотреть и другие стороны решения. Мы можем спокойно согласиться с собеседником, а потом наступает так называемое «но».

**Метод псевдосогласия.** Весьма эффективен как в отношении одного собеседника, так и в отношении нескольких слушателей. Суть его заключается в том, что после аргументации собеседника мы ему вообще не возражаем и не противоречим, а, наоборот, приходим на помощь, приводя новые доказательства в пользу его аргументов. Логика и положения, которые использует собеседник логически продолжают и демонстрируется их противоречие друг другу. Однако в ходе этого в приводимые доводы «вплетаются» элементы того, в чем следует убедить оппонента, после чего, когда оппонент уже согласился со всем уже можем использовать таковые для переубеждения.

**Метод «доведение до нелепости», «сведение к абсурду».** Суть такого приема — показать ложность тезиса или аргумента, так как следствия, вытекающие из него, противоречат действительности.

**Бывает, что убедительность бывает излишней.**

*Зачастую аргументирующий не может преодолеть искушения прямо указать адресату на ошибку в его рассуждениях. Такая убедительность бросает вызов чувству собственной значимости и поэтому вызывает защитную реакцию в форме сопротивления. То же касается и чрезмерного количества аргументов. Излишняя доказательность может быть подозрительна.*

#### 4. Искусство критики

Критика является одним из достаточно эффективных средств воздействия. Однако будучи примененной неправильно, она же не приводит к поставленным задачам, может ранить самолюбие критикуемого, привести к конфликтам.



**Существуют несколько правил критики, которые помогут избежать нарушения взаимоотношений:**

1. Прежде всего выслушайте объяснения. К сожалению, немногим людям удастся выслушать объяснение со стороны критикуемого ими человека непредвзято, терпеливо и до конца. Невольно срываются замечания, подобные такому: «Если хотите со мной говорить — молчите!», главной задачей при выполнении данного правила должно стать следующее: услышать и понять, что говорит критикуемый в ответ на критику, чтобы принять действенные меры.

2. Сохраняйте ровный тон. Эмоциональная критика часто воспринимается просто как результат «дурного настроения», «желания сорвать злость» или же вообще предвзятого отношения.

3. Прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить, и похвалите. Это очень действенный прием. Особенно желательно его применение в преддверии серьезной критики. Например, вы говорите: «Мы с вами работаем вместе (столько-то лет). Нередко ваши результаты были просто великолепны (приводите 1-2 примера). Но объясните, что происходит с последним моим поручением?».

4. Критикуйте поступки, а не человека. Грубой ошибкой являются обобщения с переходом на личность и навешивание ярлыков («бездельник», «разгильдяй», «лодырь» и т.п.). Каждый может согласиться, что он ошибся, но никто не согласится с тем, что он плохой человек. В последнем случае закладывается конфронтация, отдаляющая стороны от взаимопонимания. Осознание же ошибки — это уже путь к ее исправлению.

5. Ищите вместе решение, а не обвиняйте. Не используйте промахи человека, чтобы утвердить свой авторитет, показать свое превосходство. В большинстве случаев это только приводит к прямо противоположному — ухудшению отношения.

6. Не критикуйте при свидетелях! Критика при посторонних тем сильнее понижает имидж человека, чем больше свидетелей его позора. В противоположность этому хвалить лучше всего при свидетелях.

7. Помогите критикуемому «сохранить свое лицо» Иногда критикуемый не соглашается с критикой только потому, что согласие ассоциируется в его сознании потерей своего достоинства. Вот почему не следует забывать о том, что ничто так не разоружает критикуемого человека, как условия почетной капитуляции. В этой ситуации крайне важно построить побежденному «золотой мост» для отступления.

8. Проявите эмпатию. Бесцеремонная критика ранит самолюбие и иногда так выбивает из колеи, что человек просто оказывается неспособным переосмыслить ситуацию и учесть найденные ошибки. Поставив себя на его место, легче понять, как исцелить от ошибок, не нанося ему ран.

## 5. Формирование взаимного доверия

В отечественной психологии доверие рассматривается как компонент человеческих отношений. Исследователи выделяют три основных аспекта данного феномена:



- доверие к источнику информации, то есть вера в правдивость человека – носителя информации (теории массовых коммуникаций);
- доверие к самой информации, то есть вера в истинность высказанных мыслей и чувств, раскрывающих внутренний мир личности (социальная психология);
- доверие к человеку как к исполнителю, то есть вера в то, что порученное дело будет сделано.

Степень доверия - первичный фактор для долговременной взаимосвязи и достижении долгосрочных целей. Это та основа, на которой строятся прочные и длительные отношения..

### **РАЗРУШИТЕЛИ ДОВЕРИЯ:**

- 1) эгоизм, ориентация только на свои интересы;
- 2) противоречивые указания и требования, из которых невозможно понять, как поступать;
- 3) избегание ответственности за собственные действия;
- 4) безответственные выводы без проверки фактов;
- 5) взаимные обвинения, требование оправданий и оказание давления.

### **ФАКТОРЫ, СТРОЯЩИЕ ДОВЕРИЕ:**

- 1) честность и открытость;
- 2) обмен информацией на самых разных уровнях – начиная от деловой информации и заканчивая личной, биографической информацией и даже личными переживаниями, мыслями, заботами;
- 3) умение прислушаться к мнению другого, даже при несогласии с ним;
- 4) выполнение обещаний и обязательств;
- 5) взаимопомощь.

*Большинство из нас не показывают чувства, которые испытывают к другому человеку (даже в самых близких отношениях, очень важных для нас). Это происходит оттого, что мы боимся причинить боль, разозлить или боимся, что партнер отвергнет нас. Поскольку мы не знаем, как надо по-настоящему раскрыть себя, мы вообще молчим. Человек остается в полном неведении о том, что мы чувствуем и думаем. И мы также полностью остаемся в неведении, каков был эффект от наших действий. Отсюда многие отношения, которые могли принести радость и дать хорошие плоды, постепенно ухудшаются под все растущим гнетом мелких раздражений, уязвленных чувств и непониманий, о которых открыто никто не говорит. Откровенность, честность в отношениях приводят в итоге к тому, что каждый в дальнейшем станет более ясно осознавать влияние своих действий на другого человека, и правильнее понимать его намерения.*

*Однако степень и быстрота раскрытия себя должны соответствовать вашим отношениям с человеком и ситуации, в которой вы находитесь. Человек, который слишком глубоко и слишком быстро раскрывает свое отношение, может отпугнуть других людей. Если человек ясно показал себя не заслуживающим доверия, глупо раскрываться перед ним. За исключением очень редких особых случаев, отношения обычно строятся постепенно. Здесь важно выбрать некоторую золотую середину.*

Оптимизировать процесс формирования доверительных отношений поможет следование определенным правилам:

### **1) Не заикливаться на вопросах виновности.**

Не должно быть отношения, выясняющего: «Кто прав? А кто виноват?» Основная идея: «Чему каждый из нас может научиться, чтобы отношения стали более плодотворными и удовлетворяющими обоих?»

### **2) Конкретность суждений**

Ваши утверждения более помогут, если они: относятся к данному моменту, а не отражают что-то вообще: «Ты разбил мою тарелку», а не «Ты никогда не смотришь, что делаешь»; отражают события скорее как вероятные, чем как абсолютные: «Кажется, ты меня не слушаешь», а не «Ты меня как всегда не слушаешь!»; сообщают информацию, а не приказывают: «Я еще не закончил» вместо «Прекрати меня прерывать».

### **3) Проверка понимания и чувств**

Надо проверять, правильно ли вы поняли чувства другого человека: «Я подумал, вы не хотите попытаться понять мою мысль. Это так? Вас задело мое последнее высказывание?»

### **4) Оперативность выяснения**

Ситуации, которые вас волнуют, должны обсуждаться сразу же, как только они имеют место; не надо копить боль и раздражение, чтобы потом их все сразу выплеснуть на кого-то.

### **5) Избегание осуждения, обвинений, приказов, сарказма**

*Осуждения других:* «Ты никогда не обращаешь никакого внимания». *Обзывания, приклеивания ярлыков:* «Ты фальшивка. Ты слишком груб».

*Обвинений, приписывания низких мотивов другому человеку:* «Тебе нравится унижать людей. Тебе всегда хочется быть в центре внимания».

*Команд и приказов:* «Прекрати смеяться. Не разговаривай много».

*Сарказма:* «Ты всегда видишь все в лучшем свете, не так ли?» (в том случае, если подразумевается обратное).

### **6) Правильно описывать поведение и чувства**

Описывать надо то, что видно любому человеку, избавив таковое от личных суждений и интерпретаций мотивов другого.

Например:

«Петр, кажется, ты не согласен со мной». (А не: «Петр, ты стараешься меня разозлить!» - это не описание, а обвинение в плохих намерениях).

«Петр, пока мы говорим ты несколько раз ты прерывал меня». (А не: «Петр, ты слишком груб» - это осуждение без доказательств. Или же: «Петр, ты не хочешь меня выслушать!» - это высказывание приписывает недостойное намерение).

Свои эмоции на данный момент к другим людям лучше описывать не как что-то постоянное, а как что-то временное, способное измениться. Лучше сказать: «В данный момент ты меня раздражаешь», чем: «Ты мне никогда не нравился и твое поведение только подтверждает мое мнение».

В целом можно говорить о том, что искусство формирования доверия базируется на одной простой истине – будьте тем, человеком, которому будут доверять.

Не врите. Держите свое слово, выполняйте обещания. Не скрывайте своего отношения и чувств. Это те три кита на которых строится доверие к человеку.

**БУДЬТЕ  
ЧЕСТНЫ**

**ДЕРЖИТЕ СВОЕ  
СЛОВО,  
ВЫПОЛНЯЙТЕ  
ОБЕЩАНИЯ**

**НЕ СКРЫВАЙТЕ  
СВОЕГО  
ОТНОШЕНИЯ И  
ЧУВСТВ**

## 5. Манипуляции. Противостояние манипуляциям

Психологическая манипуляция — тип социального воздействия, направленного на то, чтобы изменить восприятие или поведение других людей при помощи скрытой, обманной и насильственной тактики, в интересах манипулятора.

такие методы продвигают интересы манипулятора за счёт других людей, они могут считаться эксплуатационными, насильственными, нечестными и неэтичными. Для того, чтобы противостоять такому влиянию нужно понимать как именно "манипуляторы" осуществляют свое воздействие и разобраться в тех техниках и приемах, которые они используют.



Примечание: более подробно о техниках можно прочитать в пособии на сайте <https://souor.siteedu.ru/> в разделе «Библиотека».

**1. Агрессивные техники.** Например, манипулятор намекает добросовестной жертве, что она недостаточно внимательна, слишком эгоистична или легкомысленна, использует сарказм и оскорбительные выпады. Все это увеличивает у жертвы страх, неуверенность в себе, чувство малозначительности, что способствует ее подчинению.

**2. Использование психологических «масок».** Манипулятор притворяется не тем, кто он есть. Наиболее распространены следующие варианты масок: «Ваш близнец», «Обычный человек», «Жертва, страдалец», «Знакомый человек».

**3. Создание спешки, ажиотажа.** Манипуляторы, а в том числе и аферисты задействуют "фактор времени" — уговаривают жертву быстро принять решение, не оставляя ей возможности рационально оценить ситуацию, подумать или посоветоваться с кем-то.

**4. Использование авторитетов.** Например, преступник может для лучшего эффекта отрекомендоваться представителем профессии, пользующейся авторитетом в обществе или у самого манипулируемого.

**5 Информационный перегруз.** Человек легче входит в трансное состояние при перенасыщенности среды и множества отвлекающих факторов. Соответственно, если Вы подписываете какой — то контракт, соглашение, то манипулятор будет грузить Вас дополнительной информацией, ворох бумаг, с которыми нужно ознакомиться. Параллельно, пока Вы пытаетесь читать этот контракт, он будет отвлекать Вас важными историями деталями задавать вопросы итп.

**6. Завоевание доверия или расположения.** Это достигается различными способами: лесть, демонстрация интереса, акцент на общем (интересах, знакомых, общих врагах), имитацией жестов и языка тела собеседника.

**7. Использование человеческих слабостей.** У каждого есть свои слабости, кто — то ведется на лесть, кто-то на сакраситные подначки, но ахилесовой пятой большинства является жадность и стремление сэкономить. Как правило, для того, чтобы придать правдоподобность такой замечательной возможности — дается объяснение — почему такая замечательная возможность.

**8 Притупление бдительности и сохранение иллюзии контроля ситуации.** На протяжении всей процедуры общения — используется подход постепенного приближения к цели манипулятором. При этом у жертвы до последнего может сохраняться иллюзия контроля ситуации. Аналогичным вариантом сохранения иллюзии контроля является прием «Псевдовыбор». Когда уберешь игрушки — сейчас или после обеда? «Очень нужна Ваша помощь. Когда мне к Вам лучше подойти — сегодня или завтра?». «Вам какие джинсы больше нравятся - синие или черные?».

**9 Использование сильных желаний и навязчивых мыслей** Для примера, получили двойку. На следующем уроке учиться не получается, потому что все мысли поневоле возвращаются к прошлому занятию, начинаем обдумывать как жить дальше итд итп. Возникла доминанта. Чем важнее то, о чем человек вспомнил — тем эта внутренняя доминанта сильнее и тем больше она мешает здраво рассуждать по текущей ситуации.

**10. Управление вниманием.** Используются разные средства. Например, переход разговора на другую тему. Или — неожиданно привлекает внимание к чему-то вроде как серьезному, отвлекая внимание от по настоящему серьезных вещей. Это используется везде: и в политике, и в продажах, и в аферах.



## 11 Использование стадного инстинкта или «социальное доказательство»

Люди, чтобы решить, чему верить и как действовать в данной ситуации, ориентируются на то, чему верят и что делают в этой ситуации другие люди. Используются фразы «Все нормальные люди так делают!», «Ни один здравомыслящий человек не будет с этим спорить!». Человеку сообщают, что многие люди (чем больше, тем лучше) согласились с этим требованием. Или демонстрируют наглядно, что другие люди осуществляют такое поведение, придерживаются определенной позиции и т.д.



Люди, чтобы решить, чему верить и как действовать в данной ситуации, ориентируются на то, чему верят и что делают в этой ситуации другие люди. Используются фразы «Все нормальные люди так делают!», «Ни один здравомыслящий человек не будет с этим спорить!». Человеку сообщают, что многие люди (чем больше, тем лучше) согласились с этим требованием. Или демонстрируют наглядно, что другие люди осуществляют такое поведение, придерживаются определенной позиции и т.д.

**12. Метод трех «Да» и выполнение обязательств.** Эта техника манипулирования людьми основана на том, что если человек несколько раз подряд сказал «да», то ему сложнее будет произнести «нет», и наоборот. В некоторой степени данный метод базируется на более широкой установке «Стремление быть последовательным». Взяв на себя обязательство, т.е. заняв определенную позицию, люди склонны соглашаться с требованиями, которые соответствуют данному обязательству.

**13 Манипуляторы ловят момент.** Люди более восприимчивы к манипуляциям мошенников, когда находятся в отчаянии, стрессе, депрессии или просто сильно устали. Однако позитивные изменения (влюбленность) также делают вас уязвимыми. В этот момент вы склонны больше доверять другим.

**14 Гора обещаний.** Манипуляторы и мошенники обещают очень много. Подобные предложения могут затуманить вам разум, и вы откажетесь от рационального мышления.

**15. Незначительная услуга и «сыр в мышеловке».** Они могут оказать вам несколько мелких незначительных услуг, пытаясь заслужить ваше доверие и вызвать ощущение что Вы чем – то обязаны.

**16. Ложь.** По сути – все манипуляции выстроены на неестественности и лжи. Ко всему прочему используется ряд приемов, чтобы сделать ее более убедительной. Например, к широко известным событиям, именам, фактам добавляется ложная информация, что создает ощущение ее правдоподобности;

**17. Воздействие через нарушение личного пространства.** Оно выражается в слишком тесном приближении также может служить манипулятивным целям. На некоторых нарушение личной дистанции действует как некоторый знак позитивности отношений, что упрощает работу манипулятора. На других – прямо наоборот, нервирует, что приводит к желанию поскорее закончить диалог (но опытный манипулятор не закончит его пока не добьется своей цели).

**18. Изменение отношения и воздействие на эмоции.** Ряд техник используют и воздействие через эмоциональную сферу. Часто используется эмоциональное заражение. В этом случае манипулятивное воздействие направляется на чувства путем эмоционального заражения собственным настроением. Иногда создается особая атмосфера – праздника или таинства, приобщение к которому меняет настрой жертвы.

## 19. Подача просьбы.

Ряд приемов отражает различные способы просьбы: манипулятор может сначала попросить о большой услуге, с тем чтобы манипулируемый согласился на меньшее. Или наоборот, получив согласие по небольшому одолжению выдвинуть более значительную просьбу.

## 6. Противостояние влиянию

На каждый вид влияния существует оптимальный конструктивный вид противостояния ему (см таблицу).

Вид влияния	Конструктивные виды контрвлияния
1. Убеждение	Контраргументация
2. Самопродвижение	Конструктивная критика; Отказ; Критическое осмысление авторитетности
3. Внушение	Конструктивная критика; Энергетическая мобилизация Уклонение
4. Заражение	Конструктивная критика ;Уклонение Энергетическая мобилизация
5. Склонение к подражанию	Творчество; Конструктивная критика; Уклонение
6. Формирование благосклонности	Конструктивная критика Уклонение Энергетическая мобилизация
7. Просьба	Отказ ; Уклонение
8. Принуждение	Конфронтация
9. Деструктивная критика	Психологическая самооборона; Уклонение; Ответы на каверзные вопросы

**1. Уклонение.** Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.

**2. Психологическая самооборона.** Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, принуждения или манипуляции.

**3. Информационный диалог.** Прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

**4. Конструктивная критика.** Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

**5. Энергетическая мобилизация.** Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.

**6. Творчество.** Создание нового, которое пренебрегает влиянием образца, примера или моды либо преодолевает его.

**7. Контраргументация.** Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия. Здесь важно найти противоречие с имеющимися фактами или внутренние противоречия в самих аргументах собеседника. Это возможно, когда вы последовательно продолжаете логику доказательств собеседника и приводите к выводам из его же аргументов, которые начинают противоречить друг другу.

**8. Игнорирование.** Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.

**9. Конфронтация.** Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия.

*Для контрааргументации полезным бывает разделение аргументов собеседника на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле:*

*1 «Я согласен с вами в том, что...» (далее воспроизводится соответствующий аргумент);*

*2 «Правда, я уже менее уверен, что...» или «Не могу избавиться от некоторого сомнения в том, что...»*

*или «Хотелось бы, чтобы это было так, однако мой опыт говорит, что не всегда...» (далее воспроизводится сомнительный аргумент).*

*Такое начало помогает партнеру почувствовать, что в принципе вы готовы и согласиться с ним.*

*Выражение сомнения помогает партнеру почувствовать, что вы готовы трезво и честно*

*взвешивать все аргументы.*

*3 «Ну а что касается (далее следует ошибочный аргумент), то увы... (далее следует опровержение с помощью метода положительных ответов,*

*перелицовки или развертывания аргументации).*

*Работа, проведенная на этапах 1 и 2, помогает партнеру эмоционально смириться с вашим несогласием на этапе 3 и рационально оценить*

*ваши встречные аргументы и доказательства.*

**10. Отказ.** Выражение прямого несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.

**11. Критическое осмысление авторитетности.** Чтобы защитить себя от давления авторитетов, необходимо в первую очередь осознать их власть. Когда это осознание соединится с пониманием того, насколько легко можно подделать символы авторитета, можно будет применить тактику, суть которой заключается в очень осторожном поведении в ситуациях, когда какой - либо авторитет пытается использовать свое влияние.

В сложной ситуации следует задать себе как минимум два вопроса.

- "Этот человек в самом деле является специалистом в данной области? Имеет большой опыт в этой сфере? Успешен в решении таких вопросов?". Мы перестаем сосредоточиваться на не имеющих в действительности значения символах и начинаем размышлять об истинности авторитета и его компетентности. Более того, этот вопрос побуждает нас проводить различие между действительно важными авторитетами и авторитетами бесполезными, ненужными.

- "Насколько правдивым будет данный человек в данном конкретном случае, есть ли у него личный интерес?" Нам необходимо определить, насколько эти люди надежны и беспристрастны в данной ситуации.

*Однако здесь есть одно "но". Нам, возможно, вовсе не требуется противостоять влиянию авторитета или, по крайней мере, не требуется в большинстве случаев. Обычно авторитетные фигуры знают, о чем говорят. В большинстве случаев нет смысла пытаться заменить суждения этого человека, авторитета нашими собственными, в гораздо меньшей степени обоснованными. В то же время неразумно полагаться на мнение авторитета во всех случаях. Главное для нас - научиться определять, особенно не напрягаясь и не проявляя чрезмерной бдительности, когда целесообразно выполнить требования авторитетов, а когда этого делать не следует.*

#### **Как отвечать на «каверзные вопросы»:**

**Снижение значимости вопроса:** «Было бы неверно ставить вопрос именно так», «Вероятно, данный вопрос не совсем корректен по форме, правильнее, наверное, было бы сформулировать его так...», «Довольно трудно отвечать на вопрос, звучащий таким образом».

**Разделение вопроса.** Это необходимо, когда задающий вопрос включает в него несколько. Также это необходимо, когда вопрошающий своим вопросом уже что-то предполагает («Когда Вы направили войска в соседнее государство?», Вы осознавали последствия этих действий? .) Ответ на этот вопрос ставит отвечающего в ловушку, так как он автоматически признает истинность некоторых положений заложенных в вопросе.

**Разрядка вопроса:** «Вопрос поставлен так, что в нем содержится еще несколько вопросов. Надо, очевидно, выделить, какой из них нужно считать самым главным...» Смысл приема — снять остроту вопроса, перевести его в более широкий план.

**Перевод вопроса на другой предмет:** «Вопрос поставлен так, что на него трудно дать однозначный ответ. Для того чтобы ответить на него, нужно обратиться к другому вопросу». Далее идет обстоятельный разговор, уводящий в сторону от заданного вопроса.

**Затягивание времени ответа на вопрос:** «С ходу ответить на этот вопрос трудно. Нужно в нем разобраться». Смысл этого приема — найти время для того, чтобы продумать варианты и выбрать подходящую форму ответа, выйти из ситуации лучшим образом.

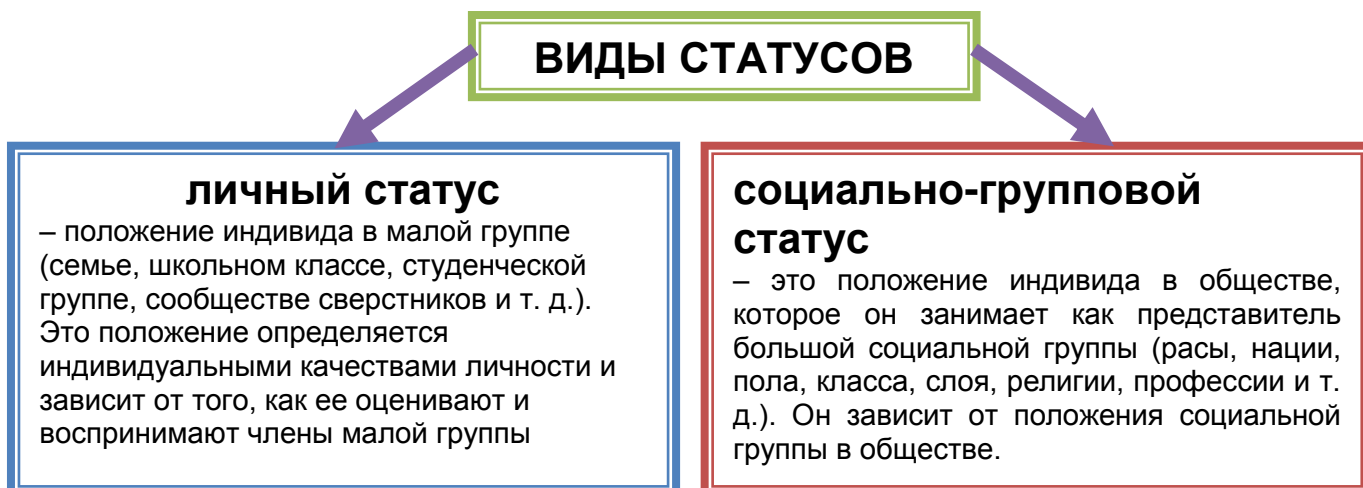
**Придание вопросу явно бессмысленного характера:** «Стоит ли разбираться в этом вопросе? Ответ и так для всех понятен».

**Указание на несвоевременность вопроса:** «Можно ответить на этот вопрос, но это займет все наше оставшееся время, поскольку вопрос непростой».

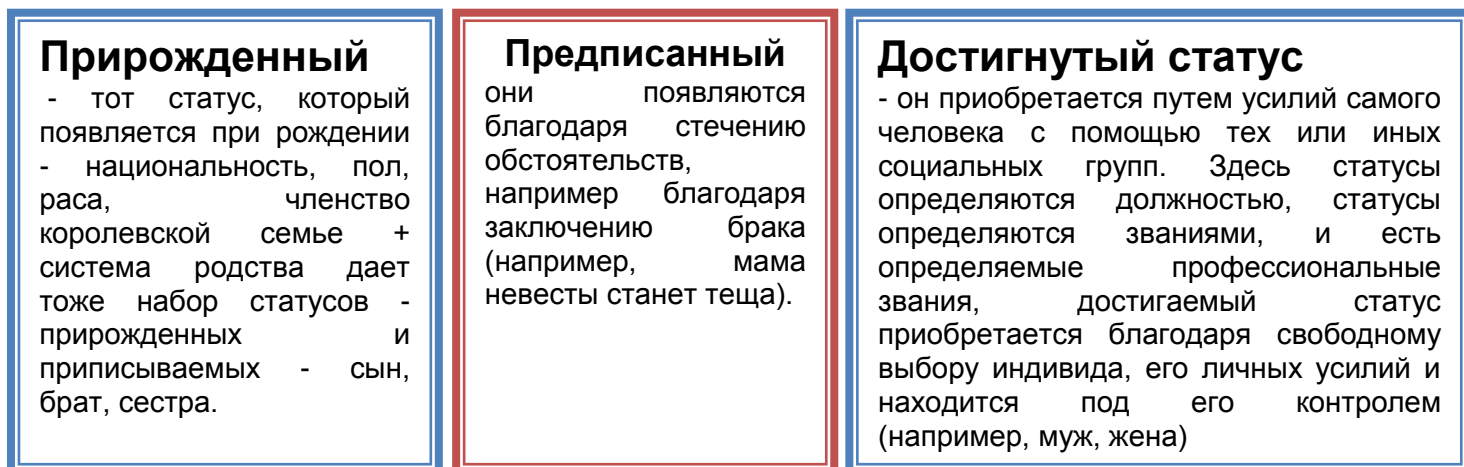
## Тема 3.3 Социальные роли и социальный статус

### 1. Социальный статус

**Социальный статус** – положение, занимаемое индивидом в системе межличностных отношений, определяющих его обязанности, права и привилегии. Статус является отражением иерархической структуры группы и создает в ней вертикальную дифференциацию. Социальный статус человека сохраняется до тех пор, пока он живет в соответствии с установленными (конвенциональными) правилами и нормами, управляющими поведением людей данной категории. Выделяют различные виды статусов.



Статусы также различаются по характеру появления: выделяется прирожденный, приписываемый, достигнутый.



Следует также различать статусы, которые человек занимает в **формальной структуре и неофициальные статусы**.

Каждый человек обладает несколькими статусами относительно различных групп (директор (по должности), муж (для жены), отец (для детей), сын (для родителей) и т. д.). Изначальный статус индивида влияет на его оценку в обществе, формирует точку зрения на мир, которая во многом и определяет его дальнейшее поведение. Люди, имеющие разные исходные социальные статусы обладают неравными условиями социализации. Социальные статусы отражаются в одежде, жаргоне, манерах, а также в установках, ценностных ориентациях, мотивах, т.е в целом оказывают свое влияние на личность и поведение.

Социальный статус может повышаться или понижаться, что предполагает адекватное изменение поведения. Если этого не происходит, возникает внутриличностный конфликт.

## 2. Социальные роли и ролевые ожидания

**Социальная роль** — модель поведения человека, объективно заданная позицией личности в системе общественных и личных отношений. Социальная роль — это не что-то внешне связанное с социальным статусом, а выражение в действии социальной позиции агента. Другими словами, **социальная роль — «поведение, которое ожидается от человека, занимающего определенный статус».**

Социальные роли несут функцию закрепления оптимальных способов поведения в определенных обстоятельствах, выработанных человечеством на протяжении длительного времени. Упорядоченность повседневной жизни обуславливается последовательностью выполнения человеком тех или иных социальных ролей, которые связаны с правами и обязанностями.

Социальные роли несут функцию закрепления оптимальных способов поведения в определенных обстоятельствах, выработанных человечеством на протяжении длительного времени. Упорядоченность повседневной жизни обуславливается последовательностью выполнения человеком тех или иных социальных ролей, которые связаны с правами и обязанностями.

**Обязанность** — это то, что человек вынужден делать, исходя из социальной роли, вне зависимости от того, нравится это или нет. Ребенок должен учиться в школе, если он ученик; пассажиру необходимо заплатить за проезд в транспорте; родителям следует заботиться о благополучии своих детей и т.д.

Выполняя свои обязанности в соответствии с социальной ролью, каждый человек имеет право предъявить и свои требования к другому. Обязанности всегда сопровождаются правами: ученик вправе ожидать, что родители не будут ему мешать делать домашнее задание, а учителя вполне понятно будут объяснять новую тему; пассажир ожидает, что доедет до нужной ему остановки; родители вправе ожидать любви от своих детей и т.д.

Строгое исполнение социальных ролей делает поведение людей предсказуемым, упорядочивает социальную жизнь, ограничивает ее хаос. Ролевое обучение — социализация — начинается в раннем детстве с влияния родителей и близких. Вначале оно носит бессознательный для ребенка характер. Ему показывают, что и как нужно делать, поощряют за правильное выполнение роли. Например, маленькие девочки играют в куклы, помогают матерям по хозяйству; мальчики же играют в машины, помогают отцам в ремонте и т. п. Обучение девочек и мальчиков формирует у них разные интересы, способности, роли.

Как социальное окружение субъекта заставляет его следовать определенным нормам, ведущим к ожидаемому этим окружением поведению? Прежде всего, громадное значение имеет социализация, воспитание таких норм. Далее, в обществе наличествует механизм санкций - наказаний за невыполнение роли и поощрений за ее выполнение, т. е. за соблюдение социальных норм. Этот механизм действует в процессе всей жизни человека.

Для реализации социального статуса человек исполняет множество ролей, которые в совокупности представляют собой ролевой набор, индивидуальный для каждого человека. Т. е. личность можно рассматривать как сложную социальную систему, состоящую из совокупности социальных ролей и ее индивидуальных особенностей.

Человек может сильно «вживаться» в свою роль, что называется **ролевой идентификацией** или наоборот сильно дистанцироваться от неё, перемещаясь из актуальной части сферы сознания на периферию или даже вытесняя её из сферы сознания полностью.

Всю свою жизнь человек занимается освоением новых ролей, поскольку меняются его возраст, позиция в семье (сын, муж, отец, дедушка), профессиональный статус, межличностные отношения. Освоение может быть простым и легким, а может сопровождаться значительными трудностями. Например, субъект не в состоянии по какой-то причине технически освоить роль в силу незнания правил или недостаточной подготовки. Тогда он выполняет свою роль плохо, вызывая негативные санкции по отношению к себе со стороны окружающих, особенно тех, кто вполне успешно справляется с подобными функциями.



*Интересно, что подобные механизмы существуют и в животном мире. Например, у муравьев, правом откладывать яйца обладает только королева. Это однако не означает, что другие самки муравейника не делают этого. Делают и прячут. Однако в муравейниках есть даже свои «полицейские», которые должны обнаруживать спрятанные яйца и уничтожать их.*

Другой проблемой может быть неприятие роли даже в том случае, когда ее техническое содержание легко усвоено индивидом. Здесь индивид может продемонстрировать некоторое пренебрежение по отношению к той или иной социальной функции, которую он в данный момент исполняет, как бы показывая тем самым, что он и его социальная роль не одно и то же. Так, поведение подростка в школе на уроке иногда может быть названо провокационным, когда молодой человек демонстрирует свою индивидуальность, независимость, оригинальность, самобытность. Он больше, чем просто школьник, ученик определенного класса, он, прежде всего, личность.

Уровень принятия человеком социальной роли для себя тоже может быть разным. Роль может быть использована как инструмент, своеобразное средство, направленное к достижению определенной цели. Но может и сама стать целью, конечным результатом, к которому субъект стремится на протяжении длительного времени. **В этом случае роль может «покорить» личность. Иными словами, за ролью личность уже не будет видна.**

Особенно влиятельным фактором освоения роли является социальный престиж. Если роль престижна, то индивид будет прилагать большие усилия для ее освоения, поскольку она может способствовать и более успешной социальной адаптации.

Таким образом, роль может быть рассмотрена лишь как аспект целостного поведения. В то же время усвоенная роль, несомненно, становится частью личности человека, влияя на привычки, типичные способы поведения и его характер.

Развитию личности способствует ее взаимодействие с лицами, играющими целый ряд ролей, а также ее участие в максимально возможном ролевом репертуаре. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Таким образом, процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.

### 3. Виды ролей

В зависимости от общественных отношений выделяют социальные и межличностные социальные роли. Иногда, как мы указывали ранее, выделяются и другие виды ролей (например, коммуникативные роли).

#### Социальные роли

связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец). В интеракционистских концепциях такие роли называют **конвенциональными** (конвенция — соглашение). Это стандартизированные безличные роли, строящиеся на основе прав и обязанностей, независимо от того, кто эти роли исполняет. Выделяют **социально-демографические роли**: муж, жена, дочь, сын, внук... Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически predetermined и предполагающие специфические способы поведения, закрепленные общественными нормами, обычаями, ожиданиями.

#### Межличностные роли

связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи, любимый и т.д.). Многие межличностные роли определяются индивидуальными особенностями человека. Но даже среди многообразия индивидуально-типических проявлений личности можно заметить социально-типические роли.

Все социальные роли отличаются друг от друга требованиями, которые они предъявляют к человеку (сдержанность, решительность, общительность итп), способом приобретения (предписанные и приобретенные), официальным закреплением, а также возможностями, которые они дают самому человеку.

#### 4. Ролевые ожидания. Внуролевые и межролевые конфликты.

Гармония прав и обязанностей предполагает оптимальное выполнение социальной роли, нарушение же гармонизации, приводя к доминированию только обязанностей или прав, может свидетельствовать о том, что социальная роль не совсем усвоена или между людьми не существует согласия относительно прав и обязанностей. В любом случае социальная роль имеет два аспекта изучения: ролевое ожидание(1) и ролевое исполнение(2). Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия.

Итак, социальная роль — «поведение, которое ожидается от человека, занимающего определенный статус. Окружающие **ожидают** от человека определенного поведения, выполнения норм, соответствующих его статусу и роли. Однако, каждый индивид в ходе социализации вырабатывает сам представление о том, как он должен поступать во взаимодействии с миром других социальных статусов. В связи с этим между ролевым ожиданием и ролевым исполнением невозможно полное совпадение, что вызывает развитие ролевых конфликтов.



В случае если объективно актуальная социальная роль не осознается в качестве таковой субъектом, то это выливается в развитие внутреннего и внешнего конфликта.

Поскольку человек одновременно выполняет несколько социальных ролей, а разные социальные роли требуют различного (иногда взаимоисключающего) поведения, возникают ролевые конфликты, например ролевой конфликт работающей женщины. Ролевые конфликты часто обуславливаются противоречием межличностных и конвенциональных отношений. Так, дружеские отношения могут вступить в противоречие с производственными отношениями, особенно если друзья занимают позиции «руководитель — подчиненный».

Таким образом, выделяют следующие виды ролевых конфликтов:

**1) внутрличностный** – возникает в связи с противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных или в одной социальной роли;

**2) внуролевой** – возникает на основе противоречия в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;

**3) личностно-ролевой** – причиной является несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций;

**4) инновационный** – возникает как результат расхождения ранее существовавших ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации.

В жизни, в межличностных отношениях, каждый человек выступает в какой-то доминирующей социальной роли, своеобразном социальном амплуа как наиболее типичном индивидуальном образе, привычном для окружающих. Изменить привычный образ крайне трудно как для самого человека, так и для восприятия окружающих его людей. Чем более длительный период времени существует группа, тем в большей степени становятся привычными для окружающих доминирующие социальные роли каждого участника группы и тем сложнее изменить привычный для окружающих стереотип поведения.

В самом общем виде можно выделить два типа подобных конфликтов: **между ролями или в пределах одной роли, когда она включает в себя несовместимые, конфликтующие обязанности личности.** Социальный опыт показывает, что лишь немногие роли свободны от внутренних напряжений и конфликтов, что может привести к отказу от выполнения ролевых обязательств, к психологическому стрессу. Существует несколько видов защитных механизмов, с помощью которых ролевую напряженность можно снизить. К ним относятся:

- **«рационализация ролей»**, когда человек бессознательно ищет негативные стороны желаемой, но недостижимой роли с целью собственного успокоения;

- **«разделение ролей»** - предполагает временное изъятие из жизни, выключение из сознания индивида нежелательных ролей;

- **«регулирование ролей»** - представляет собой осознанное, преднамеренное освобождение от ответственности за выполнение той или иной роли.

Таким образом, в современном обществе каждый индивид использует механизмы бессознательной защиты и осознанного подключения общественных структур во избежание негативных последствий ролевых конфликтов.

## ТЕМА 3.4. Коммуникация в группе

### 1. Понятия группы, команды, коллектива

Группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении в социальной психологии носит название малой группы. Общая деятельность и процессы общения служат в такой группе основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Следует выделять непосредственно общие качества группы:



Возможно выделение и других качеств, которые в некоторой степени похожи на внутриличностные. Например, группы, как и отдельные люди, обладают разной способностью действовать в экстремальных условиях, разным уровнем организованности, эмоциональности итд.



Выделяют различные виды малых групп, которые отличаются друг от друга социальностью общих целей, их наличием, степенью включенности участников в общую деятельность. Так, говоря о **команде** подразумевают, что это группа, в которой межличностные отношения опосредуются лично значимым содержанием групповой деятельности. При этом особенности этой деятельности не принимаются во внимание.

Высшей формой развития группы в отечественной психологии считается коллектив. Чтобы считаться коллективом, группа должна удовлетворять нескольким признакам.

## ОБЩАЯ ЦЕЛЬ

Наличие общей цели у всех членов группы может формироваться в результате взаимного влияния их индивидуальных целей или задаваться извне в соответствии с миссией организации, но всегда будет совместной, единой для всех, а не просто одинаковой, схожей. Эти цели – социально значимы, их достижение важно не только для членов группы, но и для других людей.

## КУЛЬТУРА

Общая культура выражается в общих ценностях, традициях, истории, символике, нормах и правилах поведения - в коллективе, вступления или выхода из него, требованиях к физическому и моральному облику его членов, При этом – отношения и нормы не противоречат требованиям общечеловеческой морали.

## ДОВЕРИЕ

В коллективе межличностные отношения основаны на взаимном доверии людей, открытости, честности, порядочности, взаимном уважении. Истинный коллектив создает для каждого своего члена возможность развития как личности.

## ИНФОРМИРОВАННОСТЬ

Члены коллектива не утаивают от друг друга важную информацию, честны, открыты. Достаточная информированность предполагает знание задач, стоящих перед коллективом, содержания и итогов его работы, положительных и отрицательных сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит хорошее знание членами коллектива друг друга. Все важные вопросы решаются сообща и, по возможности, при общем согласии.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность трактуется как добровольное принятие коллективом на себя моральных и других обязательств перед обществом за судьбу каждого человека независимо от того, является он членом данного коллектива или нет. Члены коллектива свои слова подтверждают делом, требовательны к себе и друг к другу, объективно оценивают свои успехи и неудачи, никогда не бросают начатое дело на полпути, сознательно подчиняются дисциплине.

## ОРГАНИЗОВАННОСТЬ

- умелое взаимодействие членов коллектива,
- бесконфликтное распределение обязанностей;
- хорошая взаимозаменяемость.
- способность коллектива самостоятельно обнаруживать и исправлять недостатки.

## ОТКРЫТОСТЬ

Способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками в своем коллективе.

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Способность коллектива как целого добиваться результатов в работе гораздо более высоких, чем это может сделать такая же по численности группа людей, работающих независимо друг от друга, не объединенных системой описанных отношений.

# КОЛЛЕКТИВ

## 2. Групповая динамика. Фазы развития группы, коллектива

Групповая динамика – совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов, присущих различным этапам развития группы. К явлениям групповой динамики относятся руководство и лидерство, принятие групповых решений, групповое нормообразование, формирование функционально-ролевой структуры группы, сплочение, групповое давление, конфликты, групповой социальный контроль – все процессы, влияющие на психологию поведения личности в группе. Достаточно часто под групповой динамикой имеют в виду сами исследования, посвященные проблемам формирования и развития групп, факторам, влияющим на их сплоченность и эффективность.

**Групповая интеграция** обеспечивает психологическое единство членов группы, стабилизацию межличностных отношений. **Групповая дифференциация** обеспечивает специализацию и иерархизацию деятельностных связей, вычленение групповых ролей, формирование групповых статусов. Одно из проявлений групповой динамики – **групповая сплоченность – степень приверженности к группе ее членов**, показатели которой: взаимные симпатии в межличностных отношениях, единство базовых ценностей, привлекательность групповых целей, демократический стиль жизнедеятельности группы, социальный престиж группы.

В ходе развития группы выделяют следующие стадии (фазы):

**Период ознакомления**— относительно короткий, характеризующийся развитием ориентировочных и исследовательских реакций членов группы. Имеет место повышенный интерес друг к другу, сдержанные и корректные поведенческие реакции.



**Фаза формирования структуры** — достаточно продолжительная, в ходе ее члены группы интенсивно общаются, выясняют позиции друг друга по значимым вопросам. В результате возникает структурный контур группы: видны роли, которые выполняет тот или иной член группы, его «функции», появляются микрогруппы.



**Завершающая фаза** — в ходе ее завершается формирование группы как целостной системы, уточняются нормы, атрибутика, окончательно формируются отношения в группе.

Несмотря на то, что проблема коллектива разрабатывалась в отечественной психологии преимущественно во время существования СССР, и как следствие подвергалась определенной идеализации, в западной психологии также были обнаружены феномены, близкие по характеру. Так, было обнаружено, что группы на разных стадиях развития обладают различной эффективностью при решении разнообразных задач. Например, на ранних этапах развития группа не в состоянии успешно решать задачи, требующие сложных навыков совместной деятельности, но ей доступны легкие задачи, которые можно разложить на составляющие. А вот следующий этап развития дает большой групповой эффект, но при условии личной значимости групповой задачи для каждого участника совместной деятельности.

Если все члены группы разделяют социально значимые цели деятельности, группа важна для каждого из ее членов, эффективность проявляется и в том случае, когда решаемые группой задачи не приносят непосредственной **личной** пользы членам группы. Более того, именно в группе может наблюдаться сверхнормативная активность – стремление членов группы добиваться высоких показателей сверхнеобходимого задания.

В коллективе оптимально могут сочетаться личные, коллективные и общественные цели и ценности. Замечена закономерность: чем ближе по уровню своего развития группа находится к коллективу, тем более благоприятные условия она создает для проявления лучших сторон личности и торможения того, что в ней есть худшего. И напротив, чем дальше группа по уровню своего развития отстоит от коллектива, (а ближе к корпорации), тем больше возможности она представляет для проявления в системе взаимоотношений худших сторон личности с одновременным торможением лучших устремлений.

### 3. Социометрический статус. Влияние структуры группы на процесс общения

Каждый субъект занимает в системе межличностных отношений определенную позицию, которая закрепляет его место в группе и определяет характер его взаимоотношений с другими членами группы. Положение индивида в группе находится в прямой зависимости от его деловых и личных качеств, которые определяют его статус, то есть место в группе, закрепленное в системе прав и обязанностей, существующих в данном сообществе.

Статус в группе – это позиция, место субъекта в группе, определяющее его положение в системе межличностных отношений, в соответствии с деловыми и личными качествами, правами и обязанностями.

Этот статус может быть формальным (официальным) и неформальным (неофициальным).

**Официальный статус.** Будучи членом различных социальных групп каждый индивид имеет целый ряд социальных позиций, которые составляет его “статусный набор”. Он может быть директором, инженером, отцом, мужем, братом, спортсменом, музыкантом.

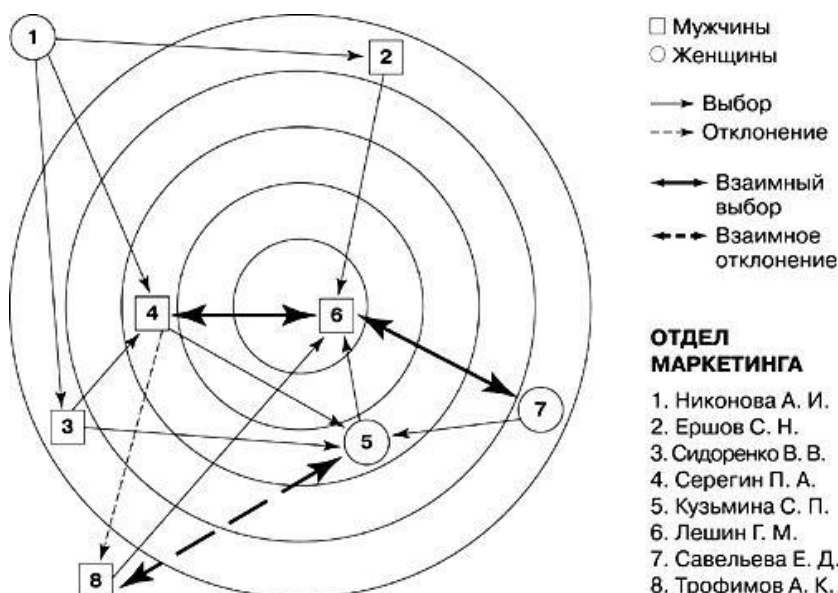
В формальных группах статус личности определяется её местом в официальной структуре и теми деловыми качествами, которые ей присущи. Статус личности в группе может быть высоким или низким. Высокий статус в формальных группах имеют руководители и высококвалифицированные специалисты, выполняющие наиболее важные функции на предприятиях и учреждениях. Они пользуются авторитетом в силу своей должности и высокой профессиональной компетентности. Низкий статус у рядовых работников, которые являются исполнителями сравнительно простых функций, предусмотренных штатным расписанием, и тех распоряжений, которые исходят от руководителей.

**Неофициальный статус.** Кроме официального статуса каждый член формальной группы имеет также и неофициальный статус. В отличие от официального статуса неофициальный нигде не зафиксирован и поэтому для его выявления в психологии применяется специальный метод “социометрии”, что означает “социальное измерение”. Этот метод дает возможность не только изучить структуру неформальной группы, но и установить социометрический статус каждой личности в системе неофициальных взаимоотношений.

**Метод социометрии** применяется следующим образом. Члены группы заполняют карту выбора, где, указывают свою фамилию и фамилии трех членов группы, с которыми они хотели бы осуществлять совместную деятельность. Полученные данные заносятся в таблицу выборов, в которой перечислены все члены группы, имеющие порядковые номера по вертикали и по горизонтали, и указывается количество выборов, полученных каждым из них. В зависимости от полученных выборов каждый член группы (его порядковый номер) заносится в социограмму, которая имеет форму мишени в виде четырех концентрических кругов. В центральный круг заносятся номера членов группы, получивших 5 и более выборов. Во второй круг заносятся номера членов группы, получивших 3-4 выбора. В третий круг заносятся номера членов группы, получивших 1-2 выбора. В четвертый круг заносятся номера членов группы, не получивших ни одного выбора. В социограмме также указывается, при помощи стрелок, кто кого выбирал.

В социограмме определяется позиция, статус каждого члена группы в системе межличностных отношений. Члены группы, чьи порядковые номера находятся в центральном круге, называются “звездами”.

Члены группы, порядковые номера которых находятся во втором круге, называются “предпочитаемыми”. Члены группы с порядковыми номерами в третьем круге называются “оттесненными” или “пренебрегаемыми”. Члены группы с порядковыми номерами в четвертом круге называются “изолированными”. Члены группы с порядковыми номерами в пятом круге называются “отвергаемыми”



Самый высокий статус имеют “звезды”, так как их чаще всего выбирают, они пользуются авторитетом и имеют высокий престиж, к их мнению прислушиваются, их дружбой дорожат. “Звезды” являются неофициальными лидерами и инициаторами различных дел в группе. Они занимают господствующее положение в группе, создают основное влияние на характер взаимоотношений между членами группы, активнее занимаются делами в группе, регулируют поведение отдельных членов группы. Лидеры управляют всеми делами в группе и регулируют поведение как отдельных членов, так и всей группы.

“Предпочитаемые” тоже имеют довольно высокий статус и занимают благоприятное положение в группе, они пользуются вниманием со стороны определенной категории лиц, общаются и дружат с ними, являются авторитетными личностями в своем круге.

“Оттесненные” или “пренебрегаемые” имеют низкий статус в группе. Они пользуются вниманием только со стороны отдельных членов группы. Большинство членов группы не вступают с ними в контакт и не завязывают никаких отношений. “Оттесненные” ведут себя пассивно, стараются не принимать никакого участия в делах группы.

“Изолированные” занимают самое неблагоприятное положение в группе. Их статус - отрицательный. Они не имеют определенного места в системе межличностных отношений в группе, их просто не замечают. Оказавшись изолированными в своей группе они стараются завязать отношения со случайными людьми и включаться в другие группы.

Статус субъекта в группе может изменяться, то повышаться, то понижаться. Это происходит потому, что изменяется положение индивида в группе, повышаются или понижаются результаты его деятельности, трансформируются в положительную или в отрицательную сторону свойства его личности, изменяются культурные и духовные потребности и привычки.

## 4. Лидерство

**Лидерство** — способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации.

Лидера можно определить как личность, способную объединять людей (как правило для достижения определенной цели). Даже в неформальной группе, не имеющей на первый взгляд определенных целей данный феномен существует. Просто цели, которые есть у группы не всегда настолько явны, как в случае формального объединения, однако эти цели есть и роль лидера – в том, чтобы организовать группу людей и направить ее активность в определенном направлении.

Обычно лидер демонстрирует более высокий, чем другие члены группы, уровень активности, участия, влияния в решении данной задачи. Остальные члены группы обычно принимают лидерство, т.е. строят с лидером такие отношения, которые предполагают, что он будет вести, а они будут ведомыми. Однако в отдельных случаях этот процесс может быть достаточно противоречивым: например, мера притязаний лидера и мера готовности других членов группы принять его ведущую роль могут не совпадать.

### **Теории происхождения лидерства.**

1) «Теория черт». Лидером, согласно этой теории, может быть лишь такой человек, который обладает определенным набором личностных качеств или совокупностью определенных психологических черт. Среди них были названы такие: инициативность, общительность, чувство юмора, энтузиазм, уверенность, дружелюбие; по другим источникам: доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению, предприимчивость, надежность, ответственность, независимость, общительность. Однако, здесь следует понимать, что разные группы «требуют» лидера с разными чертами.



Так или иначе, лидером становится тот, в ком в наиболее полном виде представлены такие качества, которые особенно значимы для групповой деятельности, т.е. являющиеся для группы ценностями.

Следующий этап характеризовался тем, что ученые осознали важность ситуации в которой находится группа и взялись за изучение ситуационных факторов.

Современный социально-психологический взгляд на проблему состоит в том, что необходимо изучать как поведение руководителя, так и ту ситуацию, в которой он находится. Поэтому созданные на этих теоретических основаниях модели получили название ситуационных моделей. Наиболее известная из них – ситуационная модель лидерства Фреда Фидлера. Указанная модель состоит из 4 компонентов. Один из них можно назвать диспозиционным, а три остальные – ситуационными факторами. Другими словами, один компонент характеризует личность руководителя, а все другие – сложившуюся ситуацию.

**Личностный фактор** – это стиль поведения руководителя. Стиль лидерства определяется по тому, как руководитель относится к самому неопытному, неумелому, безответственному, а потому и непривилегированному своему сотруднику. Это отношение, разумеется, зависит от того, в чем заинтересован лидер, к чему он стремится.

Если он во что бы то ни стало стремится к успеху, то его отношение к непривилегированному сотруднику будет негативным, поскольку руководитель будет опасаться, что неопытный работник помешает достижению желаемого успеха.

И наоборот, если руководитель старается прежде всего установить теплые, доверительные взаимоотношения в коллективе, то он станет хорошо относиться ко всем сотрудникам, в том числе и не к самому эффективному.

**Отношение «лидер – группа».** Ситуация может характеризоваться как очень хорошими, так и очень плохими отношениями, сложившимися между руководителем и подчиненными. Одних лидеров группа любит и уважает, других не любит и не признает. Атмосфера, царящая в группе, является наиболее важным фактором, который либо помогает, либо мешает руководителю контролировать ситуацию и влиять на группу.

**Сложность задачи, которую решает группа.** Понятно, что в различных ситуациях сложность задач широко варьируется. Когда известно, что необходимо делать и когда все заранее спланировано, тогда решение задачи не вызывает затруднения. Другое дело, задача, связанная с развитием производства, с научной деятельностью, художественным или интеллектуальным творчеством. Здесь зачастую отсутствует как ясное видение путей решения, так и конечной цели. Особенности лидера, который будет выдвигаться группой в ситуации плавного хода событий и экстренных ситуаций – различны(!).

**Характер и сила власти лидера.** Третий фактор ситуации – это сила власти и авторитета, которыми в данном случае обладает руководитель. Он может иметь право принимать и увольнять, вознаграждать или наказывать и т.д. Но в других ситуациях власть руководителя может быть лишь номинальной. Типичным примером в этом отношении является роль старосты студенческой группы. Он не обладает почти никакой реальной властью, хотя и вынужден выступать посредником между группой и администрацией факультета.

Сочетание факторов 2-4 факторов может создавать 8 типов ситуаций. В некоторых ситуациях наиболее эффективен стиль руководства, основанный на инициативности, а в некоторых – на заботливости.

## Виды лидеров. Типы лидерства.

Общее лидерство в группе складывается из следующих компонентов: эмоционального, делового и информационного. **В зависимости от доминирующей ориентации выделяют следующие типы лидеров:**

### **ДЕЛОВЫЕ ЛИДЕРЫ. ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ЗАДАЧУ.**

С «деловым» лидером (руки группы) хорошо работает, он может организовать дело, наладить нужные деловые взаимосвязи, обеспечить успех дела.

### **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ. ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ОТНОШЕНИЯ И КЛИМАТ В ГРУППЕ.**

Группа с таким лидером достигает успеха благодаря позитивным отношениям в ней, коллективной мотивации, сплоченности.

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЛИДЕРЫ**

К «информационному» лидеру (мозг группы) все обращаются с вопросами, потому что он эрудит, все знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию.

### **УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ**

Наилучшим будет лидер, сочетающий все три компонента, но такой универсальный лидер встречается редко. Чаще всего, однако, встречается сочетание двух компонентов: эмоционального и делового, информационного и делового.

Бывают также ситуации, когда лидерство может быть разделено между двумя людьми, один из которых является «правой рукой» другого.

## 5. Социально-психологический климат в группе

**Социально-психологический климат группы** – характер взаимоотношений между людьми, состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности.

Социально-психологический климат – это динамичное, изменяющееся образование, которое сочетает в себе эмоциональные, интеллектуальные и ценностные установки, отношения, настроения, мнения и чувства членов группы. Динамика социально-психологического климата проявляется и в процессе группообразования, когда идет интенсивный процесс психологической ориентации, установления связей и позитивных отношений, и в условиях функционирования группы, когда происходит формирование общих взглядов, ценностных ориентации, норм и символов.

*Примером неадекватности характера общения может служить игра одной из мужских волейбольных вузовских команд во время турнирной встречи. Команда была укомплектована индивидуально очень сильными спортсменами с хорошими физическими данными. Однако при малейшем нарушении игровых связей они резко реагировали на ошибки своих партнеров, начинались взаимные упреки, обвинения, недовольство, игровые связи еще больше нарушались. Так, в одной из партий количество неодобрений достигло 66,1 %, и команда проиграла более слабому противнику со счетом 1 : 15.*

**Факторы, влияющие на социально-психологический климат** условно разделяются на:

**факторы макросреды** - большое социальное пространство, широкое окружение, в пределах которого находится и осуществляет свою жизнедеятельность та или иная организация.

- особенности экономики страны,
- особенности культуры общества в целом,
- особенности и уровень развития общественного сознания,
- особенности связи с другими группами

и.т.д

**факторы микросреды**– это «поле» повседневной деятельности людей, те конкретные условия, в которых они живут.

- состояние материального обеспечения,
- особенности выполняемых ролей,
- статусы,
- качество жизни,
- нормы,
- жизненные ценности

и.т.п

## 6. Групповые роли и их виды

**Ролевая структура малой группы** – это совокупность связей и отношений между индивидами, в зависимости от распределения между ними групповых ролей.

Структура социальной власти и влияния в малой группе – это совокупность связей между индивидами, в основе которой лежит направленность и интенсивность их взаимного влияния.

Слагаемые структуры социальной власти:

- 1) роли властвующих – выражаются в директивном воздействии на статус и поведение подчиненных;
- 2) роли подчиненных – выражаются в повиновении и зависят от ролей властвующих.

При анализе процесса взаимодействия в группе выделяются:

### 1) роли, связанные с решением задач:

- а) инициатор – предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы;
- б) разработчик – занимается проработкой идей и предложений;
- в) координатор – координирует деятельность членов группы;
- г) контролер – контролирует направление группы к поставленным целям;
- д) оценщик – оценивает работу группы по существующим стандартам выполнения поставленной задачи;
- е) погонщик – стимулирует группу;

### 2) роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы:

- а) вдохновитель – поддерживает начинания других;
- б) гармонизатор – служит посредником и миротворцем в конфликтных ситуациях;
- в) диспетчер – способствует и регулирует процессы общения;
- г) нормировщик – нормирует происходящие в группе процессы;
- д) ведомый – пассивно следует за группой.

В психологии существует несколько классификаций групповых ролей. Дело в том, что роли, исполняемые членами группы, зависят от их личности, а также от требований и нужд группы, для которых группа создается. Репертуар ролей, которые существуют в группе **напрямую зависит от той деятельности, которую осуществляет группа**, хотя существуют и некоторые «универсальные роли», встречающиеся практически везде.



## 7. Феномены влияния группы

**Конформизм** — это «изменение поведения или убеждения в результате реального или воображаемого давления группы».

Есть несколько разновидностей конформизма. Внешний конформизм называется уступчивостью, при которой человек подчиняется внешне, проявляет внешнее согласие, но остается при своем мнении и убеждениях. Однако часто человек начинает менять не только поведение, но и убеждения под влиянием большинства.

**Классические исследования конформизма.** Эксперимент С. Аша, рассматривавший давление группы, был осуществлен в 1951 г. и заключался в следующем. Группе студентов предлагалось определить длину предъявляемой линии. Для этого каждому давались две карточки — в левую и правую руки. На карточке в левой руке был изображен один отрезок прямой, на карточке в правой руке — три отрезка, причем лишь один из них по длине равен отрезку на левой карточке. Испытуемым предлагалось определить, который из отрезков правой карточки равен по длине отрезку, изображенному на левой карточке. Когда задание выполнялось индивидуально, все решали задачу верно. Смысл эксперимента состоял в том, чтобы выявить давление группы на мнение индивидов методом «подставной группы». Экспериментатор заранее вступал в сговор со всеми участниками эксперимента, кроме одного («наивного субъекта»). Суть сговора состояла в том, что при последовательном предъявлении всем членам «подставной группы» отрезка левой карточки они давали заведомо неправильный ответ, называя этот отрезок равным более короткому или более длинному отрезку правой карточки. Последним отвечал «наивный субъект», и было важно выяснить, устоит ли он в собственном мнении (которое в первой серии при индивидуальном решении было правильным) или поддастся давлению группы. В эксперименте Аша более одной трети (37%) «наивных субъектов» дали ошибочные ответы, т.е. продемонстрировали конформное поведение.

**Социальная фасилитация (Social facilitation)** — тенденция, побуждающая людей лучше выполнять задания в присутствии других. Противоположенным феноменом является **социальная лень (Social loafing)** — тенденция людей работать менее усердно тогда, когда они объединяют свои усилия ради общей цели, по сравнению с тем, когда они несут за свою работу личную ответственность.

Дело в том, что при групповых действиях (перетягивание каната, овалции и т. п.) боязнь оценки уменьшается. Когда люди не отвечают за конечный результат и не могут оценить свой собственный вклад, ответственность распределяется между всеми членами группы. Когда наблюдение усиливает боязнь оценки, результатом будет социальная фасилитация; когда же затерянность в толпе снижает боязнь оценки, результатом будет социальная лень.

**Само присутствие других.** Исследователи обнаружили, что в присутствии других людей у человека, как правило, усиливается потоотделение, учащается дыхание, повышается мышечное напряжение, кровяное давление и частота пульса.

Так, при сильном возбуждении от присутствия большого количества болельщиков баскетболисты из любительской команды менее точно выполняют броски по кольцу. **Само присутствие других людей повышает уровень активизации, которая при перевозбуждении может негативно сказаться на итогах деятельности. Итак, присутствие других людей повышает уровень возбуждения и активности.**

**Размытость ответственности.** Исследования, посвященные социальной фасилитации и социальной лени позволили вскрыть один из важных механизмов поведения в группе — размытость ответственности. Группа не только способна возбуждать своих членов благодаря эмоциональному заражению, она обеспечивает им анонимность. Кричащая толпа скрывает кричащего баскетбольного фаната. Члены бесчинствующей своры линчевателей верят, что им удастся избежать наказания; они воспринимают свои действия как групповые.

**Снижение контроля поведения и деиндивидуализация.** **Деиндивидуализация (Deindividuation)** — утрата самосознания и боязни оценки; возникает в групповых ситуациях, которые гарантируют анонимность и не концентрируют внимание на отдельном человеке.

Когда возбуждение накладывается на размытость ответственности и нормативное сдерживание ослабевает, результаты бывают поразительны. Осознание принадлежности к группе может вызвать у человека возбуждение: он вырастает в собственных глазах, ему уже кажется, что он является выразителем чего-то большего, чем просто свое собственное «я». Трудно представить себе рок-фаната, в одиночку исступленно вопящего на рок-концерте студента, в одиночку пытающегося подбить кого-то на самоубийство, и даже полицейского, в одиночку избивающего беззащитного шофера. В определенных ситуациях объединенные в группу люди склонны отбрасывать общепринятые нормативные ограничения, они утрачивают чувство личной ответственности и становятся деиндивидуализированными.

**В ситуации анонимности человек в меньшей степени отдает себе отчет в своих действиях и становится больше подвержен ситуативным влияниям и влиянию определенных социальных ролей.**

*Исследователи завязали глаза шестерым участникам эксперимента, рассадили их в полукруг и надели на них наушники, оглушающие звуком овалции. Участники не могли слышать самих себя, а других — тем более. Их просили кричать и хлопать — то в одиночку, то вместе с группой. Люди, которым рассказывали об этом эксперименте, считали, что в группе испытуемые будут кричать громче, так как станут меньше стесняться. Но на самом деле - когда участники эксперимента верили, что вместе с ними кричат или хлопают еще пятеро, они производили на одну треть меньше шума, чем тогда, когда думали, что кричат и хлопают в одиночестве*

*В истории также встречаются приемы усиления деиндивидуализации. Готовясь к сражению, воины некоторых племен деперсонализируют себя: раскрашивают лицо и тело или надевают специальные маски (подобно ярим фанатам спортивных команд). Даже использование военной формы способствует деиндивидуализации действий, которые совершаются человеком.*

*Однако не всегда деперсонализация высвобождает худшие инстинкты. В одном из поставленных экспериментов в университете Джорджии испытуемые женщины, перед тем как наносить удары током, надевали халаты медсестер. Когда женщины в таких халатах выступали как анонимы, они проявляли меньше агрессивности по отношению к другим, чем когда подчеркивались их имена и личные данные.*



## 8. Особенности групповых решений

Какой результат — положительный или отрицательный — чаще порождает групповое взаимодействие? Чем отличаются обычно групповые решения и действия от индивидуальных? Жестокость полиции и склонность толпы к насилию демонстрируют его деструктивный потенциал. Между тем ряд специалистов неустанно восхваляют достоинства группового взаимодействия. При изучении поведения людей в малых группах были установлены ряд феноменов, способных объяснить полученные результаты, как деструктивные, так и конструктивные.

**Феномен сдвига к риску.** Групповые решения обычно оказываются более рискованными. Этот результат, названный феноменом «сдвига риска», вызвал волну новых исследований. Во время проведения экспериментов было выявлено, что данный эффект наблюдается не только в тех случаях, когда требуется выработать общее групповое соглашение: после непродолжительного обсуждения люди меняли также и свои индивидуальные решения.

Во время обсуждений мнения сближались. Небезынтересно, однако, что точка, к которой они сходились, обычно располагалась ниже (точка большего риска), чем усредненное исходное мнение всех членов группы.

**Усиление поляризации.** В повседневной жизни люди обычно объединяются с теми, чьи установки близки их собственным (посмотрите на свой круг друзей), что обычно способствует усилению первоначальных установок. Обсуждение в группе чаще всего усиливает изначальные установки ее членов — как положительные, так и отрицательные.

**Группомыслие.** Группомыслие — стремление людей, принимающих решения, подавить свое несогласие в интересах групповой гармонии.

Этот феномен связан с тем, что при совместном обсуждении не обсуждаются все возможные альтернативы, не оценивается степень риска и обсуждение вопросов проходит на основе предвзятого отношения отдельных, наиболее влиятельных личностей.

*- **Фиаско в заливе Свиней.** В 1961 году президент Кеннеди и его советники попытались свергнуть Фиделя Кастро, забросив на Кубу 1400 кубинских эмигрантов, прошедших спецподготовку в ЦРУ. Почти все десантники сразу же были перебиты или взяты в плен. Тем самым престижу США был нанесен большой урон, а Куба еще более сблизилась с Советским Союзом. Узнав о результатах вторжения, Кеннеди вслух удивился: «Как мы могли быть так глупы?» При планировании злополучного вторжения на Кубу только что избранный президент Кеннеди и его советники сильно прониклись «чувством локтя». Критические доводы всячески подавлялись или замалчивались, и вскоре президент собственноручно подписал приказ о вторжении.*

## 9. Методы оптимизации команды и процессов принятия групповых решений. Характеристика эффективной рабочей группы.

На самом деле при **правильной организации** обсуждения групповое решение оказывается более правильным. Среди различных методов принятия групповых решений велика роль групповой дискуссии. Были выявлены две важные закономерности:

- 1) групповая дискуссия позволяет столкнуть противоположные позиции и тем самым помочь участникам увидеть разные стороны проблемы, уменьшить их сопротивление новой информации,
- 2) если решение инициировано группой, то оно является логическим выводом из дискуссии, поддержано всеми присутствующими, его значение возрастает, так как оно превращается в групповую норму.



Существуют множество технологий, позволяющих оптимизировать процессы групповых решений. Одна из форм групповых дискуссий, введенная А. Осборном, — **«брейншторминг»** («мозговая атака»). Для выработки коллективного решения группа разбивается на две части: «генераторов идей» и «критиков». Задача «генераторов идей» — набросать больше предложений относительно решения обсуждаемой проблемы. На втором этапе «критики» начинают критиковать поступившие предложения: отсеивают непригодные, откладывают спорные, принимают удачные. В итоге группа получает набор вариантов решения проблемы.

**При организации групповой деятельности следует учитывать ряд факторов, влияющих на ее эффективность:**

**ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ:**

- увеличивается количество людей с ярко выраженной индивидуальностью,
- облегчается распределение обязанностей,
- увеличивается объем обработки информации за единицу времени,
- повышается количество талантов и аналитиков

**I. ВЕЛИЧИНА ГРУППЫ**

**ОТРИЦАТЕЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ:**

- может уменьшаться сплоченность,
- увеличиваться дистанция:
- частое расхождение во мнениях между членами группы, что ведет к обострению взаимоотношений в группе,
- более сложное управление и организация взаимодействия;
- сложно оценить вклад каждого участника группы

**II. Характер и сложность задачи, стоящей перед группой**

Имеющиеся задачи могут соответствовать группе, но могут и не соответствовать ее особенностям и возможностям.

**III. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СОСТАВ ГРУППЫ**

Неоднородные группы лучше, чем однородные, справляются со сложными проблемами и задачами;

**IV. УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ**

Слабо развитая группа, способна решать только легкие задачи, группы среднего развития способны решать трудные задачи лишь при условии их личной важности для каждого участника. Наиболее сложные задачи способны решать лишь высокоразвитые группы.

**V. СТИЛЬ ЛИДЕРСТВА**

Может соответствовать или противоречить особенностям группы. Для хорошо развитых групп, способных к самоорганизации больше подходят демократичный и либеральный стили лидерства. К группам среднего уровня развития больше подходит гибкий стиль лидерства, в котором сочетаются элементы директивности, демократичности и либеральности. В слаборазвитых группах, предпочтителен директивный стиль руководства с элементами демократичности.

**VI. МИКРОКЛИМАТ и СОВМЕСТИМОСТЬ**

Негативный микроклимат сказывается отрицательно на итоговых результатах. Члены группа сосредоточены в итоге не на достижении целей, а на решении внутренних проблем. Однако излишне благодушный климат также может негативно сказаться на задачах, поскольку отсутствие духа здорового соревнования и готовность прощать ошибки других в итоге приводят к падению продуктивности.

Эффективному управлению в немалой степени способствует авторитет педагога (руководителя, тренера, наставника). С целью укрепления авторитета руководителя группы, он может использовать ряд стратегий самопрезентации: демонстрация своей информированности, подчеркивание своих прав, демонстрация наличия у себя возможностей воздействовать на ситуацию и других людей.

## Тема 3.5 Этика общения

### 1. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».

Этика – учение о морали. Под моралью, в свою очередь, здесь понимается система ценностей, качеств, особых норм, определяющих выбор человеком своего отношения к миру и к окружающим людям.

**Этика общения изучает нравственные проблемы общения, нормы и правила общения.**

Объем понятия «культура общения» шире, чем объем понятия «этика общения». Понятие культуры общения включает в себя всю совокупность ценностей, качеств, норм, поведенческих стереотипов. При этом, культура общения не ограничивается лишь поведенческим уровнем, качественной оценкой поведения, она включает в себя как культуру этикета, культуру поведения, культуру речи, чувств, мимики, жестов, так и психологическую культуру субъектов общения.

Овладеть культурой общения - это значит ориентироваться на высокие нравственные ценности, овладеть высокой психологической и нравственной культурой, освоить «технику» общения: если какое-либо из этих «звеньев» отсутствует, то такое общение нельзя считать культурным. Человек, ориентирующийся на высокие нравственные ценности, но не овладевший элементарной «техникой» общения, этикетом общения, словом, не умеющий общаться, не владеет высокой культурой общения. И, наоборот, бездушный манипулятор, владеющий «техникой» общения и, как правило, использующий свои навыки в корыстных, эгоистических интересах, ориентируется порой на безнравственные цели и ценности, не может быть назван человеком высокой культуры.

Культура общения предполагает благородные цели общения, культуру понимания, сопереживания, ответственное отношение к своим словам и поступкам, она проявляется в деликатности, в чувстве такта, в умении «не замечать» человеческих слабостей и недостатков того, с кем общаешься, а, наоборот, увидеть в нем такие достоинства, которыми можно действительно искренне восхищаться и не бояться при этом ущемить свое достоинство и т.д.

Этика общения является, можно сказать, ядром, сущностью культуры общения, связаны они самым тесным образом и в самых разносторонних аспектах.

### 2. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения

Ценности общения - это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют не только формальные, но и его основные содержательные характеристики.

Такие общекультурные ценности как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство проявляются в тактичности, отзывчивости, предупредительности, учтивости, корректности, снисходительности, деликатности, вежливости, толерантности.

*Интересно, что ценность гостеприимства признается в любой культуре общения, но в ряде из них она приобретает особый статус Гость в этих культурах по сути получает права хозяина.*

Ориентация партнеров по общению на следование гуманистическим ценностям и, прежде всего, на признание достоинства и чести своего партнера характеризует нравственное содержание этики общения. Ориентация на самоценность человеческой личности, на признание уважения ее чести и достоинства, является доминирующим, интегрирующим фактором ценностной структуры гуманистической этики общения.

## I. САМОЦЕННОСТЬ СОБЕСЕДНИКА И ОБЩЕНИЯ С НИМ

Без общения человек полноценно существовать не может. Потребность в общении – неотъемлемая потребность даже для совсем необщительных людей.

Однако если человек видит высшую ценность общения только в себе самом, в удовлетворении только своих личных потребностей, если другой человек выступает для него только как средство для удовлетворения своих личных потребностей и целей, то такое общение можно назвать безнравственным и бескультурным.

Замена подлинного гуманистического общения только деловыми контактами ведет, как правило, к «бездуховности общения», к мещанству, потребительству и рано или поздно делает человека несчастным.

**НЕ ОТНОСИТЬСЯ К  
ЛЮДЯМ КАК К  
СРЕДСТВУ**

**II. СОХРАНЕНИЕ ЛИЧНОГО ДОСТОИНСТВА ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ, ПРИЗНАНИЕ ПРАВА НА ОШИБКУ.** Это означает уважение достоинства «другого», независимо от его качеств, от недостатков и пороков, от значимости тех социальных ролей, которые он исполняет, от того, какой пост занимает этот человек.

Конечно, уважать человека вообще, независимо от его нравственных качеств, пороков слишком сложно. Однако осуждать человека - еще более ответственная с нравственной точки зрения позиция; чтобы осуждать человека, нужно прежде правильно понять мотивы его поступков, оценить его состояние, всесторонне представить окружающие условия.

И даже в том случае, если поступок человека носит антиправовой характер и он наказан по закону, то это не дает никому морального права унижать его достоинство как человека вообще, как представителя человеческого рода: человек должен иметь право на ошибку, на покаяние и на возможность реабилитации. Хотя это, конечно же, не означает, что с человека в данном случае полностью снимается ответственность за его поступки.

**Не судите, да не судимы будете.**

**III. УВАЖЕНИЕ.** Каждый человек в общении хочет, как правило, уважения своего достоинства, каждый хочет приоритетного признания своей ценности: так уж, видимо, устроена человеческая природа. Конечно, мера уважения к партнеру по общению может меняться в зависимости от личных ценностей, симпатий, вкусов, принципов, привычек. Однако совсем лишать человека права на достоинство – действие, которое не красит самого общающегося.

Проявления уважения могут быть различны: внимание, забота, одобрение, сочувствие, соучастие, другие знаки признания значимости партнера. Доброжелательность, доверие, уважение должно проявляться в речи, жестах, взгляде, в поступках.

*Совсем не страшно, если высокая восхищенная оценка идет, как говорится, впереди, если человек еще до нее еще «не дорос». Как утверждают психологи, человек начинает «тянуться», стараться соответствовать этой оценке, оправдывать ее в глазах окружающих. И в результате меняется к лучшему, растет в личностном и духовном плане.*

Этика гуманистического общения должна отличаться доверием и доброжелательностью, уважением не только партнера по общению вообще, принципиально, но уважения всего того, что с ним связано, всего того, что ценит он (книги, идеи, друзья, интересы, вкусы, даже вещи). Не секрет, что человек хотя бы в душе очень обижается, если с пренебрежением относятся к его ценностным ориентациям, если не признаны или хотя бы недооценены его честь и достоинство, если на них «покушаются».

**IV. ДОВЕРИЕ.** Глубинной нравственной ценностью общения является доверие; именно доверие отражает, преломляет, выражает и олицетворяет все представленные выше ценности общения, степень доверия характеризует меру нравственности, идеальности общения, ибо единство, общность партнеров основывается, прежде всего, на доверии. Без доверия общение становится некоей формальной процедурой, игрой, конкуренцией - чем угодно, но не «подлинным», «глубинным» общением. Все ценности общения важны и, в зависимости от ситуации, приобретают особую значимость, однако, определенный «ценностный каркас» общения все-таки существует: все ценности общения связаны с ценностью человека, с уважением его морального достоинства. Степень признания этой ценности партнерами по общению может выражаться в степени доверия.

**V. ЧЕСТНОСТЬ.** Свобода в общении также напрямую связана с такой нравственной нормой как «не лги». Безоговорочное признание правдивости как нравственной нормы общения является основой культуры и этики общения. Принцип «добродетельной лжи» оказывается достаточно опасен - «Ложь во имя спасения» чаще губит, чем спасает, в том числе и в общении.

*Свободен тот, кто может не лгать.*

*А. Камю*

Этика общения, в то же время, не предполагает, что в любой ситуации общения нужно говорить всю правду, которую знаешь - это также может повлечь нежелательные последствия (не обязательно говорить больному о его «смертельном» недуге, тем более что диагноз может быть ошибочным, или организм проявит чудо, или, возможно, изобретут новое лекарство и т.д.). Человек не может знать все достоверно, а, наоборот, знания человека, как правило, чрезвычайно ограничены, поэтому этика общения предполагает максимально щепетильное отношение к высказываемой информации. Однако, говорить, действительно, необходимо только правду, лгать, а потом оправдываться, что соврал «во имя спасения» недопустимо: это подрывает доверие, разрушает общение, приводит к отчуждению в межличностных отношениях.

Как свидетельствует опыт общения, совершенно недопустима ориентация общения на такие «антиценности» как клевета, наговор, сплетни, сознательная дезинформация, потому что они окончательно разрушают культуру общения в каких бы эстетических формах оно не протекало.

**VI. РАВЕНСТВО.** На первый взгляд, в общении не может быть равенства, так как сами субъекты не равны по всем своим параметрам. Нет абсолютного равенства в возрасте, уме, образовании, воспитании, уровне культуры и т.д. Однако, в нравственной сфере такое равенство все-таки должно быть - это равенство всех людей в праве на моральное достоинство.

Кто бы ни был человек, он имеет это право, так как даже преступник не перестает быть представителем человеческого рода и хотя бы поэтому имеет право, по крайней мере, на чувство собственного достоинства.

Овладеть искусством общения - это значит овладеть искусством уважения достоинства человека, его внутреннего мира. В гуманистическом, нравственном общении человек должен быть равноправным и свободным, иначе он не может выступать индивидуальностью и быть активным нравственным субъектом. Именно игнорирование ценности нравственного равенства нарушает гармонию общения.

**VII. ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ТЕРПИМОСТЬ.** Сам термин «толерантность» многие начинают отождествлять с попустительством и вседозволенностью. На самом деле, этот принцип связан с принятием идей ненасильственного общения, с осознанием невозможности преодолеть «с наскока» свое и чужое несовершенство.

Толерантность - терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Толерантность не равносильна безразличию. Она не означает также принятия иного мировоззрения или образа жизни, она заключается в предоставлении другим права жить в соответствии с собственным мировоззрением.

Толерантность необходима по отношению к особенностям различных народов, наций и религий. Она является признаком уверенности в себе и сознания надёжности своих собственных позиций, признаком открытого для всех идейного течения, которое не боится сравнения с другими точками зрения и не избегает духовной конкуренции.

**Толерантность является тем катализатором, который помогает гуманизировать этику общения, внести в нее больше человечности, доверия, доброжелательности, тактичности, отзывчивости, снисходительности, предупредительности.**



### 3. Этическое содержание техники общения

Участники общения выбирают и используют различные способы, средства, формы, методы, приемы, правила, нормы, которые в своей совокупности составляют так называемую «техническую сторону общения».

Ценность человека в общении является определяющей, бесспорной, но лишь декларация этого недостаточна, так как тут же возникает ряд практических, поведенческих вопросов: как уважать именно этого конкретного человека? что для этого нужно делать? в каких формах это уважение должно проявляться? правильно ли я выражаю свое уважение? и т.д.

Нравственные проблемы «техники общения» наиболее наглядно и емко можно проследить на анализе этикетного общения. Роль этикета не ограничивается лишь формальными требованиями правильного приветствия и представления: нормы речевого этикета непосредственно связаны с нравственным содержанием общения (по этикету нельзя, к примеру, делать унижающие человеческое достоинство замечания, заводить разговор на празднике о работе, распространять сплетни и чужие тайны и т.д.)

Этикет - представляет собой совокупность правил поведения обусловленных культурой. Они отражают тот уровень должного, даже идеального поведения, который наиболее адекватно выражается в таких нормах морали как «уважай старших», «не обижай слабых», «помогай страждущим», «не мешай окружающим» и т.д. «Идеальный» этикет характеризуется гуманистичностью, уважением достоинства партнера, простотой, практичностью; в нем нормы прошлого органически сочетаются с современными новациями.

Этикет помогает ориентироваться в повторяющихся ситуациях в основном на формальном уровне (приветствия, знакомства, представления, поведение в общественных местах, прием гостей и т.д.). Правила этикета являются своего рода азбукой общения и закрепляются в правилах хорошего тона, норм приличий, предписаниях самых разных уровней общности, советов, рекомендаций, запретов, знаков и т.д.

Даже в дружеском общении и общении с очень близкими людьми существуют определенные «нормы этикета», нарушение которых приводит к недовольству, прохладности в отношениях, безразличию, ущемлению собственной значимости. Следовать этикету культурный человек должен всегда, но не формально, не слепо, а, с учетом знания культуры общения, самобытно, творчески, преодолевая однообразие и монотонность.

*Возникновение и функционирование этикета имеет строгую практическую и моральную обусловленность (помогая, в частности, устанавливать доверительные отношения). Рукопожатие первоначально означало, что в правой руке нет оружия, снятие головного убора первоначально означало снятие шлема, а обычай чокаться имел определенную цель - доказать гостям, что вино не отравлено хозяином (так как вино во время соприкосновения кубков переливалось в чашу хозяина) и т.д.*

**Техника общения», ориентированная на гуманистические нравственные ценности** связана с выполнением следующих условий:

1. Все средства, формы, нормы, способы, правила общения должны выражать безусловное уважение достоинства партнера по общению в целом. По отношению к незнакомому партнеру должен соблюдаться принцип «презумпции порядочности», который заключается в том, что каждого партнера по общению изначально нужно считать порядочным человеком и соответствующим образом к нему относится, а также с учетом этого принципа строить свою «технику общения». Это должно выражаться, в частности, в знаках вежливости, внимания, доверия, благородства, справедливости, равенства.

2. Постоянно, даже в «технических» мелочах, требуется проявление (конечно, в зависимости от ситуации) милосердия, сочувствия, сострадания, заботы, внимания, готовности помочь и стремления к установлению взаимопонимания.

3. В нравственном общении человек должен постоянно чувствовать надежду на то, что партнером движет стремление к пониманию и доверию, которое, однако, не дает ему права на то, чтобы «без спросу лезть в душу», обвинять или оправдывать. Тем более не следует выражать открытого пренебрежения, неприятия своего партнера, нежелания его понять.

4. Ориентация на полное добровольное взаимоуважение права на неприкосновенность достоинства, доверие, равенство и справедливость.

5. Нравственное общение стремится к открытости между партнерами; это означает, что в общении каждый партнер должен быть уверен в надежности «другого», в том, что тот будет хранить чужие тайны еще лучше, чем свои личные. Без этого в общении не может быть ни доверия, ни открытости в отношениях.

6. «Техника общения» предполагает максимально толерантное отношение к «непонятым» особенностям характера «другого», даже в том случае, если эти особенности совершенно неприемлемы для собственных вкусов, принципов и представлений. Это может



проявляться, в частности, в избегании категоричных суждений, резко отрицательных оценок и т.п. Наоборот, желательно акцентировать внимание на тех качествах характера, на тех поступках, на тех характеристиках общения, которые особенно импонируют.

7. Критика, как и лекарство, должна быть вовремя и в меру. Д. Карнеги призывает не критиковать вообще, но в реальном общении полностью отказаться от критики могут, может быть, только единицы, поэтому совершенная «техника общения» предполагает и культуру критики. Она выражается, в частности, в том, что критиковать в присутствии третьих лиц совершенно нежелательно, а в некоторых случаях категорически недопустимо. Это же касается и критики и обсуждения человека когда он отсутствует. Критикуя партнера один на один, нужно высказывать свои предложения, замечания, советы, которые носили бы конструктивный характер.

8. Уважение человека не должно оставаться в рамках абстрактных установок: оно проявляется в уважении его друзей, его выбора, его идей, планов, прав, мнений, качеств, достоинств, даже планов, одежды и т.п. Для установления доброжелательного общения, нужно найти в партнере то, что искренне можно ценить высоко, а к тому, что не может вызвать искреннего восхищения, нужно относиться толерантно и, по крайней мере, не осмеивать то, что может быть дорого другому человеку.

9. Нужно стараться как можно меньше беспокоить окружающих своими проблемами, но, в то же время, нужно проявлять больше деликатного внимания к делам и заботам «другого», партнера, так как это является одной из форм его признания и уважения.

Доброжелательность выражается, в частности, в том, что и как человек говорит и слушает. Очень часто человек не умеет слушать и делает вид, что внимательно слушает, слабо реагирует на содержательные моменты речи, перебивает, а на самом деле просто вежливо ждет, когда придет очередь высказаться ему.

#### И. Атватер пишет о том, как не надо слушать:

1. Не принимайте молчание за внимание.
2. Не притворяйтесь, что слушаете.
3. Не перебивайте без надобности.
4. Не делайте поспешных выводов.
5. Не дайте «поймать» сами себя в споре.
6. Не задавайте слишком много вопросов.
7. Никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства».
8. Не будьте слишком чувствительны к эмоциональным словам.
9. Не давайте совета, пока не просят.
10. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем

## Тема 4.1. Восприятие и познание людьми друг друга

### 1. Механизмы взаимопонимания в общении

Общение начинается с восприятия человека человеком, часто с одновременным формированием межличностных отношений, включающим и психологическое воздействие. В прикладном плане эффективность формирования межличностных отношений и оказание психологического воздействия на партнера по общению может быть затруднена, если межличностное познание не было успешным. Поэтому возникает необходимость рассмотрения названных проблем в психологии общения.

Мы делаем определенные выводы о человеке, и не всегда верные анализируя различные особенности:

#### ВНЕШНИЙ ОБЛИК

При восприятии одежды человека, его обуви, украшениях и других аксессуаров субъект может определить вкусы объекта, некоторые черты характера, ценностные ориентации, социальный статус, материальное положение, национальность и пр.

#### РАССТОЯНИЕ

Воспринимая расстояние между объектом и его партнером, можно определить, в каких отношениях он с ним находится, какой у него статус и пр.

#### СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС

Это же касается определения социальной роли и принадлежности к различным группам.

#### РЕЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Воспринимая используемую объектом лексику, грамматические конструкции, фонетические особенности, подтекст и др., воспринимающий может определить ценностные ориентации, вкусы, социальный статус, деловые и личные качества, возраст и другие особенности. Это может быть также своеобразие голоса, тембр, высоту, громкость, интонацию, характер заполнения пауз и т. д. Эти характеристики позволяют определить темпераментальные особенности. состояние собеседника.

#### ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ

Человек наиболее полно раскрывается в процессе деятельности. Воспринимая другого человека при совершении им профессиональных действий, в различных видах деятельности (учеба, труд, игра), мы лучше понимаем его ценности, профессиональные качества, отношение к работе, характерологические особенности и пр. По импульсивным действиям воспринимающий может определить некоторые свойства темперамента, уровень сформированности эмоционально-волевых качеств; по коммуникативным действиям — уровень сформированности навыков общения, природную предрасположенность к взаимодействию.

При восприятии человека и его понимании субъект неосознанно выбирает различные механизмы межличностного познания. Это зависит от подготовленности субъекта к общению с людьми. К механизмам межличностного познания откосятся интерпретация воспринимающим своего опыта общения, идентификация, атрибуция и рефлексия других людей. Успешность их работы зависит от чувствительности человека к собственному и чужому внутреннему миру.

Существует достаточно строгий порядок функционирования механизмов межличностного познания (от простых к сложным). При восприятии объекта, если он соответствует ролевым нормам, срабатывает механизм интерпретации. Когда же формирующееся представление о воспринимаемом выходит за типологические и ролевые рамки и становится непонятным, то срабатывают более сложные формы механизма познания людей — идентификация, каузальная атрибуция и рефлексия другого человека.

**1. Механизм интерпретации (соотнесения, отождествления) личного опыта познания людей с воспринимаемым человеком.** В основе данного механизма лежит фундаментальное свойство человека сравнивать себя (свою личность, поведение и состояние) с другими людьми. Механизму интерпретации принадлежит ведущее место в процессе межличностного познания, функционирующему как осознанно, так и бессознательно.

**2. Механизм идентификации.** В межличностном познании оно представляет отождествление себя с другим человеком. В случае если механизм интерпретации не срабатывает,



воспринимающий осознанно ставит себя на место воспринимаемого. Субъект как бы погружается в смысловое поле объекта, условия его жизни. При уподоблении другому человеку важная роль принадлежит воображению. При идентификации субъект познает и эмоциональную сферу объекта. Представить его эмоциональную жизнь может человек, обладающий достаточно развитым уровнем проявления эмоций и чувств, способный к сопереживанию, эмпатии.

**3. Механизм каузальной атрибуции** – приписывание воспринимаемому определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности. Этот механизм используется в случае, когда истинные причины поведения объекта не известны или недостаточно информации для их понимания.

**4. Эмпатия** - сочувствие, сопереживание партнера- это эмоциональный отклик на проблемы другого человека, ощущение переживаемых тем эмоций и как следствие более глубокое понимание внутреннего мира собеседника.

**5. Механизм рефлексии другого человека.** Результатом рефлексии другого человека является тройное отражение, в котором представлено мнение субъекта о себе, его отражение в сознании другого человека и отражение им представления другого человека о первом (о субъекте). Этот механизм связан с пониманием того почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению

Большое значение в процессе познания и лучшего понимания людей друг друга имеет обратная связь. В ходе межличностного познания субъект учитывает поступающую к нему по различным сенсорным каналам информацию, свидетельствующую об изменении состояния партнера по общению.

## 2. Маски в общении

С масками мы сталкиваемся при рассмотрении таких форм общения как «формальное общение», «формально-ролевое общение», «манипулятивное общение».

**Формальное общение.** Так называемый «контакт масок» – имеющее место тогда, когда отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника, используются привычные мимические маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.), – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, реальное отношение к собеседнику и/или к наличной ситуации. В условиях в мегаполиса «контакт масок» даже необходим, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы можно было «отгородиться» от окружающих (например, в общественном транспорте).

**Формально-ролевое общение,** имеет место тогда (и если), когда чётко регламентированы и содержание, и средства общения, при этом, вместо знания личности собеседника люди обходятся знанием его социальной роли.

**Манипулятивное общение,** направленное на извлечение разного рода постоянной выгоды от взаимодействия с партнёром по общению, путём использования разных манипулятивных приёмов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

**Светское общение.** Суть светского общения состоит в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях (светские рауты, приёмы, богемные мероприятия и т.п.); это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого содержательного контекстного значения и не определяют характера коммуникаций.



### 3. Искажающие эффекты

Процесс познания другого человека включает механизмы, искажающие адекватность представления о воспринимаемом, а также механизмы межличностного познания, обратную связь от объекта и условия, в которых происходит восприятие. Особенностью их функционирования является то, что они в разной степени ограничивают возможность объективного познания людей. Рассмотрим их более подробно.

#### 1. Механизм функционирования имплицитной (внутренней) структуры личности.

В ней находят свое отражение жизненная позиция воспринимающего, его социальные установки и другие моменты, которые определяют восприятие и познание.

**2. Влияние первого впечатления о воспринимаемом.** Его суть сводится к тому, что первое впечатление о воспринимаемом влияет на последующее формирование образа о познаваемом. При первичном контакте у познающего по отношению к воспринимаемому проявляется ориентировочный рефлекс (Кто такой или такая? Что характерно для него или нее? Что можно ожидать от этого человека? и пр.) Первое впечатление, как правило, создается на основе характеристик физического облика (пол, возраст, фигура, экспрессия и т. д.), который по сравнению с социальным обликом является относительно более стабильным.

**3. Эффект новизны.** В случае незначительных расхождений как правило не происходит переоценки, скорее информация будет интерпретироваться в соответствии с уже сложившимся мнением. А вот в случае резких расхождений – новая информация способна существенно повлиять на мнение о человеке.

**4. Механизм проекции** — перенос на познаваемых людей своих собственных особенностей. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки. Свойственен всем людям, но больше тем, которые обладают недостаточной критичностью к собственным недостаткам и недостаточным пониманием собственных особенностей. Например, люди, у которых ярко выражены желчность, упрямство и подозрительность, видят в окружающих названные особенности значительно чаще, чем те, кто не обладает ими.

**5. Механизм стереотипизации** (категоризации) предполагает отнесение воспринимаемого человека к одному из известных субъекту типов людей.

В процессе социализации человек учится классифицировать познаваемых людей, относя их к разным категориям на основе сходства и различия. У воспринимающего в прошлом, как правило, формируются обобщенные представления о познаваемых им людях (возрастные, этнические, профессиональные и прочие стереотипы).

Механизм стереотипизации играет двойную роль. С одной стороны, он облегчает познание воспринимаемых людей, заимствуя психологические особенности различных общностей и приписывая их оцениваемому человеку, а с другой, приводит к формированию неадекватного образа познаваемого человека, наделяя его типологическими особенностями в ущерб индивидуальным.

*Небольшой группе студентов показали видео, где одни актеры или вразвалку, а другие – быстрым упругим шагом. Итоги: тем, кто двигался расслабленно, приписывали беспечность, а энергичную походку принимали за нервозность. Что самое интересное, большинство суждений оказались неверными*

*Широко известен эксперимент А.А. Бодалева, демонстрирующий влияние прежних установок на последующее восприятие. В разных группах испытуемых перед предъявлением им фотографии одного и того же лица давались разные установки. При установке «преступник» испытуемые характеризовали человека на фотографии как «зверюгу» с «бандитским подбородком», «опустившегося» и пр., а при установке «герой» они описывали «молодого человека с волевым и мужественным лицом» и т. д..*

*Из зарубежных экспериментов известны полярные характеристики одного и того же лица, представленного в первом случае как предприниматель, а во втором — как финансовый инспектор.*

**6. Механизм упрощения.** Суть данного механизма — неосознаваемое стремление иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о воспринимаемых лицах. Это приводит к «сглаживанию» реально существующих противоречивых психологических характеристик личности. Тенденция к преувеличению однородности воспринимаемой личности позволяет уменьшить фиксацию проявлений полярных черт, качеств и других особенностей, что в конечном итоге искажает объективность формирования образа объекта познания.

**7. Механизм этноцентризма.** Человек воспринимает окружающий его мир через призму своего национального образа жизни, т. е. через сформировавшиеся у него этнические обычаи, традиции, привычки и пр. Если воспринимающий имеет опыт общения с представителями разных этносов, то влияние национальности на формирование представления о воспринимаемом будет сказываться меньше.



Однако наиболее часто в случае принадлежности объекта и субъекта к одной и той же национальности происходит, как правило, завышение положительных особенностей воспринимаемого, а в случае принадлежности к другому этносу — занижение.

### **8. Эффект ореола**

Эффект ореола проявляется в том, что в случае определения некоторых положительных качеств (благоприятное впечатление), воспринимающий субъект начинает приписывать другому и другие положительные качества. При этом механизм проявляется не только в завышении положительных черт, качеств, но и в преуменьшении негативных психологических особенностей.

Есть и обратная ситуация - при общем неблагоприятном впечатлении преобладают негативные оценки («дьявольский эффект»)

Эффект ореола проявляется чаще тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия. Например, когда делается суждение о человеке по его внешнему облику и одежде. В этом случае часто работает эффект привлекательности (более красивым людям приписываются более положительные черты). Аналогично – более искаженными являются выводы о моральных качествах.

*В 2011 году проводилось исследование, участникам которого демонстрировали фото моделей-мужчин в деловых костюмах и повседневной одежде, а затем просили ответить, кто из них добьется больших успехов. Почти все заявили, что представительны одетые мужчины будут больше зарабатывать и скорее сделают карьеру.*

**9. Механизм снисхождения.** Его отличие от механизма идеализации заключается в том, что рассматриваемый эффект уменьшает (смягчает) отрицательные качества воспринимаемых людей, но не наделяет их положительными характеристиками. Наиболее часто этот механизм срабатывает в случае **длительного** знакомства с человеком. Существуют и индивидуальные отличия «включения», этого механизма, например у женщин данный механизм более выражен.

**10. Фундаментальная ошибка атрибуции.** Большинство исследований, посвященных этому вопросу показали, что люди переоценивают влияние личности и недооценивают влияние ситуации. Условия восприятия человека человеком включают ситуацию, время и место общения. Ситуация восприятия может быть нормальной, затрудненной и экстремальной (как отдельно для субъекта или объекта, так и вместе для них). Время суток, когда происходит восприятие человека человеком, в разной степени влияет на самочувствие общающихся и может вносить информационный шум в межличностное познание. Сокращение времени при восприятии объекта снижает возможность воспринимающего получить достаточную информацию о нем.

**12. Эффект двойника** заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от других таких поступков, какие совершили бы на их месте. Мы слишком часто забываем что люди - разные. Позиция и поведение другого человека в определенной ситуации могут определяться совершенно другими факторами. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к пониманию других вне собственных ценностей, установок и преубеждений.

*Лысина – это не только украшение, а еще и признак силы? В Пенсильванском университете провели необычный эксперимент: показали старшекурсникам 25 фотографий мужчин, бритоголовых и с обычными стрижками. Бритоголовых единогласно назвали властными личностями.*

*Такой же эксперимент дважды повторили для взрослых, и результаты совпали. Лысые мужчины показались участникам склонными к доминированию, независимо от того, каким образом они лишились волос – с помощью фотопла или побрились сами. Что интересно, признаком доминирования оказалась именно бритая голова, а не лысина с венчиком волос. Мужчинам на заметку: если хотите выглядеть брутально, а шевелюра сильно поредела – сбрасывайте ее без сожаления*

## Тема 4.2 Личность и общение

1. Понятие личности. Типологии личности. Коммуникативные особенности разных типов личности.
2. Стили общения.
3. Определение индивидуальных особенностей собеседников в процессе общения и выработка оптимальных стратегий.

### 1. Понятие личности. Типологии личности

В философии и психологии существует множество определений понятия личность.

Если обобщить имеющиеся определения личности определения, то человек как личность:

А) является субъектом, активно влияющим на окружающий мир, а не объектом, пассивно подверженный влиянию;

Б) является субъектом не просто деятельности, а созидательной, преобразующей, творческой активности;

В) обладает сознанием и самосознанием;

Г) является результатом социализации – усвоения опыта, накопленного человечеством. Личность не может появиться сама по себе, вне процессов воспитания и обучения;

Д) обладает неповторимым своеобразием, системой свойств, присущих только одному человеку (неповторимость личности);

Индивидуально – психологические особенности человека (личностные особенности) обладают относительной устойчивостью. Личность человека не является чем-то застывшим и неизменным, а развивается и меняется в процессе индивидуального развития и воздействия на нее внешних обстоятельств. Вместе с тем, скорость изменений некоторых особенностей невелика, и как раз **наиболее стабильные** во времени особенности с большей уверенностью относят к личностным.

**Личность – неповторимая система относительно устойчивых индивидуальных психологических особенностей, формирующихся в процессе социализации, определяющих субъектность человека и связанная с его сознанием и самосознанием.**

Несмотря на неповторимое своеобразие личности каждого конкретного человека требования научной практики требуют выявления определенных типов. На сегодняшний день существует несколько тысяч самых разнообразных психологических классификаций, которые обозначают те или иные различия между людьми или психическими свойствами (качествами, характеристиками). Классификации различаются масштабом обобщений, степенью внутренней согласованности, классификационными основаниями и т. д. Подобное многообразие типологий личности связано как с сложностью классификации самих объектов исследования по причине неповторимости, так и с недостаточным проникновением в суть того, что из себя представляет личность.

Одной из первых, является темпераментальная типология, базирующаяся на особенностях темперамента – совокупности психодинамических характеристик. **Темперамент** (от лат. temperamentum — надлежащее соотношение частей) — устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности.

Начало свое типология берет еще в трудах античных философов, в современности она подтверждается многими психологическими исследованиями и исследованиями особенностей нервной системы. Большинство современных ученых считают темперамент – основой личности.

*Примечание: темпераментальная типология является одной из самых известных, однако не единственной. Еще одним вариантом из типологий, получивших наибольшее распространение в наши дни является **соционическая** типология. О ней подробнее можно узнать из методического пособия «Социотипы и их экспресс-диагностика» (см сайт ГБПОУ «СОУОР», раздел «Библиотека»).*

## САНГВИНИК

*Так дал описание ему доктор А. П. Чехов: "Постоянен в своем непостоянстве. Все впечатления действуют на него легко и быстро. Отсюда происходит его легкомыслие. Или вовсе никогда ничего не читает, или все. Только тем и занимается, что любит. Женится нечаянно.."*

Сангвиник — быстрый, общительный, уравновешенный, живой, как правило, с постоянно ровным хорошим настроением. Кажется, что искусство общения такому человеку дано от природы. Недаром иногда сангвиников называют «солнечными людьми». Такой человек отходчив, быстро переключается и эмоционально и интеллектуально; порою слишком быстро, не закончив одного дела, хватается за другое, не укрепив одних отношений, заводит новые знакомства. Такие люди легко ориентируются в новой обстановке, быстро вступают в контакты. Переехав на новое место жительства, сангвиник уже через неделю знаком со всеми обитателями дома, знает, как их зовут, где учатся их дети и т. п. Сангвиник отличается и повышенной активностью - проявляет большую энергию. Активность и реактивность у него уравновешены - он легче чем холерик может сдерживать свои реакции и проявления чувств. Темп реакции достаточно высокий, что проявляется в быстрых движениях, походке вприпрыжку, быстром темпе речи. Он любознателен, жизнерадостный, эмоции возникают легко, но они не сильные и не глубокие, быстро забывает обиды, доброжелателен.



## ХОЛЕРИК

Для холерика, как и для сангвиника, также характерны высокая реактивность и активность, быстрый темп реакции. Но реактивность преобладает над активностью. Поэтому он так несдержан и вспыльчив, легко выходит из себя, нетерпелив. Он менее пластичен и более ригиден, чем сангвиник, отсюда большая устойчивость и постоянство его интересов. Им свойственна лихорадочная быстрота (мимика, жесты, темп речи, порывистость). Холерик берется со страстью за любое дело, страшно инициативен. В общении вспыльчив, резок, не сдерживает эмоции.

Холерик — человек неугомонный, нетерпеливый, с огромным запасом нервной и психической энергии, которая определяет его высокую работоспособность, подвижность, активность во всех сферах жизнедеятельности. Неукротимость и яркое внешнее выражение чувств, быстрота реакций, общая эмоциональность и подвижность. Такой человек говорит очень быстро, с богатой мимикой, жестикуляцией, его лицо подвижно (в результате чего иногда покрывается ранними морщинами). Им свойственна импульсивность. Сначала скажут, потом подумают, сначала сделают, а затем, увы, пожалеют. Они высоко эмоциональны, страстны, аффективны, плохо управляют своими чувствами, в общении гневливы, обидчивы, причем состояние гнева и обиды у них сохраняется долго. Вследствие высокой возбудимости, импульсивности и свойственной им резкости они конфликтны, агрессивны, не умеют и не могут ждать. Если такому человеку назначена встреча, но по какой-то причине партнер задерживается, то нетерпение холерика достигает кульминации, что выражается в двигательном беспокойстве, суетливости, многоречивости.



В целом стиль общения холерика по эмоционально-волевой окраске отличается высокой экспрессивностью, яркостью и богатством используемых средств, причем основные черты этого стиля — активность, импульсивность, агрессивность, обидчивость, неугомонность — не зависят от положения и статуса собеседника, партнера. Если же человек на работе спокоен и уступчив, а дома гневлив, раздражителен и агрессивен — в этом случае мы говорим не о темпераменте, а о характере, так как проявления характера всегда согласуются с конкретной социальной ситуацией.

*А. П. Чехов: "Желчен и лицом желто-сер. Глаза ворочаются в орбитах, как голодные волки. Раздражителен. Глубоко убежден, что зимой "черт знает, как холодно", а летом "черт знает, как жарко". Шуток не понимает. Как мера и приятель - невозможен, как подчиненный - едва ли мыслим, как начальник - невыносим и весьма нежелателен."*

## МЕЛАНХОЛИК

Редко смеется, неуверен в себе, часто и легко теряется, не доводит работу до конца. Отличается медленным психическим темпом - его движения вялые, слабые, говорит медленно. Быстро утомляется от людей и новой обстановки, чувства медленно возникают, но проявляется глубиной. Эти люди легко уязвимы, хотя внешне этого не показывают. Тактичны, мягки, стеснительны. Им присуща мнительность и пессимизм.



*Описание темперамента по доктору А. П. Чехову: «Глаза серо-голубые, готовые прослезиться. Склонен к ипохондрии. С прискорбием и со слезами в голосе уведомляет своих близких, что валерьяновые капли ему уже не помогают. Завещание у него давно уже готово.»*

**Меланхолик** — ранимый, чувствительный, впечатлительный человек; вследствие высокой чувствительности он быстрее утомляется, раздражителен. Если он положит наручные часы под подушку, то может и не уснуть, так как ему будет мешать их тиканье, в то время как сангвиник или флегматик прекрасно переносят ежечасный бой больших настенных часов.

В сфере человеческих отношений чувствительность меланхолика оборачивается редким и прекрасным человеческим свойством — деликатностью. Такой человек сам принимает все близко к сердцу, но и другого человека не обидит неосторожным или неловким словом.

Меланхоликам свойственны «вокальная» и «экспрессивная» сдержанность - тихий голос, немногословность, замкнутость и скрытность в отношениях; скованность и скудость жестов и мимики; застенчивость, нерешительность, постоянные сомнения; в контактах — высокая избирательность и осторожность.

Такой человек плохо приспосабливается к новой обстановке; переехав в новый дом, он и через год не знает, кто живет на его лестничной площадке; любит неизменный порядок в обстановке и быту, плохо переносит перемены, срывы намеченного. Для меланхолика характерны раздражительная слабость в трудных ситуациях или при эмоциональном перевозбуждении, впечатлительность, зависимость от настроения, тревожность; он часто переоценивает неприятности и беды. В то же время нет лучшего работника в занятиях, требующих высокой сосредоточенности, филигранности исполнения. Такие люди склонны к самоанализу и самообвинению, если что-то срывается или идет не по намеченному плану.

## ФЛЕГМАТИК

Его трудно рассмешить или рассердить. Высокая активность значительно преобладает над малой реактивностью, что и определяет терпеливость, выдержку, самообладание. Однако психический темп замедленный - движения неторопливы, медленная походка, на вопросы отвечает не сразу.. Медлителен, спокоен, проявляет во всем основательность, склонен к порядку, но медленность мешает в процессе познания, уклоняется от споров. Настроение устойчивое, от ссор уклоняется, уклоняется от ссор. Неудачи и неприятности не выводят его из себя.

*А. П. Чехов: "Наружность самая обыкновенная, топорная. Вечно серьезен, потому что лень смеяться. Непременный член всевозможных комиссий, заседаний и экстренных собраний, на которых ничего не понимает и дремлет без зазрения совести. Самый удобный для женитьбы человек, на все согласен, не ропщет, покладист. На службе - счастлив"*

**Флегматик** — уравновешенный, спокойный, замкнутый, миролюбивый, незмоциональный. Как бы ни было смешно то, что рассказали, он только улыбнется уголками губ. Миролюбие флегматика зачастую оборачивается своего рода миротворчеством: когда такой человек имеется в коллективе, в нем реже возникают столкновения по пустякам, ссоры. Флегматик, как правило, во всем надежен: в работе, в человеческих отношениях. Медлителен, но зато все очень хорошо планирует. В контактах избирателен и инициативен. Если вы едете с таким человеком в поезде, то, пока не заговорите с ним, можете не услышать звука его голоса: он будет смотреть в окно, читать газету. Но если заговорите, он может оказаться приятнейшим собеседником.

Такие люди очень терпеливы, спокойны, их трудно вывести из себя, это настоящие «мастера ожидания».



## ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ ПО ЮНГУ

Холериков и сангвиников относят к экстравертам, меланхоликов и флегматиков к интровертам. Экстраверсия и интроверсия – свойства во многом определяющие интенсивность общения, потребность в нем и некоторые внешние особенности стиля общения. Экстраверты и интроверты различаются ориентацией либо на внешние впечатления и деятельность, либо на внутреннюю жизнь и самоанализ.

По психологической литературе можно составить обобщенный портрет экстраверта. Это, как правило, импульсивный человек, который легко уступает, но иногда бывает необоснованно упрям и задирист. Он всегда находится в движении; игривый, поверхностный, тщеславный, несдержанный, экспансивный, имеет тенденцию преувеличивать. Такой человек весьма склонен к публичным выступлениям, рассказыванию анекдотов и историй, обильному смеху; легко заводит друзей и товарищей, плохо переносит одиночество.

*Интроверт* — спокойный, настойчивый, степенный, сдержанный, замкнутый, надежный; подвержен интроспективным размышлениям, мало смеется, имеет депрессивные тенденции. Ему никогда не бывает скучно с самим собой, он плохо переносит шумные компании, тяготеет к уединению.

Итак, в ситуации общения представители тех или иных типов темперамента проявляют различные свойства: холерик — общительный, экспансивный, вспыльчивый, агрессивный; сангвиник — общительный, легкий, гибкий; флегматик — пассивный, миролюбивый, надежный, неэмоциональный; меланхолик — раздражительный, ранимый, замкнутый, тревожный.

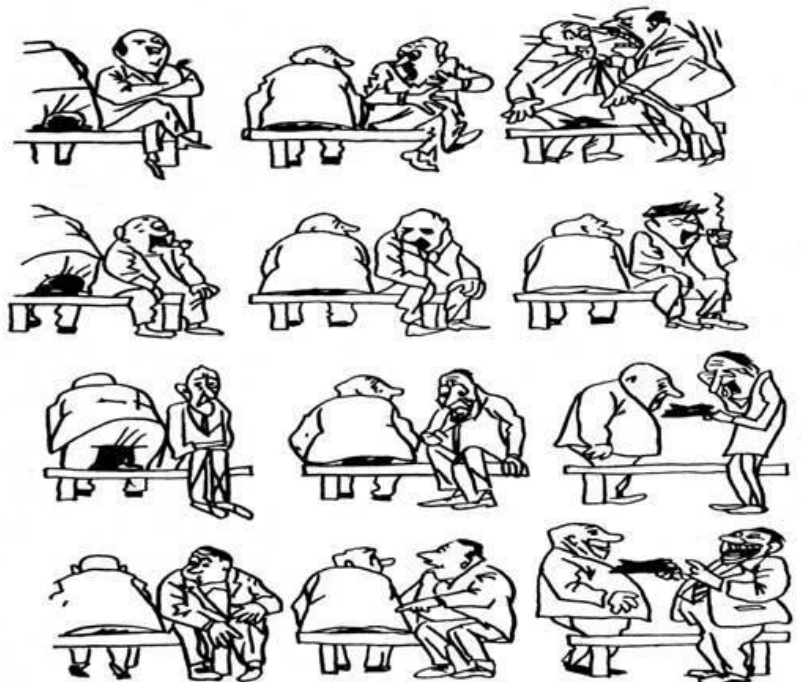
Типы темперамента также по-разному проявляются в ситуации принятия решения — служебного или личного. Для холерика характерны поспешные решения, для сангвиника — гибкие, для флегматика — обоснованные, для меланхолика — ригидные (он не меняет своих решений при изменении ситуации; кроме того, у него не бывает окончательных решений — они постоянно пересматриваются, обсуждаются).

В ситуации конфликта холерик зачастую идет на обострение, обвиняет обычно не себя, а других, чаще прибегает к методу «взрыва» (по терминологии А. С. Макаренко), то есть стремится обострить противоречия, выявить их и по возможности ликвидировать.

Для сангвиника в ситуации конфликта характерны гибкость, достаточная уступчивость, поиск общих позиций и согласия. Флегматику свойственно стремление отсрочить решение, всесторонне обсудить ситуацию; в коллективе такой человек предпочитает приемы коллективной психотерапии или же путь саморегуляции.

Для меланхолика конфликтная ситуация очень значима и трудна; чаще наблюдается уход от решения, стремление к компромиссу, пассивность, переложение ответственности на других.

Безусловно, значительные коррективы в особенности поведения в конфликтной ситуации вносят воспитание и самовоспитание, а также характер человека.



## 2. Стили общения

Стиль межличностного общения (коммуникативный стиль) - это привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, которые он использует при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми.

В данном определении следует обратить внимание на следующее

- 1) «индивидуальные различия» - подчеркивает момент несходства;
- 2) «устойчивые» - проявляющиеся в разных ситуациях;
- 3) «внешние» - то, что можно наблюдать – видеть и слышать.

Приведем пример. Если Вы бываете искренним лишь с несколькими близкими друзьями и этот вид самораскрытия важен для Вас, то можно сказать, что глубокое самораскрытие с близкими друзьями — часть Вашего межличностного стиля. А может быть, размышляя о своих отношениях с другими людьми. Вы заметили, что всегда стараетесь добиться своего, в беседе с людьми задаете тему разговора и говорите большую часть времени. Это означает, что доминирование над окружением является частью Вашего межличностного стиля и одной из Ваших межличностных ценностей.

К анализу стилей общения обращались многие психологи.

**А. Адлер** (1870-1937). В своей классификации ученый использует в качестве переменных две движущие силы развития личности — степень активности и социальный интерес. Социальный интерес проявляется в сотрудничестве с другими людьми ради общего успеха. Его противоположностью является эгоистический интерес.

Степень активности имеет отношение к тому, как человек подходит к решению жизненных проблем, какой энергетический уровень свойственен для человека. Степень активности и социальный интерес в разных сочетаниях образуют 4 типа жизненных установок, определяющих поведение человека.

### *Берущий тип*

люди с подобной установкой относятся к внешнему миру паразитически, удовлетворяют большую часть своих потребностей за счет других. У них нет социального интереса, но, обладая низкой степенью активности, маловероятно, что они причинят вред другим.

### *Управляющий тип*

Люди самоуверенные и напористые, с незначительным социальным интересом. Они активны, но их поведение не предполагает заботы о благополучии других. Для них характерна установка превосходства над внешним миром. Сталкиваясь с основными жизненными задачами, они решают их в агрессивной, антисоциальной манере.

### *Избегающий тип*

У людей этого типа нет ни достаточного социального интереса, ни активности, необходимой для решения своих собственных проблем, для их жизни характерно социально-бесполезное поведение. Они плывут по течению и не пытаются ничего изменить.

### *Социально-полезный тип*

Люди, соединяющие в себе высокую степень социального интереса и высокий уровень активности. Они проявляют истинную заботу о других и заинтересованы в общении с ними, они осознают, что решение жизненных задач требует сотрудничества, личного мужества и готовности помогать другим людям.



**К. Хорни.** На основе разной потребности в общении К. Хорни выделила следующие типы личности: отрешенные, враждебные (агрессивные), податливые (уступчивые). Все три типа выражаются в общих, не всегда осознаваемых установках по отношению к другим людям и определенных психологических потребностях.

*Ориентация на людей, или уступчивый (или податливый) тип.* Характерны зависимость, нерешительность, беспомощность. Человеку с уступчивым типом необходимо, чтобы в нем нуждались, любили и защищали его, руководили им. Подобные люди завязывают отношения с целью избежать чувства одиночества, беспомощности или ненужности. Такие люди озабочены отношением к себе окружающих, любят распоряжаться, но и не против того, чтобы ими командовали. Для податливого типа характерна настоятельная психологическая потребность в другом человеке, в максимально близкой психологической дистанции, потребность быть любимым, желанным, чувствовать одобрение, внимание.



*Ориентация от людей, или обособленный (отрешенный) тип.* Такой тип имеет сильную внутреннюю потребность сохранить эмоциональную дистанцию между собой и другими. Для этого типа характерна установка никоим образом не дать себя увлечь, идет ли речь о любовном романе, работе или отдыхе. Они обычно избегают связей, контактов, обязательств. В результате его представители утрачивают истинную заинтересованность в людях, привыкают к поверхностным наслаждениям. Для данного стиля характерно стремление к уединенности, независимости и самодостаточности. Подчинение принятым нормам, правилам, традициям нередко вызывает у них отвращение и несогласие. Стремятся к профессиям, где есть возможность творческого и оригинального труда (искусство, естественные науки и т.д.).

*Ориентация против людей, или враждебный (агрессивный) тип.* Этот стиль характеризуется доминированием, враждебностью, тягой к эксплуатации. Враждебный тип способен действовать тактично и дружески, но его поведение в итоге всегда нацелено на обретение контроля и власти над другими, все направлено на повышение собственного престижа, статуса или на удовлетворение личных амбиций. У них развита психологическая потребность в достижении успеха в любой форме, в возможности контроля над другими. Они плохо переносят проигрыш, часто произвольно стремятся к манипулированию другими людьми. Избирают для себя профессии, обеспечивающие быстрое продвижение, карьеру и престиж.



Подсознательные установки трех указанных типов по отношению к партнеру по взаимодействию можно выразить так: уступчивый взирает с немим вопросом «Любишь ли ты меня, позволишь ли мне о тебе заботиться?»; враждебный хочет знать: «Сильный ли ты соперник? Чем ты можешь быть полезен мне?»; обособленный задается вопросом: «Будешь ли ты покушаться на мою независимость, оставишь ли меня в покое?».

**Стили общения в совместной деятельности.** Стиль общения в совместной деятельности является выражением в профессиональном преломлении, с учетом профессиональных навыков и умений, индивидуального стиля деятельности данного человека.

В совместной коллективной деятельности направленной организацией общения обычно бывает занят руководитель. В общеизвестных стилях руководства и лидерства можно усмотреть специфически организуемую в каждом варианте сферу человеческих контактов.

**Авторитарный стиль общения.** Проявляется в том, что он, вольно или невольно, препятствует расширению контактов между другими людьми, замыкая межличностные связи преимущественно на себе, провоцирует своими оценками и суждениями появление в группе «козла отпущения», диктует и указывает. Самое слабое место в его контактах, как служебных, так и личных, — нежелание и неумение хвалить, поощрять.

Попытка похвалить, проявить внимание часто оборачивается социальной неловкостью, поскольку не умеет делать этого. Предпочитает указывать и приказывать, но не убеждать и не просить. Всеми силами пытается обеспечить исполнительность, сдерживает творчество и не любит инициативы, единолично принимает решения.

**При демократическом стиле общения** поощряются контакты, творчество и инициатива, распределяются ответственность и обязанности, выслушиваются пожелания. Однако нередко встречаются и недостатки в виде соглашательства, бесплодных споров и предпочтения мнения большинства, даже когда меньшинство предлагает более разумные пути.

По степени вмешательства в деятельность и поведение человека, характеру избираемых средств воздействия и преследуемых целей можно выделить стиль актуализатора и стиль манипулятора (рассмотренные ранее).

Авторы всех рассмотренных концепций, признавая, что люди отличаются друг от друга по способу взаимоотношений с окружающими, или своими стилями общения, выделяют во многом сходные модели. Типичные схемы поведения в межличностном общении можно определить так: готовность сблизиться с людьми (ориентация на людей — открытость); стремление избегать их (ориентация от людей — изоляция); установка на борьбу с ними (ориентация против людей — доминирование); желание и готовность подчиняться им (демонстрация слабости, самоунижение).

**Отличие мужских и женских стилей общения.** Говоря о стилях нельзя не упомянуть различия в мужском и женском стилях общения и взаимодействия. Чисто мужской стиль поведения связан с активностью, целеустремленностью, решительностью и рациональной деятельностью. Свои симпатии и антипатии мужчины обычно стараются скрывать. Менее внимательные слушатели. Обычно мужчина сосредоточенно слушает примерно 10—15 секунд, а затем начинает обдумывать, что можно добавить к предмету разговора. Они не выслушивают собеседника до конца, не вникают в личностную сторону его проблемы. Они замечают недочеты по существу вопроса и строят дальнейший разговор именно вокруг них.

Мужчина бессознательно стремится продемонстрировать свои знания и умения, а не желание поделиться информацией. Для женщины же оказание помощи чаще является попыткой проявить сочувствие. С этой точки зрения для мужчин совершенно непонятно стремление женщин обмениваться «секретами» с близкими подругами. Мужчины предпочитают разговоры о фактах, неличностных проблемах, тогда как дамы склонны к ведению бесед на личные темы, что является определенным доказательством их дружбы. Отказ от подобной манеры может расцениваться как знак, свидетельствующий о желании прекратить близкие отношения. Мужчина в большей степени «закрыт» для передачи подобного рода информации, ибо расценивает ее как фактор, потенциально влияющий на изменение его статуса.

*Анализ магнитофонных записей разговоров, проведенный И. Аватером, показал, что когда разговаривают двое мужчин или две женщины, то они перебивают друг друга примерно одинаково часто. Но если мужчина говорит с женщиной, он перебивает ее почти в два раза чаще. Примерно треть времени разговора женщина собирается с мыслями, пытается восстановить то направление разговора, которое было в момент, когда ее перебили. Женщины используют слово «да» в качестве сигнала демонстрации внимания, но отнюдь не согласия, как это характерно для мужчин. В результате партнер, услышав многократное «да» и выяснив, что с ним не соглашаются, вполне может прийти к мнению о невнимательности или даже коварстве собеседницы. Разговорные стили различаются еще и тем, что слушатель мужского пола склонен реагировать сдержанно, делать заявления, пытаться спорить, полемизировать. Мужчина чувствует себя удобнее, когда он делится информацией, защищает свое мнение, демонстрирует определенную значимость.*

В процессе решения проблем желая придать беседе конструктивный тон, мужчина обсуждает причину возникшей напряженности. Женщина же скорее обратится к сопутствующим переживаниям как к следствию. Более того, мужскую манеру она воспринимает как нападку в свой адрес, трактуя это как попытку выяснить, «кто виноват» в возникновении коллизии.

Женщины уделяют больше внимания чувствам, однако это является скорее приобретенным свойством (по причине особенностей воспитания). Женщины лучше чувствуют состояние других. Женщины в большей степени склонны к самораскрытию. С друзьями они образуют более тесные дружеские взаимоотношения и ведут более

*Для мужчины прямой взгляд, точнее частота его использования, определяется тем местом, которое бизнесмен занимает в иерархии отношений, и зависит от его статуса. Для дамы соответствующий невербальный знак коммуникации служит проявлением внимания к собеседнику, не более. Однако многие мужчины склонны рассматривать его как демонстрацию сексуального интереса женщины по отношению к ним. Подобная несогласованность не может не привести к недоразумениям.*

интимные разговоры, чем мужчины, которые предпочитают беседы о работе, спорте, общественных проблемах и т. д. Сильное стремление к человеческим контактам, сам процесс сотрудничества, тогда как мужчин больше интересует достижение цели.

Для женщины комфортнее советоваться с партнером, воспринимать обсуждение как свидетельство близости и взаимопонимания. На мужчину затянувшаяся полемика «вокруг сантиментов» действует угнетающе.

Мужчины и женщины по-разному проявляют себя в качестве слушателей. Мужчины ожидают, что его, не перебивая, спокойно выслушают. Женщина, будучи активной в разговоре, ждет подобной реакции и от оппонента. Большинство собеседниц, прерывая партнера восклицаниями сочувствия, поправками, аналогиями, расценивают это как способ сопереживания, поддержки, диалогичности. Если женщина не встречает ожидаемой реакции, то начинает сомневаться, слушают ли ее вообще. Мужчин такая полифоничная манера общения раздражает, убеждает в воинствующей некомпетентности, невоспитанности, неумении выслушать рассуждения собеседника.

Все сказанное отнюдь не значит, что все мужчины и все женщины таковы. Речь идет об общих тенденциях, которые в большой степени определяются традициями. Нередко человек старается соответствовать стереотипу, даже преодолевая свой природный тип. Возьмем к примеру мужчину, которому дарована нежная, чувствительная душа. Он готов прослезиться от сострадания, а ему, как мужчине, необходимо проявить твердость. От него ждут последовательных целенаправленных действий, а он никак не может ни на что решиться, находясь во власти охвативших его эмоций. Человек старается преодолеть себя, делает то, что положено делать в этих случаях мужчине, смутно ощущая, что все это не его.

Ломка природного типа всегда неблагоприятно сказывается на психике, выбивает почву из-под ног, лишает уверенности в себе. Но вернемся к особенностям поведения мужчин и женщин. Мы выяснили, что мужчина — это далеко не всегда сила, а женщина — далеко не всегда чувствительность и эмоциональность. Однако стереотипы образов мужчины и женщины так сильны, что мы воспринимаем названные качества как бесспорную принадлежность соответствующему полу.

*Мужчины любят помогать, но не любят сами обращаться за помощью. Дело в том, что и то и другое действие «напрямую» связано с самоутверждением и самоуважением и свидетельствует о степени контроля над ситуацией. Женщины не склонны считать обладание информацией мерой власти. Поддержка неодинаково трактуется партнерами в зависимости от их направленности на иерархичность или на близость. Оказываемые мужчинам поддержка, содействие могут восприниматься ими как намек на их слабость. Вот почему многие мужчины, поступая, казалось бы, нелогично, часто отказываются от предложенной помощи и в то же время добровольно идут на уступки другим. Уступка в данном случае расценивается как проявление своей силы и свободы выбора.*

### 3. Определение индивидуальных особенностей собеседников в процессе общения и выработка оптимальных стратегий

Как мы уже говорили - одной из самых распространенных типологий индивидуальности строится на основе типов темперамента.

Некоторые авторы, утверждают, что ряд внешних признаков позволяет достаточно четко определить темперамент человека. Важно понимать, что при определении темперамента по внешности окончательный вывод всегда делается не по отдельным признакам, а по их совокупности, т.е. большинство признаков должно складываться в целостную картину определённого темперамента.



#### Сангвинический темперамент.

Сильный устойчивый тип нервной системы

**Для типичного сангвника характерны следующие внешние признаки:**

- Круглое, «шарообразное» туловище, округлые формы, низкий, редко средний рост.
  - Походка быстрая, но плавная и упругая.
  - Движения сангвника сильные, энергичные, уверенные, пластичные.
  - Обладает сильными, уравновешенными, но при этом такими же подвижными эмоциями, как и холерик; как правило преобладает хорошее настроение, которое редко меняется
    - После вспышки раздражительности, которая случается у сангвника крайне редко, он очень быстро успокаивается;
    - Активная мимика, уверенный контроль над эмоциями, быстрая, отчетливая речь, сопровождаемая выразительными мимикой и жестами.
    - Сильное развитие внутренних полостей тела (голова, груди, живота) при слабо развитой структуре плечевого пояса и конечностей.
      - Акцент в центре туловища на округлом животе.
      - Короткие, широкие кости и мышцы — вид круглых «нашлепок» на плечах, как латы.
- Выпуклый рельеф мышц.
- Явно выраженная жировая ткань, жир откладывается равномерно во всех частях тела.
  - Низкая скорость обмена веществ — вес прибывает, даже если есть относительно мало.
  - Короткая, широкая, выпуклая грудная клетка, тупой реберный угол.
  - Круглая шарообразная голова, верхняя и нижняя часть черепа равны по объему, круглый, шарообразный контур темени.
    - Лоб круглый, без выступов и неровностей, плавно закругленный, почти незаметный переход к волосистой части.
    - Подбородок и скулы не выражены.
    - Нос явно не выражен, «утиный», «картошкой» или слегка вздернут.
    - Затылок круглый или плоский, без выступов, переход в шею очерчен слабо.
    - Шея слабо или совсем не выражена, короткая, толстая.
    - Ноги короткие.



Сангвиник

### **Флегматический темперамент.**

**Для типичного флегматика характерны следующие внешние признаки:**

- Замедленные, но уверенные движения, спокойная и уверенная, как бы плывущая походка;
- Ровен, спокоен, у него слабые эмоции и устойчивое настроение
- Квадратно-прямоугольное, «бочкообразное» туловище. Массивная, плотная, крепко сбитая фигура, угловатые формы.
- Одинаковое развитие внутренних полостей тела (головы, груди, живота), структуры плечевого пояса и конечностей.
- Акцент фигуры в центре туловища, на "грудной клетке и на округлом животе. Кости и мышцы короткие, широкие, крепкие.
- Мускулатура массивная, крепкая, сильная. Короткие, круглые или средней длины и толщины ноги и руки.
- Имеется склонность к ожирению. Явно или средне выраженная жировая ткань, в первую очередь проявляется в ожирении торса, живота.
- Умеренная ли низкая скорость обмена веществ — вес прибывает в случае избыточного питания.
- Короткая, широкая, выпуклая расширяющаяся книзу грудная клетка, тупой реберный угол.
- Вытянутая «бочкообразная» голова. Верхняя и нижняя часть черепа равны по объему, или нижняя больше. Широкий, угловатый, квадратный череп, имеет сглаженные выступы.
- Лоб слабо сужающийся. Затылок плоский, без выступов, переход в шею очерчен слабо.
- Скулы слабо или средне выражены. Нос крупный, прямой, выступающий вперед, кончик опущен книзу. Относительно короткая, толстая, прямая шея.
- Отделенность от головы и туловища не выражена, ноги и руки длинные, суставы округлые, ступни и кисти широкие короткие.

*Флегматик*



### **Холерический темперамент.**

**Для типичного представителя холерического темперамента характерны следующие внешние признаки:**

- Хрупкость внешнего облика, худоба и худощавость, телосложение сухое.
- Движения быстрые, резкие, энергичные, сильные.
- Эмоции яркие, но неустойчивые; резкие и непредсказуемые изменения настроения;
- Демонстративная выразительная мимика, торопливая речь, резкие жесты
- Вытянутые части тела. Сильное развитие конечностей, акцент фигуры на конечностях.

Длинные тонкие мускулы и кости.

- Отсутствие выраженной склонности к ожирению, худоба.
- Высокая скорость обмена веществ.
- Грудная клетка узкая, длинная, плоская или вогнута, острый реберный угол.
- Слегка конусообразный череп, овальной или яйцеобразной слегка сужающийся кверху формы.
- Лоб плавно сужающийся кверху, конусообразный, без выступов и неровностей.
- Верхняя часть головы больше по объему.
- Подбородок заострен.
- Нижняя челюсть «слабая» или сильно скошенная, заметно сужается книзу.
  - Скулы средне или сильно выражены, выступают, заострены.
  - Нос ярко выраженной формы — с горбинкой «птичий», сильно выступающий, заостренный, удлинённый, вытянутый вперед, кончик явно опущен вниз по отношению к основанию.
  - Затылок имеет выступы, сильно скашивается книзу, резкий переход к шее.
  - Заостренная теменная область.
  - Шея длинная, средней толщины или тонкая, часто изогнута, на вид присутствует отделенность от головы и тела, кадык выражен.
  - Ноги длинные, тонкие, колени худые, угловатые, острые, ступни узкие, вытянутые, узловатые, суставы резко выступают.



*Холерик*

## Меланхолический темперамент

Для типичного представителя меланхолического темперамента характерны следующие внешние признаки:

- Легко возбуждаются, быстро утомляются;
- Чувства невыразительные, слабая мимика;
- Быстрые изменения поведения при изменении собеседника или ситуации;
- Высокая скорость обмена веществ, обычно просто так меланхолики не полнеют, однако обмен веществ несбалансированный, отчего часто бывает сильная усталость. Стоит на втором месте после холерика по части худобы и потери веса
- Утонченные черты лица, хрупкость внешнего облика, худоба и худощавость, отсутствие выраженной склонности к ожирению.
- Вытянутые части тела, заметное удлинение конечностей по отношению к общим пропорциям, акцент всей фигуры на конечностях.
- Выступающие кости, плоская, утонченная, слабая мускулатура, длинные тонкие мускулы и кости.
- Плоская спина, узкая, длинная, плоская или вогнутая грудная клетка, острый реберный угол
- Относительно широкие таз и плечи при узкой талии.
- Высокий угловатый квадратный лоб, череп значительно сужается книзу, верхняя часть головы по объему больше нижней.
- Затылок имеет выступы, сильно скашивается к шее, имеет резкий переход к шее, заостренная теменная область.
- Подбородок заострен, выступает вперед или слабо скошен, нижняя челюсть «слабая», заметно сужается книзу.
- Скулы средне или сильно выражены, выступают, часто заострены.
- Нос часто удлиненный, заостренный, выступающий вперед, ярко выражен.
- Шея длинная, средней толщины или тонкая, часто изогнута, на вид присутствует отделенность от головы и тела, кадык выражен.
- Ноги и руки длинные, тонкие, суставы острые и угловатые, ступни и кисти узкие, вытянутые.



Темпераментальная типология является одной из самых известных, однако не единственной. Еще одним вариантом из типологий, получивших наибольшее распространение в наши дни является **соционическая** типология. О ней подробнее можно узнать из методического пособия «Социотипы и их экспресс-диагностика» (см сайт ГБПОУ «СОУОР», раздел «Библиотека»).

## Тема 5.1 Конфликты: определение, виды и причины конфликтов

### 1. Понятия «конфликта» и конфликтной ситуации

Существует множество определений понятия «Конфликт»:

**Конфликт** — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

**Конфликт** — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

Мы возьмем за основное определение следующее:

**Конфликт** — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Конфликтующими сторонами могут быть общественные группы, группы животных, отдельные личности и особи животных, технические системы. В психологии общения рассматриваются преимущественно конфликты между отдельными индивидами или конфликты между индивидом и группой.

Понятие конфликта стоит отличать от понятия конфликтной ситуации. Основными элементами конфликта является конфликтная ситуация и инцидент. Это можно представить в виде формулы:

**Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт**

**Конфликтная ситуация** — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Конфликтная ситуация предполагает наличие объекта конфликта и его участников (субъектов конфликта). Объектом конфликта способствующего возникновению и развитию конфликтной ситуации, могут быть власть, ресурсы, слава и т.д.

**Инцидент** — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. Инцидент может произойти как по инициативе оппонентов, так и независимо от их воли и желания вследствие каких-либо обстоятельств.

*Например, скрытая или явная борьба за возможность выступить на важных соревнованиях может стать источником конфликта, хотя поводом для обострения отношений может выступить, например, обидное замечание одного из них.*

Существует обыденное представление, что конфликт — это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Однако в настоящее время управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты могут нести и конструктивные последствия. Одно из них заключается в том, что проблема может быть решена таким путём, который приемлем для всех сторон, и в результате люди будут больше чувствовать свою причастность к решению этой проблемы. Это, в свою очередь, сводит к минимуму сопротивление и негативные реакции.

Другие конструктивные последствия состоят в том, что стороны снимают напряжение и в последующем будут больше расположены к сотрудничеству. Кроме того, конфликт может уменьшить возможности группового мышления и синдрома покорности, когда подчинённые не высказывают идей, которые по их мнению, не соответствуют идеям их руководителей. Через



конфликты члены группы могут проработать проблемы в исполнении ещё до того, как решение начнёт выполняться.

Однако, если конфликтами не управлять, то их влияние негативно. Среди последствий:

- Неудовлетворённость, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности;
- Меньшая степень сотрудничества в будущем;
- Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группам в организации;
- Представление о другой стороне как о «враге»;
- Усиление негативных представлений о противоположенной стороне;
- Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами;
- Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения;
- Смещение акцента: придание «победе» в конфликте большего значения, чем решению реальной проблемы.

## 2. Причины конфликтов

Исследователи выделяют различные причины конфликтов:

### **Ограниченность ресурсов.**

Причиной конфликтов может стать борьба за ограниченные ресурсы. Она может проявляться как противостояние людям, обладающими ими, так и как противостояние людям, занимающимися их распределением. В качестве ресурсов могут выступать как материальные ресурсы, финансовые, информационные, так и социально-психологические (статус, уважение, внимание, отношение и др..)

**Различия в представлениях и ценностях.** Одна из самых распространенных, хотя и как правило, скрытых причин конфликтов.

### **Различия в целях.**

Типичным конфликтом в этой категории является конфликт на поле между игроками разных команд, или между судьей и игроками.

### **Взаимозависимость задач.**

Все организационные системы состоят из взаимозависимых элементов. В командных видах спорта успех одного спортсмена зависит от другого. Если один спортсмен недостаточно хорошо «работает» в ходе соревнований или тренировок, то взаимозависимость целей и задач может стать причиной конфликта.

### **Различия в манере поведения и жизненном опыте.**

Люди существенно отличаются друг от друга. Встречаются люди излишне агрессивные, авторитарные, безразличные по отношению к другим, которые чаще конфликтуют или провоцируют конфликт. Различия в жизненном опыте, образовании, стаже работы и возрасте увеличивают возможность возникновения конфликта.

### **Неудовлетворительные коммуникации.**

Коммуникации, являясь средством передачи информации, могут стать причиной конфликта. Это наблюдается, например, когда одни и те же слова могут иметь различное значение для разных людей.

### **Различия в способах достижения целей.**

Очень часто тренер и спортсмен могут иметь разные взгляды на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов. При этом каждый считает, что его решение самое лучшее, и это является основой для конфликта.

Возникновению конфликта способствуют информационные перегрузки, плохая обратная связь, искажение сообщений. Особую остроту конфликт может приобрести в случае появления в коллективе сплетен. Они могут действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным членам группы или коллективу в целом понять реальную ситуацию. К другим распространенным проблемам передачи информации, вызывающим конфликт, можно отнести недостаточно четкие критерии оценки достижений, предъявление тренером спортсмену взаимоисключающих требований.



### 3. Виды конфликтов

Признак классификации	Виды конфликтов
По действию на функционирование группы/организации	Конструктивные (функциональные) Деструктивные (дисфункциональные)
По содержанию	Реалистические (предметные) Нереалистические (беспредметные)
По характеру участников	Внутриличностные Межличностные Между личностью и группой Межгрупповые

По действию, которое оказывает на функционирование группы:

Конструктивные конфликты	Деструктивные конфликты
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений.</li> <li>➤ Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению.</li> <li>➤ Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.</li> <li>➤ Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов.</li> <li>➤ Практика разрешения конфликтов разрушает стереотипы, страхи открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения других.</li> <li>➤ Улучшаются отношения между людьми из-за разрешения противоречий.</li> <li>➤ Люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.</li> <li>➤ Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.</li> <li>➤ Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.</li> <li>➤ Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной.</li> <li>➤ Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной.</li> <li>➤ Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.</li> <li>➤ Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.</li> </ul>

По содержанию выделяют:

Реалистические конфликты	Нереалистические конфликты
<p>вызываются неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ.</p>	<p>имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.</p>

По характеру участников выделяют:

**Внутриличностный конфликт** имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т. д. Такие конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы, однако чаще всего это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему различные требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, жены, мужа и т. д.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязывать его задерживаться на работе. Здесь причина конфликта — рассогласование личных потребностей и требований производства.

**Межличностный конфликт** — это самый распространенный тип конфликта. В группах он проявляется по-разному. Однако причина конфликта — это не только различия в характерах, взглядах, манерах поведения людей (то есть субъективные причины), чаще всего в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы (материальные средства, оборудование, производственные площади, рабочую силу и т. п.).

**Межгрупповой конфликт** — это конфликт между формальными и (или) неформальными группами, из которых состоит организация. Например, между администрацией и рядовыми работниками, между работниками различных подразделений, между администрацией и профсоюзом.

**Конфликт между личностью и группой** возникает обычно тогда, когда кто-либо из членов организации нарушает нормы поведения или общения, сложившиеся в неформальных группах. К этому виду относятся и конфликты между группой и руководителем, которые протекают наиболее тяжело при авторитарном стиле руководства.

## 4. Стадии протекания конфликта

### Латентная стадия конфликта (предконфликтная ситуация, скрытая фаза конфликта)

– это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих. Противоречия и факты, приводящие к противоборству, в этот период скрыты и явно не обнаруживаются. Будущие оппоненты конфликта еще не осознают нарастание и последствия уже наметившегося конфликта. Для предконфликтной ситуации характерно существование реальной возможности конфликта, который еще может быть разрешен «мирным» путем. Осознание причин потенциального конфликта в предконфликтной ситуации может быть адекватным (правильным) и неадекватным. При неадекватном восприятии причин конфликта он не может быть устранен окончательно, т. к. истинные причины конфликта рано или поздно дадут о себе знать, а задержка с разрешением конфликта может только усилить его остроту. В скрытой фазе не всегда удается определить противоборствующие стороны конфликта. Но когда конфликт принимает открытую форму, участники противоборства могут быть выявлены со всей определенностью. Несмотря на разногласия, стороны сохраняют способность признавать существование общей проблемы и собственную ответственность за ее решение. Для участников характерно: уважение друг к другу; способность слышать друг друга; обмен мнениями. Попытки кооперироваться и случайные срывы ведут к нарастанию напряжения и трениям.

Открытый конфликт наступает в случае, если противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать. Наличие противоборства становится очевидным всем.

**Инцидент** – это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта. Для инцидента характерно обнажение позиций сторон, деление на «своих» и «чужих», однако реальные силы противников еще до конца не известны, что может способствовать сдерживанию развития конфликта или дальнейшему его развитию. На этой стадии производится: «разведка», сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. Ещё сохраняется возможность решить конфликт мирным путем.

**Эскалация конфликта** – стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др. Переговоры и другие мирные способы разрешения конфликта на этой стадии затруднены. Разум уступает место эмоциям, могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта, на первое место выдвигаются новые причины и новые цели. Конфликт приобретает спонтанный, неуправляемый характер. На этой стадии происходит создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, наблюдается тенденция к расширению и углублению конфликта.

### Уровни эскалации конфликта

Противоречия переходят в обвинения против личности оппонента, который стал противником - носителем причины конфликта. Стороны провоцируют друг друга на занятие оборонительной позиции. Взаимодействие преимущественно происходит в виде споров по острым вопросам и ссор.

Вспоминаются старые обиды. Возникает атмосфера неуправляемости ситуации, нарушается разумный диалог. Стороны переходят от слов к практическим действиям.

Предпринимаются действия по защите своей репутации, активно формируется лагерь сторонников. Коллектив, где происходит конфликт разбивается на коалиции, происходит изменение его психологической атмосферы. Неучаствующие члены коллектива чувствуют обязанность примкнуть к какой-либо стороне, так как соблюдение нейтралитета ведет к потере влияния в коллективе.

Переговоры невозможны без третьих лиц. В коммуникациях возрастает количество ложной информации, которая дополняется слухами, домыслами относительно друг друга. Активно формируется лагерь своих сторонников, все делится на «своих» и «чужих». Участники ведут себя не только не в соответствии с принятыми правилами, но и вопреки собственным правилам и убеждениям, утрата нравственности.

Доминирует стратегия угроз. Стороны начинают совершать деструктивные действия относительно друг друга. В периоды затишья активно подзуживают сами себя воспоминаниями о действиях противника. Действия разворачиваются по схеме: «око за око, зуб за зуб».

Создаются благоприятные условия для применения насилия, подавления сопротивления любой ценой. Стороны балансируют на грани полного разрушения и самоуничтожения. По отношению к другим действует позиция «кто не с нами – тот против нас».

**завершение конфликта** – окончательный этап открытого периода конфликта, который может наступать при явном ослаблении одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющих вести дальнейшее противоборство, очевидной бесперспективности продолжения конфликта и ее осознание его участниками, преобладании одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю, появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство. Завершение конфликта может быть достигнуто путем устранения оппонента или обоих оппонентов, устранения объекта конфликта, изменения позиций обеих или одной из сторон конфликта, при участии в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения, при обращении субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третейского судьи или путем переговоров. Завершение конфликта может быть мирным или насильственным, конструктивным или деструктивным. На этой фазе конфликт может быть исчерпан и разрешен примерением сторон, прекращен ввиду выхода из него одной из сторон или вмешательства третьей стороны. Конфликт также может принять видимость прекращенного, однако реально происходит возврат в латентную (скрытую) фазу.

**Послеконфликтный период** – период ликвидации основных видов напряженности, нормализация отношений между сторонами. Однако в дальнейшем может начаться новый виток спирали напряженности.

## 5. Участники конфликта, их цели и мотивы

В любом конфликте обязательно присутствуют **противоборствующие стороны** - это те участники конфликта, которые непосредственно совершают активные действия друг против друга. Обычно в конфликте участвует две противоборствующие стороны, но их может быть и больше. Каждая из противоборствующих сторон имеет свой интерес и свои задачи в конкретном конфликте.

В качестве противоборствующих сторон могут выступать как отдельный человек, так и группа, коллектив, этническое образование, социальный слой или государство. Противоборствующие стороны могут быть неравными, например: индивид - группа, коллектив – государство и т.п.

В психологии общения рассматриваются преимущественно конфликты между отдельными индивидами и малыми группами и их представителями. Однако общие механизмы конфликта во всех случаях оказываются схожи.

Вопрос о том, кто является участниками конфликта, на первый взгляд может показаться вполне очевидным, однако, как показывает практика, он нуждается в специальном уточнении. Далеко не все, кто так или иначе вовлечен в конфликт, являются его непосредственными и прямыми участниками. В сложной структуре конфликтного взаимодействия можно выделить его подлинных субъектов - позиционеров в конфликте и их агентов, а также фигуры, так или иначе представляющие собой ресурсы сторон.

**Свидетели (наблюдатели) – наблюдающие за конфликтом со стороны.**

**Посредники.** Нейтральные лица, помогающие конфликтующим сторонам достигнуть согласия с помощью переговоров. К ним прибегают в том случае, когда прямое взаимодействие участников только ухудшает ситуацию.

В связи с развитием множества национальных конфликтов в мире все чаще прибегают к посредничеству миротворческих сил, в том числе войск ООН.

**Исполнители** - те, кто своими непосредственными действиями вовлечен в конфликтное взаимодействие.

**Прямые участники конфликта** - те, чьи интересы и цели оказались недостижимыми в сложившейся ситуации. Они могут быть непосредственными участниками конфликта, исполнителями, но могут быть просто организаторами или подстрекателями конфликта.

### УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА

**Пособники (сторонники)** — лица, содействующие конфликту советами, технической помощью и другими способами. При этом - принятие той или иной стороны в конфликте, зачастую совсем не связано с отношением к разрешаемому в нем противоречию и вопросу. Такая позиция может быть обусловлена предыдущими отношениями. Так друзья вступаются друг за друга, подростки солидарно выступают против взрослых и т.п. При этом бывает довольно сложно различить прямых участников, пособников и пассивных наблюдателей происходящего.

**Подстрекатели и организаторы** - это лица, организации или государства, подталкивающие другого участника к конфликту. Подстрекатель может в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами). Организатором может быть одна из противоборствующих сторон («теневая») или самостоятельная фигура. Пример последнего — Яго из трагедии Шекспира «Отелло»: Яго сам не участвует в трагическом конфликте Отелло и Дездемоны, но тщательно организует его.

В массовых и продолжительных конфликтах возможны перегруппировки участников, временные коалиции между ними, сговор или внутренние разногласия, что крайне запутывает и усложняет общую картину. Роли подстрекателей, пособников, организаторов конфликта, а также посредников и судей являются главным образом эпизодическими, но иногда довольно важными.

**Выявление и исследование интересов и целей участников конфликта.** Какие бы конкретные причины не лежали в основе поведения участников конфликта, и в первую очередь, противоборствующих сторон, в конечном счете, они обуславливают выбор позиции в конкретной ситуации. А за определенной позицией участника противоборства скрываются его потребности и интересы. Эти потребности и интересы в случае конфликта оказываются несовместимыми или противоположными.

Помимо потребностей и интересов влияние на конфликт оказывают убеждения и ценностные ориентации участников противоборства. Нравственные, социально-политические, экономические, правовые, религиозные, эстетические и прочие убеждения и ценности обычно представляют потенциальную, «свернутую» программу возможного поведения. На развитие конфликта и ролевое распределение также оказывают большое влияние цели участников.

## Пример карты конфликта



Особенность конфликтной ситуации отражается на существовании у участников декларируемых и «теневых» целей, между которыми имеется определенное расхождение. Во время конфликта под влиянием обстоятельств могут актуализироваться одни и уходить на «второй» план другие.

Интересы и цели не являются абсолютными и неизменными выражениями намерений субъектов безотносительно к ситуации. Взаимодействие, даже конфликтное, всегда предполагает определенное представление о допустимых и возможных интересах и целях других участников взаимодействия. Даже отчаянное желание с помощью конфликта реализовать свои планы не будет воплощено в жизнь, если потенциальный противник воспринимается как очень сильный и способный не только постоять за себя, но и выиграть противостояние.

Для возникновения конфликта недостаточно наличия ситуации, при которой интересы и цели сторон противоречат друг другу. Большое значение имеет способ выражения сторонами своих интересов. Очень часто конфликт происходит не столько из-за несовместимых интересов, сколько из-за неприемлемого для противоположной стороны способа их выражения.

Необходимым условием возникновения конфликта является наличие готовности к конфликтному способу решения сложившейся ситуации - установки. Определенную роль также играют личностные особенности конфликтующих, их опытом предыдущих конфликтов, представлениями о одобряемости социумом их поведения и представления о правилах поведения в конфликтной ситуации.

## Тема 5.2 Поведение в конфликте

### 1. Стратегии поведения в конфликте

«Конфликты являются естественной частью социальной жизни человека, но они превращаются в проблему только через их решение. Средства и методы разрешения конфликта определяют, будет конфликт позитивным или негативным»

Идеалы непримиримости («око за око»), готовности «идти до конца», стандарты борьбы («биться до последнего») могут приводить к доминированию силовых методов воздействия на партнера в конфликте. Если в определенной культуре культурные существуют стереотипы «быть сильным», «быть на уровне» и означают применение силы, то человек, стремясь соответствовать распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы.

При этом концепция силы может закладываться как явно, так и неявно. В учебниках истории большое место занимают описания войн, многие телепередачи и газеты обращены к событиям, которые содержат столкновения различных сил (криминальных и правопорядка), в большинстве компьютерных играх доминируют идеи противостояния, агрессии, и т.д. и т.п. Основное внимание уделяется результатам, достигнутым с использованием силы, соперничества, а не сотрудничества, единства. В западных культурах и культурах Америки эти ценности весьма заметны, хотя таковые и пытаются скрыть. Достаточно часто общество провозглашая идеи солидарности может насаждать довольно жесткие и агрессивные способы разрешения возникающих противоречий.



*Есть притча о том, как два старца встретили молодого человека и предложили ему исполнить любое его желание, но с условием, что все, что будет сделано для него, вдвое будет увеличено для его соседа. Молодой человек задумался и вдруг, обрадовавшись, сказал: «Выколи мне один глаз». Такой изощренный способ выигрыша, как потеря собственного глаза, для того, чтобы стало вдвое хуже соседу, к сожалению, часто встречается в конфликтах.*

Воспитание в семье также может развивать агрессивные тенденции. Родители часто не замечают того, как своим поведением учат ребенка не замечать, не учитывать других, ориентируясь исключительно на себя. Когда неудача чужого ребенка приносит успех собственному и родители высказывают радость чужой неудаче – это кирпичик в здание агрессивности у своего ребенка.

Вместе с тем, в ряде культур прямое агрессивное поведение часто просто заменяется на манипулятивное, при котором обучают использовать других, для достижения своих целей (в общем – то, что в лоб, что по лбу. Ни ту ни другую альтернативу нельзя назвать гуманистической).

Конфликт может иметь различные последствия в зависимости от сформировавшихся установок и воспитания: для одних он станет творческой силой, способствующей достижению нового уровня продуктивной деятельности и отношений; для других останется неизбежным злом, т. е. кто считает конфликт разрушительной силой, чем-то таким, чего следует избегать любой ценой, убежден в том, что из конфликта нельзя извлечь ничего позитивного. Это еще больше укрепляет их в желании уйти не только от конфликта, но и от поиска путей к его разрешению. Определив свое отношение (пусть даже неосознанно) к конфликту как конструктивному или деструктивному началу, человек выбирает стратегию своего поведения. Не меньшую побудительную силу имеет и фоновое состояние, определяемое сформированными установками, что, в свою очередь, влияет на выбор соответствующего стиля поведения и поведения в конфликтных ситуациях.

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

Стратегии поведения и технологии взаимодействия в конфликте (по К. Томасу)



**Соперничество (противоборство)**, когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. В этом случае высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Противоборство предполагает восприятия ситуации как победу или поражение, занятие жёсткой позиции. Заставить принять свою точку зрения любой ценой. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами.

**Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта. Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим, либо у индивида не хватает власти и сил для решения конфликта в свою пользу.

**Приспособление (уступчивость)**, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Действия, которые предпринимаются при такой стратегии направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, на обеспечение удовлетворенности другого путём сглаживания разногласий. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Однако если такая стратегия становится доминирующей, то она приводит к негативным последствиям для самого субъекта.

**Компромисс.** Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. Характеризуется действиями участников направленными на поиски решения за счёт взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов.

**Сотрудничество,** Здесь действия направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как свои интересы, так и пожелания других в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме. Данная форма требует продолжительной работы и участия всех сторон. Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех важное значение, то при таком подходе возможно всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех участников. Благодаря сотрудничеству могут быть достигнуты наиболее эффективные, устойчивые и надёжные результаты. Минусом этой формы являются затраты времени, а также ситуации, при которых две стороны начинают сотрудничать «против третьей стороны». Данная стратегия возможна когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы

его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

При уклонении и приспособлении не происходит активного использования конфронтации при решении конфликта. Однако решение конфликта зачастую просто откладывается, участники «надевают маски», а сам конфликт переводится в скрытую форму.

**Компромисс** может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остаётся достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены.

При противоборстве и сотрудничестве конфронтация является необходимым условием выработки решения. В некоторых случаях считается, что конфронтация в разумных контролируемых пределах более продуктивна с точки зрения решения конфликта, чем сглаживание, уклонение и даже компромисс, хотя данного утверждения придерживаются не все специалисты. Вместе с тем встаёт вопрос о цене победы и что представляет собой поражение для другой стороны. Это крайне сложные вопросы при управлении конфликтами, так как важно, чтобы поражение не явилось базой формирования новых конфликтов и не привело бы к расширению зоны конфликтного взаимодействия. Учитывая, что решение конфликта предполагает устранение причин, его породивших, можно сделать вывод, что только стиль сотрудничества реализует данную задачу полностью.

Для реализации стратегий компромисса и сотрудничества рекомендуют следующие шаги:



Кроме названных пяти основных в их рамках встречаются и другие приёмы разрешения межличностных конфликтов:

#### **Привлечение третьей стороны**

В этом случае привлекается третья независимая сторона, решению которой обязуются подчиниться конфликтующие стороны. Часто в такой роли выступают учитель, руководитель, родитель. Руководитель — в силу наличия у него власти, учитель или родитель — как непререкаемый авторитет, взрослый, администрация — просто уважаемый третий.

*Практика, когда третья сторона выступает в роли судьи, принимающего решение в спорных ситуациях, имеет давнюю историю и реализуется в разных формах. Так, А. Г. Здравомыслов отмечает, что «князь в Древнерусском государстве не только военный защитник и сборщик дани, но и судья. Он определяет, кто прав и кто виноват в конфликтах, возникающих между заимодавцем и должником, продавцом и покупателем, претендентами на наследство, выросшими детьми, желающими отделиться от родителей вопреки их воле. И в массе других повседневных ситуаций»*

#### **Совместный поиск**

Данная техника разрешения конфликта основывается на предпосылке того, что может существовать такое решение проблемы, которое приемлемо для обеих сторон т.к. устраняет общий для обеих сторон вредоносный фактор. Считается, что это одна из наиболее успешных стратегий поведения в конфликте. Однако подход по принципу решения проблем часто трудно воплощать в жизнь. Это связано с тем, что он во многом зависит от профессионализма и навыков решения конфликтов, а также от уровня эскалации конфликта. Кроме того, в этом случае для поиска уникальных решений требуется много времени.

#### **Массовое обсуждение**

Цель конфронтации состоит в том, чтобы вынести проблему на всеобщее обозрение. Это даёт возможность свободно обсуждать её с привлечением максимального количества участников конфликта (а по сути — это не конфликт, а трудный спор), поощрять вступление в конфронтацию с проблемой, а не друг с другом с тем, чтобы выявить и устранить препятствия. Цель встреч и обсуждений — свести людей вместе на невраждебной площадке, которая способствует общению. Публичное и откровенное общение является одним из средств управления конфликтом.



## 2. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция

Конфликт является лакмусом для человеческих взаимоотношений именно благодаря эмоциональному реагированию: одни люди проявляют в таких ситуациях «суровую сдержанность», другие впадают в ажиотаж, одни плачут, ищут защиты, покровительства, другие срывают свой гнев на окружающих. Есть и такие, кто сочетает в себе обе эти реакции — сначала проявляют агрессию, а затем сожалеют об этом.

Конфликт часто высвечивает те черты и проявления, о которых не подозревал даже сам человек. В незатейливом «кухонном» конфликте человек может вдруг понять, способен ли он в гневе управлять своими реакциями, может ли держать удар, способен ли укротить свои чувства, чтобы не превратиться в зверя. Все это проявления внутренней толерантности, устойчивости, сохранения равновесия в конфликтных ситуациях. Именно эта внутренняя толерантность, которая постоянно развивается и самим человеком в себе культивируется, способствует саморегуляции. Эмоциональное реагирование и соответствующее поведение в конфликте могут превратить жизнь человека в бесконечную череду эмоциональных взрывов, опустошающих его, порождающих уныние, потерю отношений с людьми. Однако конфликт для человека, ориентированного на толерантность, сопровождаемый получением конструктивной обратной связи и соответствующим осознанием, может оказаться средством выхода из сложившейся ситуации и способствовать личностному росту.

Умение наблюдать за своими действиями, за собой со стороны, да еще в ситуации аффекта — задача сложная. Возможна, однако, постоянная тренировка собственной толерантности как профилактика. Поскольку в конфликте проявляются все достоинства и недостатки человека, то самопознание и самовоспитание — это самое важное условие развития внутренней толерантности.

Эмоции являются основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт. Переполющая сознание они способны заставить нас действовать нерационально. Более того - попытки выразить временно возникшее раздражение могут привести к новым обидам, а собственное раздражение может подпитывать раздражение другого человека.

Эмоции в этих случаях перестают выполнять позитивные функции и начинают тормозить и затруднять разрешение конфликта. Страх сковывает мысль, стыд делает человека чувствительным к оценкам других, а желание избежать стыда в будущем активно направляет мышление в соответствующее русло.

Усугубить ситуацию может чувство безысходности. Оно приводит к снижению поисковой активности и исчезновению желания что-либо делать. Достаточно часто корни стратегий поведения в конфликте лежат в особенностях воспитания. Родители, стремясь добиться от ребенка неукоснительного соблюдения норм поведения и правил с помощью наказаний, могут способствовать снижению поисковой активности школьника в целом.

Негативные воспоминания о прошлых конфликтах в свою очередь задают определенные эмоциональные переживания, а сложившиеся привычные способы решений (или наблюдаемые ранее) могут быть непродуктивными и не способствовать гармоничным решениям. Важную приспособительную роль поэтому играют установки терпимости к другим, помогая человеку сохранять определенную стабильность в постоянно изменяющемся мире, существовать, не затрачивая сил на «борьбу с ветряными мельницами», т.е. бессмысленную борьбу.

Важное значение имеет и способность своевременно выражать свои эмоции и говорить о своих интересах. «Невыраженные, не нашедшие себе выход эмоции загоняются вовнутрь и могут неожиданно проявиться совсем не в той ситуации, в которой возникли изначально. Поэтому большое значение имеет развитие своего умения выражать свои истинные чувства не рана других людей и не нарушая отношений с ними.

*Пример влияния прошлого опыта на эмоциональное реагирование описан в эксперименте В. С. Роттенберга и В.В.Аршавского с крысами. Крысы подвергались ударам тока, но, будучи лишены всякой возможности избежать этого, у них формировалось чувство безысходности. На следующем этапе они могли бы избежать ударов тока, если бы активно реагировали, но сформированная ранее безысходность служила причиной их дальнейшей пассивности. Помните притчу о лягушке, попавшей в кринку со сметаной? Пассивная лягушка утонула, а активная, барахтаясь, сбила из сметаны масло и благополучно выскочила наружу.*

**Способы эмоциональной разрядки.** Агрессивные состояния имеют и биологическую основу, которую необходимо учитывать. Как известно, изменение гормонального фона, выделение адреналина и норадреналина являются сильными конфликтогенами. Состояние гнева, ярости всегда сопряжено с выделением норадреналина. Гнев требует выхода, но, выплеснувшись, он возвращается, словно бумеранг. Существуют разнообразные способы снятия агрессии и раздражения.

#### **Пассивный способ**

предполагает возможность кому-то поплакаться, выговориться. Слезы облегчают страдания, снимают внутреннее напряжение. Сами того не ведая, мы осуществляем психотерапевтическую помощь, когда выслушиваем других.

#### **Активный способ**

состоит в двигательной активности. Адреналин — спутник агрессии — сгорает от физической нагрузки. Вспомните, как былинные богатыри в русском фольклоре выполняли сельскохозяйственные работы в мирное время. Действительно, работа топором, пилой, косой очень полезна. Можно использовать и такие формы, как ручная стирка, уборка квартиры, а также танцы, спорт (бег, бокс, плавание, быстрая ходьба, футбол и т.п.).

#### **Логический способ**

годится не всем и не всегда. Он приемлем только для людей сугубо рациональных, желающих во что бы то ни стало докопаться до сути. Эта аналитическая работа позволяет посмотреть на ситуацию с внешней позиции, и, кроме того, сам процесс требует энергии, что способствует разрядке и успокаивает.

#### **Отвлечение.**

Следует заняться чем-то, что полностью поглотит ваше внимание. Это позволит направить энергию в продуктивное русло, а после снятия напряжения – подойти к рассмотрению ситуации более объективно.

#### **Отстранение.**

Если человек, который вызывает у Вас раздражение или гнев, для вас не слишком значим и при этом вы испытываете трудности в общении с ним, стоит временно создать определенную дистанцию, чтобы не усугублять ситуацию и не заражать друг друга раздражением.

#### **Рефлексия**

Наилучший подход к трудной эмоции или состоянию — прочувствовать их, исследовать их содержание и понять их причину. Здесь важно понять – что Вы чувствуете, а потом – почему Вы это чувствуете. Правильное опознавание проблемы как будто распутывает какой-то узел внутри, и вы можете расслабиться.

#### **Эмпатия**

Постарайтесь взглянуть на ситуацию, которая вызвала гнев и негативные эмоции – с позиции других людей. По мере нашего сосредоточения на проблеме мы можем лучше начать понимать другую сторону и порой находим в себе возможность испытать сочувствие к ней. Мы перестаем думать, что «они во всем виноваты».

#### **...и другие:**

- антистрессовое дыхание,
- релаксация;
- контрастный душ;
- массаж;
- смена обстановки;
- музыка;
- смехотерапия;
- чтение книг ;
- общение с природой;
- смена деятельности;

## НЕПРОДУКТИВНЫЕ

Ответная атака. Данный способ заключается в том, что жертва агрессии отвечает на реплики агрессора схожими репликами, что, во-первых, моментально создает порочный круг вербальной агрессии, а во-вторых, служит доказательством того, что агрессор достиг своей цели — привлек внимание жертвы и самоутвердился за ее счет. Упрек — явно враждебный стиль сообщения. Человек, использующий его, моментально развязывает вербальную конфронтацию. Излишний сарказм, в отличие от упрека, облечен в форму лживо-приветливого сообщения, что, однако, не мешает ему быть столь же опасным для окружающих, как и упрек.

**Спор.** Менее опасным, чем первый, способом, является попытка убедить агрессора в его неправоте путем спора с подкреплением своей точки зрения доказанными (или общепризнанными) фактами. В этом случае у жертвы появляется шанс остановить акт агрессии, если агрессор действительно хочет понять суть. К сожалению, по данным американских ученых, 93 % вербальных агрессоров объясняют мотивы скандалов исключительно потребностью привлечь внимание жертвы.

### Просьбы и мольбы.

Этот способ в большинстве случаев приводит к обратному результату — поощрению агрессора, сигнализируя ему о том, что он добился своей цели. Жертва неявно признает силу и право агрессора на доминирование в отношениях, следовательно, провоцирует личность агрессора на новые эксперименты с ней.

**Сбивание с толку** соединяет в себе использование нескольких типов ответов с попеременным переходом от одного к другому, сопровождаемым изменением языка телодвижений. Данный тип характерен для ситуации паники; он свидетельствует о том, что человек, употребляющий его, находится в неловком положении и ищет посторонней помощи, не зная, что сказать. В быту про такое поведение обычно говорят, что такой человек теряется.

## ПРОДУКТИВНЫЕ

**Антипровокация.** Как сопротивляться агрессии партнера? Прежде всего есть испытанные способы не поддаваться на провокацию. Так, если ваш партнер повышает голос, не следует отвечать ему тем же, а лучше все больше понижать свой голос или вообще начать говорить шепотом, сохраняя тем не менее смысл того, что Вы хотели бы донести до собеседника. Действуя таким образом, Вы становитесь на голову Выше агрессивного собеседника. На агрессивные, захватывающие жесты партнера не реагировать резко, следует замедлить свои движения

**Присоединение.** Практически всегда можно найти в речи другой стороны те фактологические моменты с которыми можно согласиться. «Я понимаю, что для многих людей эта ситуация была бы неприятна». «Я так понимаю, что Вас это вывело из себя?» и.т.п. Действуя таким образом, мы демонстрируем определенное понимание и, как правило, в результате оппонент успокаивается и становится готов к конструктивному диалогу.

**Логический ответ** предполагает, что Ваши ответы начинают носить обезличенный характер без использования личных местоимений, речь состоит из общих, не несущих эмоциональной окраски фраз, заставляющих людей, вовлеченных в конфликт, осознать бесполезность криков и эмоциональных фраз, на которые вы просто не реагируете:).

*Следует, однако, отметить, что «компьютерные» ответы могут вызвать ярость у неуравновешенного человека, а это может привести к переходу вербальной агрессии в физическую.*

### Рационально-интуитивный метод.

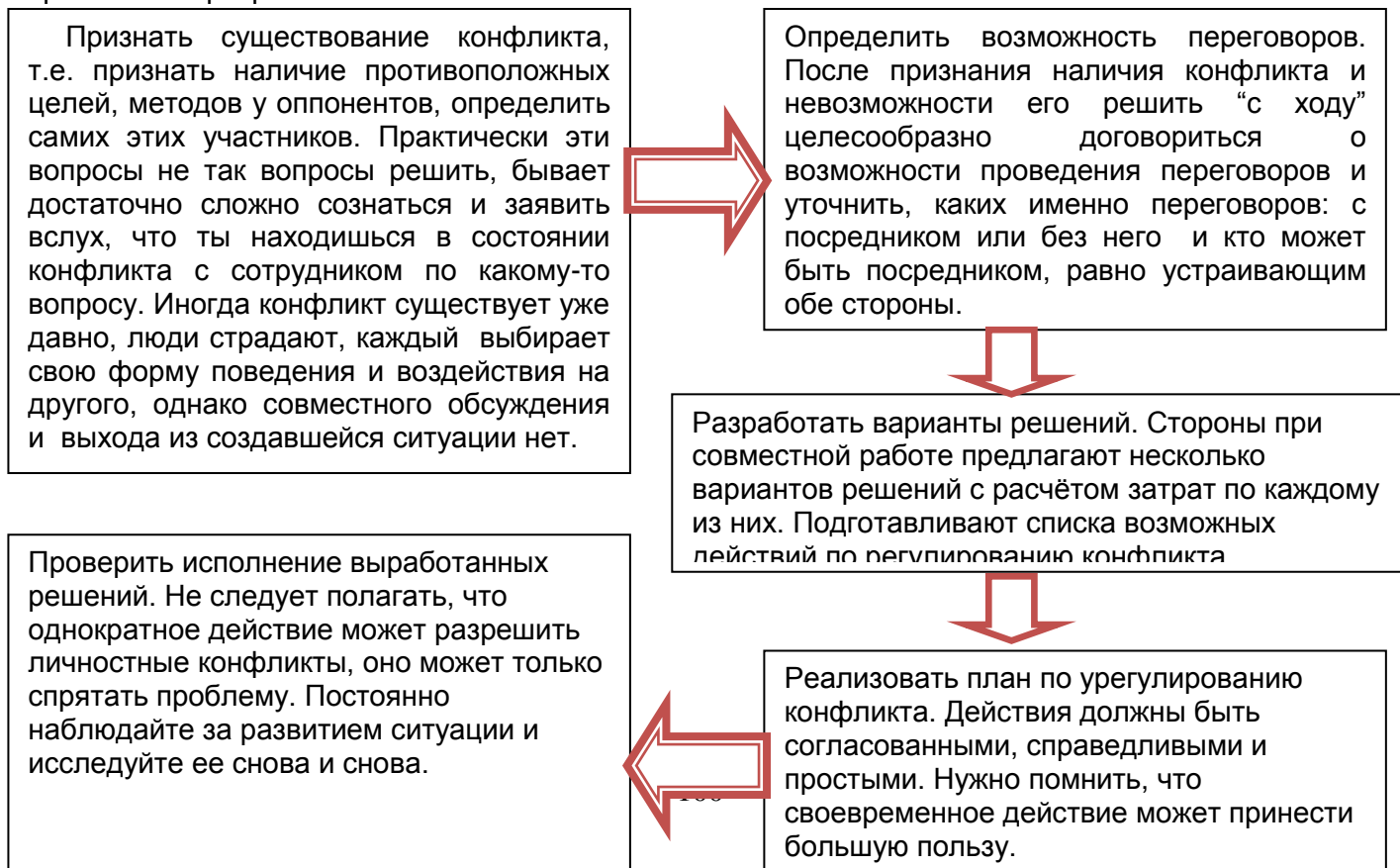
Первый шаг - изменение отношения к проблеме. Когда мы говорим или просто думаем, что это проблема, мы увеличиваем собственные трудности. Когда же мы начинаем относиться к проблеме как к задаче, которая требует лишь решения, ощущение этих трудностей снижается и тогда остается подобрать лишь соответствующие средства.

### 3.Профилактика и разрешение конфликтов

С целью профилактики конфликтов следует выделять следующие направления:

1. Стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат четко обозначенные нормы поведения и положительные традиции. В связи с этим в группе должны быть сформирован (гласно или неформально) некоторый свод правил, норм, которые имеют отношение к поведению в конфликте – что и когда считается допустимым. Как именно решать спорные вопросы? Какие меры являются дозволенными, а какие выходят за рамки допустимого? итп
2. Формирование нравственных норм. Большое значение при этом имеют нравственные нормы, затрагивающие наши представления о добре и зле, правильном и неправильном поведении, справедливости и порядочности и т.п. Все это в значительной мере определяется установками, традициями, воспитанием и т.д., но прежде всего знанием этих норм, пониманием того, как следует действовать в соответствующих ситуациях.
3. Развитие терпимости и толерантности. «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, уважительность отношения, хотя интересы в данном контексте могут расходиться.
4. Правильно заложенные ценности в основу существования группы. Отказ от позиции, когда единственным критерием правоты может быть сила. Такая установка предполагает учет интересов другого человека именно тогда, когда ты сам обладаешь силой, властью и т.д.
5. Развитие конфликтологической грамотности, которая предполагает овладение стратегиями эффективного взаимодействия, способами разрешения и предупреждения конфликтов, возможностями перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное, навыками саморегуляции в конфликте, умения слушать других и т.д.
6. Развитие самопонимания у отдельных людей и понимания в группе. Участники группы должны представлять себе свои особенности и особенности других людей, терпимо относиться к «инаковости» других.
7. Объединение разных сторон общей целью и общей деятельностью. Это предполагает нахождение и поддержание общих интересов независимо от существования противоречий.
8. Отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим. Равные права.
9. Поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к другим участникам группы и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Выделяют несколько этапов разрешения конфликта, те шаги, которые следует сделать для его правильного разрешения:



## Картография конфликта

Говоря о «столкновении характеров», люди часто не знают, что движет другими людьми. Конфликтные, или «трудные», люди имеют свою структуру тезауруса и свою «карту», описание которой может помочь общению с ними. За ершистостью подростка может скрываться опасение быть отвергнутым сверстниками или потребность обрести самостоятельность в принятии взрослых решений и т.д. Возможно, понимание этого учителем или родителем позволит изменить к нему отношение и одновременно решит проблемы его поведения. Притязания на признание могут иметь место не только в подростковом возрасте, но и у взрослых людей, и иногда требуется лишь своевременно откликнуться похвалой, поощрением в его адрес, чтобы снять проблему.

Создавать картографию можно как самостоятельно, так и с участием другой стороны, можно сделать явным то, что мешает согласию, в чем вы расходитесь.

I. Первый этап — уяснение сути проблемы и краткое ее обозначение. Опишите проблему в общих чертах и обозначьте ее в двух словах (одной фразой). На данном этапе нет необходимости вдаваться в проблему или искать ее решение. Если проблема касается, например, того, что в группе кто-то «тянет одеяло на себя», т.е. пользуется всем, не желая прикладывать усилий со своей стороны, то можно выразить это словами «справедливое распределение обязанностей в группе». Если речь идет о столкновении и отсутствии доверия, проблема может быть обозначена темой «Общение». Возникшая в семье проблема, связанная с мытьем посуды или беспорядком в квартире, может быть обозначена как «мытьё посуды» или «домашняя работа». Не волнуйтесь пока, если это не полностью отражает суть проблемы. Важно определить сам конфликт, расписыванием которого вы займетесь. Помните, что не следует определять проблему в форме выбора «да или нет», «так или этак». Далее у вас будет возможность найти новые и оригинальные решения и иначе их обозначить.

II. Второй этап — выявление сторон, или участников, конфликта. Определите основных участников конфликта, в число которых могут попасть как отдельные люди, так и группы (т. е. группа или группы студентов, преподаватели, директор, родители студентов и т.д.). Их можно сгруппировать в зависимости от степени вовлеченности в конфликт или от их роли в нем. Если, например, картография определяет конфликт между учениками и одним из преподавателей школы, в нее могут быть включены учитель, ученики, директор, родители и т.д., хотя непосредственно она может касаться только учителя и учеников.

III. Третий этап — выявление истинных потребностей. Назовите основные потребности и опасения каждого из основных участников в связи с данной проблемой. Потребности в широком смысле — желания, ценности, интересы и вообще все, что может казаться важным для человека. К числу потребностей могут относиться: признание и понимание, учеба, приносящая удовлетворение, интересная постоянная работа, уважение и т.д., а также вполне материальные вещи — квартира, машина, конкретная книга, стол и даже возможность держать вещи в беспорядке, делать что-то как хочется.

Для выявления потребностей следует задавать вопросы (себе или другим): «А чего бы ты хотел?», «Чего ты еще хочешь?», чередуя с вопросом: «А зачем?». Это позволяет перейти на истинные мотивы поведения.

Когда появится впечатление, что этот список исчерпан, следует задать вопрос: «Чего ты опасаясь?» или «Каковы твои опасения?» Расписывая в каждой графе все потребности и опасения, мы расширяем спектр возможных решений и создаем условия для более приемлемых и эффективных решений по окончании этого процесса. Иногда полезно задать вопросы типа: «Ваше решение таково, что нам (им) следует сделать то-то и то-то. Что это вам даст?» Ответ на этот вопрос также поможет вскрыть неявные потребности.

IV. Четвертый этап — анализ картографии. Иногда одна и та же потребность будет зафиксирована у нескольких или даже у всех участников. В таком случае стоит подчеркнуть или как-то выделить эту потребность, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Если имеются общие опасения, например, часто бывает, что люди, чтобы не потерять авторитет, обостряют конфликт. Родители, боясь утратить уважение сына, «потерять свой авторитет», запрещают подростку приходить позже положенного срока, а подросток, притязая на то же уважение, требует права приходить, когда он считает нужным, и т.д. Здесь важно увидеть, что общие потребности и интересы могут быть поняты

## В процессе создание карты конфликта:

- Ищите новую информацию и новое понимание — что-то незамеченное или непонятое вами ранее. Картография помогает видеть ситуацию глазами другого человека.

- Ищите совпадающие потребности как точку опоры.

- Ищите совпадающие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками, как общую точку зрения и поддерживайте ее.

- Рассмотрите взаимодополняющие ценности и перспективы, т. е. то, что может привести к формированию общих взглядов, важных на данном этапе только для одной из сторон. Так, для людей, протестующих против разведения собак и содержания их в городских квартирах, важно поддержание чистоты на дорожках вокруг дома, сохранение в порядке детских игровых площадок и т.д. Для тех, кто содержит собак, также важно соблюдение чистоты, поддержание порядка, поскольку грязь и мусор вредны их собакам. При этом собаководы не учитывают того, что за собаками следует убирать самим хозяевам. Чтобы привести стороны к согласию, надо от согласия идти к расхождениям.

- В идеале общие взгляды должны быть достаточно широкими, включающими индивидуальные ценности всех сторон. Например, для родителя важно, чтобы ребенок выполнял домашние задания, а для ребенка важно иметь время для игр. Общие ценности должны включать в себя и то и другое.

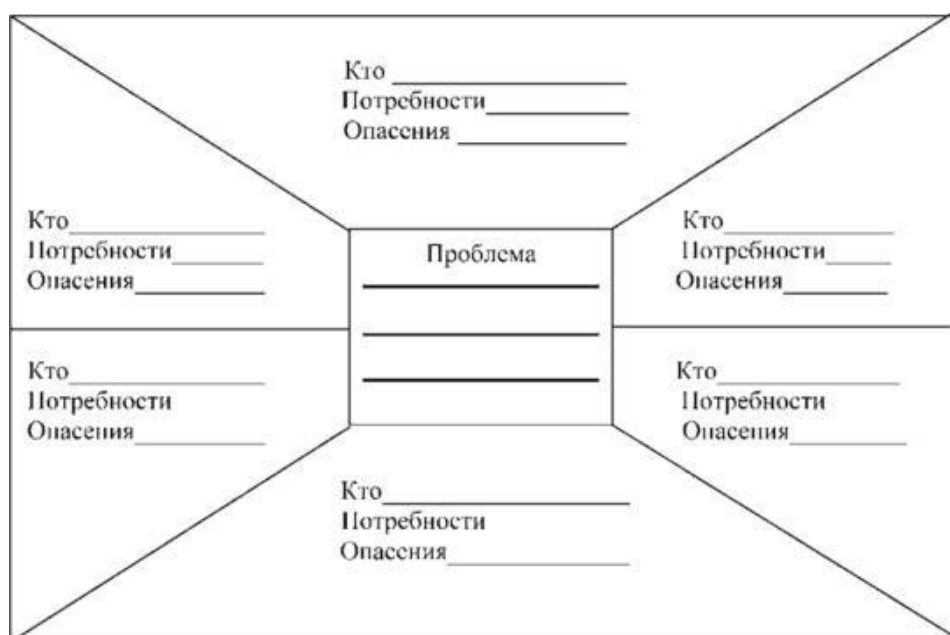
- Ищите скрытые потребности, выигрыши, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это могут быть чувства, потребность в уважении, признании, сохранение репутации. Выделите эти скрытые потребности и опасения.

- Ищите наиболее трудные точки, требующие экстренного внимания.

- Ищите те потребности и опасения, которые выявились неожиданно и теперь требуют более подробного рассмотрения.

- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Оpozнайте элементы, важные для какой-то стороны, особенно если ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами. Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон, предлагая решения, включающие элементы выигрыша для всех.

- Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания при выработке вариантов решений.



# Тема 6.1 Общение в ходе педагогического процесса

## 1. Педагогическое общение

**Педагогическое общение** – это процесс социально-психологического взаимодействия педагогов и воспитанников. Педагогическое общение в отличие от других видов (социального, психологического, бытового, профессионального и др.), обязательно предусматривает решение педагогических задач, направленных на развитие и воспитание учащегося.

Общение в педагогической деятельности выступает как средство организации учебно-воспитательного процесса, как инструмент воздействия. Это воздействие, как и весь педагогический процесс, направлено на

1. Формирование умений, навыков; получение учащимися знаний
2. Развитие личности учащегося: становление и развитие его сознания и самосознания, морально-волевых качеств, социальных навыков, эстетических чувств, нравственное развитие, мировоззрение.
3. Развитие способностей учащегося: его мышления, памяти, воображения и других познавательных функций и способностей.
4. Создание благоприятного психологического климата, способствующего достижению образовательных целей.

Специфика педагогического общения, прежде всего, проявляется в его направленности. Оно направлено не только на само взаимодействие и на обучающихся, в целях их личностного развития, но и, что является основным для самой педагогической системы, – на организацию освоения учебных знаний и формирование на этой основе умений. В силу этого педагогическое общение характеризуется как бы тройной направленностью – на само учебное взаимодействие, на обучающихся (их актуальное состояние, перспективные линии развития), и на предмет освоения (усвоения).

В то же время педагогическое общение определяется и тройной ориентированностью на субъектов: личностной, социальной и предметной. Это происходит в силу того, что учитель, работая с одним обучающимся над освоением какого-либо учебного материала, всегда ориентирует его результат на всех, присутствующих в классе, т. е. фронтально воздействует на каждого обучающегося. Поэтому можно считать, что своеобразие педагогического общения, выявляясь во всей совокупности названных характеристик, выражается также в том, что органически сочетает в себе элементы личностно ориентированного, социально ориентированного и предметно ориентированного общения.

Еще одной специфической чертой педагогического общения является то, что более активным организатором общения является сам педагог: планирует и организует этот процесс, а ученик – включается (или не включается) в данный процесс. Т.е. основным инициатором и организатором является сам преподаватель. Будет ли это общение оптимальным, соответственно зависит от самого педагога, от уровня его педагогического мастерства и коммуникативной культуры.

*Не следует однако считать, что этот вид общения и воздействия является односторонним.. Как и в процессе любого взаимодействия, обучающиеся тоже оказывают свое влияние на личность педагога, его развитие, его мировоззрение и т.д. Однако педагог – более инертен как личность (просто даже в силу специфики возраста, большего жизненного опыта, сформированности ценностей) и те изменения, которые на него оказывают его учащиеся заметны в меньшей мере.*



## 2. Стили педагогического общения

Наиболее известна **триадная типология стилей общения**:

<p><b>демократический</b> — группа принимает активное участие в обсуждении всего хода предстоящей работы и ее организации. В результате у участников развивается уверенность в себе и стимулируется самоуправление. При оценке сделанной работы оцениваются факты, а не личность, оценка носит более объективный характер.</p>	<p><b>авторитарный</b> — характерна ориентация на жесткое управление и всеобъемлющий контроль. Преподаватель чаще прибегает к приказному тону и замечаниям. Наличие нетактичных замечаний в адрес одних участников может при этом стиле сочетаться с неаргументированными восхвалений других. Авторитарный преподаватель определяет не только общие цели деятельности и задание, но и указывает способы выполнения его, определяя, кто с кем вместе будет работать. Такой преподаватель склонен к недооценке самостоятельности и ответственности своих учащихся. Инициатива пресекается и рассматривается как нежелательное самоволие. Причина этого часто лежит в представлении преподавателя, что инициатива подрывает его авторитет и веру в его компетентность.</p>	<p><b>Либеральный (попустительский)</b> — педагог мало влияет на группу, редко стимулирует учащихся. При этом отсутствует единая линия и должная требовательность. Каждый в работе предоставлен сам себе. Часто причиной является переоценка самостоятельности и ответственности участников группы. Инициатива не поощряется, но и не наказывается. Несмотря на отсутствие ответственности у участников группы, степень удовлетворенности у них оказывается даже ниже, чем при авторитарном руководстве.</p>
--	---	--

*В своем эксперименте К. Левин создал из десятилетних школьников несколько групп («кружков»). Ребята в этих группах занимались одинаковой работой – изготовлением игрушек. В целях необходимой чистоты эксперимента группы создавались совершенно идентичными – по возрастному критерию, по физическим и интеллектуальным данным участников, по структуре межличностных отношений и т. д. Все группы работали, кроме того, в одних и тех же условиях, по общей программе, выполняли одно и то же задание.*

*Единственным важным отличием (варьируемая переменная) было то, что инструкторы, или в более близких нам терминах – преподаватели, существенно отличались друг от друга по стилям руководства, придерживаясь в своей работе со школьниками в экспериментальных группах кто авторитарного, кто демократического, а кто попустительского стиля. Каждый преподаватель работал с одной группой шесть недель, а затем осуществлялся обмен группами. Потом работа еще в течение шести недель, и затем новый переход в другую группу. Таким образом, фактор группы нивелировался, а прослеживалось именно влияние стиля руководства на межличностные отношения в группе, на мотивацию деятельности, на результативность труда и т. п.*

*Результаты показали, что наихудшим стилем оказался попустительский. При нем было выполнено меньше всего работы и качество ее было хуже. При авторитарном стиле было выявлено проявление враждебности во взаимоотношениях участников на фоне покорности и даже заискивания перед руководителем. Наиболее эффективным оказался демократический стиль. Для участников группы здесь были характерны интерес к работе, позитивная внутренняя мотивация деятельности. Значительно повышались качество и оригинальность выполнения заданий. Более высокими оказались групповая сплоченность, чувство гордости общими успехами, взаимопомощь и дружелюбие во взаимоотношениях.*

Предпочтительность демократического стиля в педагогическом общении была доказана в разных экспериментах на разных возрастных группах, начиная от младших школьников и кончая старшеклассниками. Было даже показано, что наиболее резкое и быстрое снижение интереса к школе, к учебе происходит в первые два месяца именно у тех первоклассников, которые попали к авторитарным учителям. Таким образом, не столько трудности школьной жизни и учебы ответственны за снижение интереса к учению, сколько особенности общения учителя с учениками. Справедливости ради необходимо отметить, что современная социальная психология утверждает, что существуют и такие обстоятельства, когда наиболее продуктивным и адекватным может оказаться все-таки авторитарный стиль. Однако это скорее исключение, чем правило.



### 3. Модели поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях

Если рассматривать общение как сквозной процесс в обучении, то необходимо выделить две основные модели общения:

- учебно-дисциплинарную;
- лично ориентированную.

#### **Учебно-дисциплинарная модель общения.**

Она складывалась в нашей стране десятилетиями и несет на себе отпечаток второй половины 70-х гг. прошлого столетия, когда целью обучения являлось вооружение учеников знаниями, умениями и навыками. Лозунгом в ходе взаимодействия взрослого с детьми было «Делай, как я». Для рассматриваемой модели общения характерен *авторитарный* стиль общения, где способы общения это наставления, разъяснения, запреты, требования, угрозы, наказания, нотации, окрик. Тактика общения: диктат или опека. Личностная позиция: удовлетворить требования руководства и контролирующих инстанций.

В результате такой модели общения происходило пагубное воздействие на личность ребенка. Альтернативу этой модели составляет лично ориентированная модель общения.

#### **Лично ориентированная модель общения.**

Цель лично ориентированной модели общения – обеспечить чувство психологической защищенности ребенка, доверие его к миру, радость существования, формирование основ личности, развитие индивидуальности ребенка. Для этой модели общения характерен *диалогический* тип общения.

Данная модель общения характеризуется тем, что взрослый взаимодействует с ребенком в процессе общения. Он не подгоняет развитие детей, а предупреждает возникновение возможных отклонений в личностном развитии детей. Формирование знаний, умений и навыков является не целью, а средством полноценного развития личности.

*Таким образом, достижение положительного результата общения и взаимодействия, а в целом и успешность в учебной деятельности каждого ребёнка зависит от уровня развития коммуникативных умений педагога, его способности к эмпатии и рефлексии, к наблюдательности, умению учитывать репрезентативную систему собеседника. А также от умения слушать и понимать ребенка, воздействовать на него посредством убеждения, эмоционального заражения, изменения стилей и позиций общения, умения преодолевать манипуляции и конфликты.*

Ряд авторов выделяют и другие модели взаимодействия педагогов и учащихся. В качестве основных различий выделяются следующие критерии и соответствующие компоненты стиля взаимодействия:



## 4. Педагогическая этика и этика педагогического общения

**Этика** (лат. *ethica* – наука, искусство нравственности) - учение о нравственности и морали. На протяжении всей своей истории этика выступала одновременно и как знание о морали (ее происхождении, сущности, содержании и т.д.), и как практическая философия в виде учения о правильной и достойной жизни. Тем самым она была наделена двумя функциями: познавательной-просветительной и нравственно-воспитательной.

**Педагогическая этика** является самостоятельным разделом этической науки и изучает особенности педагогической морали, выясняет специфику реализации общих принципов нравственности в сфере педагогического труда, раскрывает ее функции, специфику содержания принципов, этических категорий и правил. Моральными ценностями можно назвать систему представлений о добре и зле, справедливости и чести, которые выступают своеобразной оценкой характера жизненных явлений, себя и других людей.

Также педагогической этикой раскрывается нравственный характер профессиональной деятельности специалистов сферы образования, нравственные отношения в профессиональной среде, основы педагогического этикета людей, профессионально занимающихся обучением и воспитанием.

Наиболее полно педагогическая этика проявляется в **особенностях общения:**

- требовательности без грубости, унижения личного достоинства и мелочной придирчивости;
- естественности, простоте общения, не допускающей фамильярности и панибратства;
- принципиальности и настойчивости без упрямства;
- внимательности и чуткости без подчеркивания этого;
- юморе и иронии без насмешливости, унижающей достоинство личности;
- воздействию в форме убеждений, внушений, предупреждений, предложений и наказаний без подавления и унижения;
- способности обучать и воспитывать обучающихся без подчеркивания своего превосходства в знаниях и уровне профессиональной подготовленности;
- умении слушать обучающегося, серьезно подходить к формулировке ответа на его вопрос и других.

Обычно выделяют следующие **этические принципы в педагогическом общении:**

<p><b>Уважение.</b> Необходимо выстраивание отношений взаимопонимания и взаимоуважения, уважения педагогом положительных традиций коллектива и чувства собственного достоинства каждого воспитанника. Уважение предполагает тактичность и деликатность в общении, способность выполнять свои обязанности способствующие развитию творческой личности, формированию человека, обладающего чувством собственного достоинства.</p>	<p><b>Требовательность.</b> Известна педагогическая формула А.С. Макаренко: «Как можно больше требования к человеку и как можно больше уважения к нему».</p>
<p><b>Долг.</b> Осуществление возложенных обязанностей, правильное построение взаимоотношений с учащимися, их родителями, коллегами по работе, глубокое осознание своего отношения к выбранной профессии, ученическому и педагогическому коллективу и обществу в целом. Все это подразумевает необходимость творческого отношения к своему труду, особую требовательность к себе, стремление к пополнению профессиональных знаний и повышению педагогического мастерства</p>	<p><b>Доверие.</b> Требовательность необходимо сочетать с доверием, без которого невозможно воспитать самостоятельную и полноценную личность. Основная сложность здесь заключается нахождение этой тонкой и меняющейся грани.</p>
<p><b>Внимательное отношение.</b> Внимательное отношение проявляется в умении и готовности слушать, понимать и сопереживать.</p>	<p><b>Справедливость.</b> Имеет специфические черты, представляя собой своеобразное мерило объективности педагога, уровня его нравственной воспитанности (доброты, принципиальности, человечности), проявляющейся в его оценках поступков учащихся, их отношения к учебе, общественно полезной деятельности и т.д. Специфика педагогической справедливости заключается в том, что оценка действия и ответная реакция на нее находятся у педагога и учащихся на разных уровнях нравственной зрелости, в связи с чем определение меры объективности в большей степени зависит от педагога.</p>

## 5. Коммуникативные приемы и средства для установления оптимального педагогического общения.

Установлению оптимального педагогического общения на занятиях помогает использование следующих коммуникативных приемов:

- приемы профилактики и снятия блокирующих коммуникативных аффектов (коммуникативной заторможенности, неловкости, подавленности, скованности, неуверенности в общении);
- создание на занятии атмосферы защищенности при общении учащихся с преподавателями;
- одобрение, поддержка посредством придания ценности самой попытке ответа, самому факту участия в диалоге;
- одобрение практики обращения учащихся за помощью к преподавателю или товарищам;
- поощрение устных ответов по собственной инициативе учащихся;
- создание щадящих условий при ответе учащихся с ярко выраженной коммуникативной заторможенностью;
- недопущение действий со стороны отдельных учащихся, подавляющих творческую активность товарищей на занятии.

### Приемы оказания коммуникативной поддержки в процессе общения:

- оказание своевременной помощи в подборе адекватной лексики, в правильном построении высказываний;
- разъяснение смысла коммуникативных норм в конкретной ситуации общения;
- обучение (прямое и косвенное) коммуникативным приемам, технике выступления и общения;
- подчеркнута позитивная критика (если такая необходима) поведения учащихся в диалоге с преподавателем;
- демонстрация вербальными и невербальными средствами заинтересованного внимания к студентам, поддержка их стремления к участию в диалоге с преподавателем;
- оперативное предоставление студентам возможности «оправдать нетерпение поднятой руки»;
- предоставление студентам возможности сориентироваться в ситуации, «собраться с мыслями».

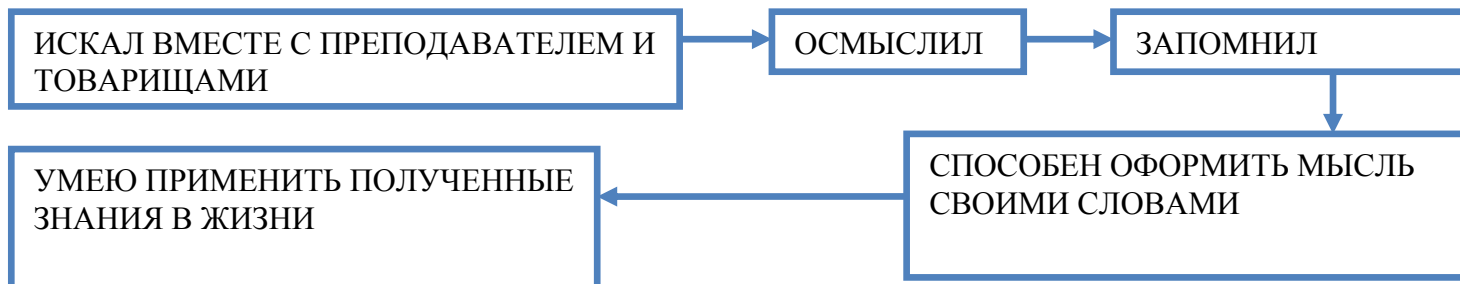
### Приемы инициирования встречной учебно-познавательной активности студентов:

- прямое побуждение студентов к активному взаимодействию с преподавателем на занятии;
- мотивирование перед группой поощрений студентов за проявленную инициативу;
- критика собственных ошибок в качестве демонстрации эталона отношения к ним;
- «игровая провокация» («Что-то Иванов Иван недоверчиво улыбается при твоём ответе. Докажи ему, что ты действительно прав...»).

Развивающее обучение предполагает переход от типичной для традиционного обучения схемы



к схеме:



А этого можно добиться только при условии демократичности методов обучения, раскрепощения студентов, разрушения искусственных барьеров между преподавателями и студентами.

## Наиболее распространены несколько причин, препятствующих установлению оптимального педагогического общения между преподавателем и обучаемыми:

— отсутствие регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей, таких, например, как раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др

— у учителя «недостаточная рефлексия и низкая критичность по отношению к себе, когда учитель не видит в самом себе причин, мешающих ему понять ученика и влиять на него, не умеет связать пробелы в обучении и воспитании учащихся с недостатками своей собственной работы».

— неадекватность собственной деятельности в складывающейся на уроке коммуникативной ситуации. Это может происходить в силу либо механического копирования стиля (манеры) общения других преподавателей, либо в силу ограничения общения только информационной стороной.



*Многие учителя продолжают обращаться к подростку все еще как к ребенку (поэтому обращение педагога в классе «Дети» или «Мальчики и девочки» может вызвать негативную или скептически сдержанную реакцию). Затруднения общения могут возникнуть, когда педагог в силу занятости или других интересов действительно не знает мира подростков и ценностей молодежной субкультуры. В этом случае он не имеет общего предмета общения с учениками («С ним не о чем говорить, кроме физики» — такова оценка педагога как партнера общения).*

— педагог не считается с индивидуальными и возрастными особенностями учащегося, не понимает его и не стремится к этому;

— неумение видеть ученика как личность, пусть и находящуюся в процессе становления и развития. В результате обучающийся лично не включается в общение, что вызывает чувство неудовлетворенности, дискомфорта обеих сторон.

— педагог имеет негативные предубеждения в отношении учащегося.

— учащиеся не понимают своего преподавателя и потому не принимают его как наставника;

• незнание или неприятие учащимся и педагогом своих социальных ролей («педагог»,

«ученик»);

— студент сознательно и упорно не принимает требований преподавателя или даже своей студенческой группы;

— используемые методы педагогом не соответствуют его индивидуально-психологическим особенностям; (например, если активный, импульсивный, контактный учитель-экстраверт использует метод алгоритмизированного, пошагового контроля или если глубокий интроверт проводит деловую игру в форме блиц-решения).

— этно-социальное своеобразие в этикете общения;

— противоречия в стилях деятельности, в системе особенностей познавательной деятельности, особенностях организации памяти, в используемых понятиях – все это не способствует достижению результата;

— преподаватель высокомерен, задевает самолюбие студента, унижает его достоинство;

— используемые методы педагогом не соответствуют его индивидуально-психологическим особенностям; (например, если активный, импульсивный, контактный учитель-экстраверт использует метод алгоритмизированного, пошагового контроля или если глубокий интроверт проводит деловую игру в форме блиц-решения);

— преподаватель намного моложе своих студентов или слушателей. Стремления педагога в этой ситуации казаться старше выражается в подчеркнуто деловой манере общения, неадекватной строгости интонации, произвольности отбора стилистически формальных языковых средств, что нарушает естественность ситуации общения.

— установка, формируемая в результате прошлого негативного опыта работы вообще и работы с данным классом в частности; несовпадение собственных установок учителя на работу в классе и установок обучающихся;

*В российской культуре ученик, отвечая, как правило, смотрит на учителя, тогда как у целого ряда тюркских народов, например якутов, смотреть прямо в глаза старшему, Учителю, не принято — это вызов.*

## Тема 6.2 Общение в спорте как социально-психологическое явление

### 1. Характеристика общения в спорте

По времени общение тренера со спортсменами уступает только общению спортсменов с членами семьи (а иногда и превосходит). Именно через него происходят обучение, передача знаний, воспитание учеников. Поэтому процессу общения тренер должен уделять большое внимание.



В зависимости от числа общающихся можно выделить три вида общения:

#### ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

Межличностное  
(например, тренер—спортсмен)

лично-групповое  
(тренер—команда)

межгрупповое  
(между командами)

Категории обращений в ходе занятий делятся на

#### КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЙ

**ОРИЕНТИРУЮЩИЕ**  
обращения спортсменов, направленные на уточнение, изменение и согласование своих действий с действиями партнеров.

**СТИМУЛИРУЮЩИЕ**  
обращения спортсменов, выражающие побуждение партнеров к организации внимания, контроля за изменением внешней ситуации, мобилизации усилий.

**ОЦЕНОЧНО-ЭКСПРЕССИВНЫЕ**  
связаны с обращениями, выражающими отношение (положительного или отрицательного) спортсменов к собственным действиям и действиям партнеров.

В разных видах спорта профили общения имеют свою специфику. В волейболе, например, чаще встречаются стимулирующие обращения, тогда как в баскетболе – ориентирующие.

### 2. Факторы, обуславливающие эффективность общения тренера со спортсменами

**Эффективность общения** определяется многими факторами: одни из них управляемы и поэтому могут специально организовываться для того, чтобы цель общения была достигнута с наибольшей вероятностью; другие неуправляемы, по крайней мере в момент общения, и поэтому должны лишь учитываться тренером при построении стратегии и тактики общения.

Все факторы, обуславливающие эффективность общения тренера со спортсменами можно условно разделить на следующие группы:

- 1) Психологические особенности тренера;
- 2) Психологические особенности спортсмена (спортсменов);
- 3) Социально-психологические особенности спортивного коллектива;
- 4) Отношения между участниками общения (отношение к тренеру со стороны спортсменов и отношение тренера к спортсменам);
- 5) Внешние факторы (обстановка и ситуация общения).

### 3. Социально-психологические особенности взаимопонимания тренеров со спортсменами

Существенным условием успешного общения спортсменов друг с другом и с тренером является взаимопонимание между ними. Отсутствие взаимопонимания приводит к нарушению взаимодействия во время спортивной деятельности, а подчас и к конфликтам. Так, тренер может расценивать проявление его учеником настойчивости как упрямство, а проявление инициативы — как нарушение дисциплины. Ученики же могут принимать требовательность тренера за придирчивость.

Для установления взаимопонимания между партнерами по общению требуется наличие хотя бы одного из двух условий: либо совпадение оценки ситуации, либо, на худой конец, — при расхождении точек зрения — понимание и оправданность чужих оценок ситуации и поступков. Однако чтобы прийти к этому, нужно определенное время общения и познания друг друга.

Создание взаимопонимания проходит через ряд этапов: возникновение первого впечатления о партнере по общению, изучение и понимание его, обеспечение понимания себя партнером, сближение позиций, поддержание взаимопонимания.

#### **Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем.**

Познание партнера по команде часто начинается с получения сведений о нем от других людей (спортсменов, тренеров) или из прессы. Это создает установку на его восприятие, которая иногда соответствует истине, а иногда — не совсем. Вторым путем получения сведений об объекте общения является его непосредственное восприятие при вхождении с ним в прямой контакт — определение черт характера и интерпретация на этой основе его поступков. При этом возможны те ошибки восприятия и эффекты о которых мы говорили в части, посвященной социальной перцепции (эффекты ореола, стереотипизации и др).

*Нельзя не вспомнить реакцию шока у нашей футбольной общественности, когда приехавший руководить нашей сборной командой голландский специалист Гус Хиддиик появился впервые перед телекамерами в красных шортах и вообще в непритязательной одежде, как будто он приехал не в Москву, а на южный курорт.*

#### **Изучение и понимание друг друга субъектами общения.**

Понимание друг друга — сложный процесс, во многом зависящий от наблюдательности участников общения. В этом спортсменки имеют преимущество перед мужчинами-спортсменами, поскольку у женщин более развито такое качество, как эмпатия (эмоциональное понимание эмоций другого, способность человека сочувствовать и сопереживать другому). С другой стороны — мужчины-спортсмены лучше видят черты характера, которые выражают отношение к спортивной тренировке и соревнованиям.

Взаимопонимание требует от партнеров по общению (или хотя бы одного из них) готовности учесть точку зрения другого. Такую позицию прежде всего должны занять более старшие и более опытные субъекты спортивной деятельности (особенно тренеры, имеющие дело с детьми). Для этого нужно взглянуть на ситуацию и самого себя глазами партнера.

#### **Обеспечение понимания себя партнером по общению.**

Для того чтобы установить взаимопонимание, мало понять особенности и мотивы поведения другого. Надо, чтобы другой понял тебя. Для этого нужно осознать — «как именно я воспринимаюсь партнерами по общению» и найти приемлемую форму выражения себя и своего мнения.

*Представление себя на месте партнера, то есть воображение себя в его роли, мысленное построение своего поведения таким же, как у партнера, способом называется идентификацией. Однако и здесь возможны ошибки. Так, спортсмен может приписать тренеру точку зрения, которая ничем не отличается от его собственной: «Я бы так поступил если бы относился к человеку негативно». В результате реальное поведение тренера, наказавшего спортсмена за его проступок, становится не только непонятнее, но кажется неоправданным, нелогичным, вызывает внутренний протест.*

Молодые талантливые футболисты и хоккеисты часто стремятся побыстрее уехать в зарубежные клубы. Попытки тренеров удержать их от поспешного шага спортсмены рассматривают как негативное отношение к ним и проявление деспотизма. В действительности же опытный тренер может видеть, что игрок еще не «созрел» для выступления на более высоком уровне и рискует долгое время просидеть в запасе, и более того — при неудачной адаптации вовсе сломать свою карьеру.

### **Сближение позиций и поддержание взаимопонимания.**

Взаимопонимание может быть на двух уровнях. Первый — понимание целей, потребностей, установок, ценностей друг друга. Второй — не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, потребностей, установок и ценностей. Это имеет особую важность для установления взаимопонимания между тренером и его учениками.

Даже неоспоримые доказательства и энергичные воздействия тренера на своих учеников не дадут положительного эффекта, если они не затрагивают их мотивов. Нужно найти способ включить свои доводы в мотивы учеников (например, определить общие цели — достичь высокого результата).

Создание взаимопонимания — это половина дела. Это взаимопонимание нужно еще сохранить. Для этого требуется терпение со стороны партнеров

по общению, особенно при возникновении разногласий по некоторым вопросам, сдержанность и уступчивость, терпимое отношение к маленьким слабостям партнеров, если они не мешают общему делу.

Нужно учитывать, что команды высокого класса включают в себя спортсменов разного возраста и уровня образования, у которых различные интересы и увлечения, привычки, характер, жизненный опыт. Иногда приходится научить себя и команду рассматривать замкнутость и молчаливость или общительность и разговорчивость, суровость или смешливость своих партнеров по команде как данность, которую нельзя изменить. Нельзя подгонять всех под один шаблон, искусственно создавать ценностно-ориентировочное единство в отношении факторов, не имеющих отношения к спортивной деятельности. Ну и конечно недопустимы насмешки над привычками и традициями спортсменов разных национальностей.

Если говорить в целом, то поддержание взаимопонимания и положительных отношений возможно только при соблюдении базовых принципов этики общения, которые оказываются применимы и в спортивной практике.

**1) Принцип презумпции порядочности.** Предполагает отношение даже к совершенно незнакомому партнеру по общению как к порядочному, достойному уважения человеку, несмотря ни на какие его социальные и антропологические качества.

**2) Принцип сохранения достоинства партнера по общению.** Краеугольным камнем в возникновении конфликтных ситуаций является именно подавление человеческого достоинства и ущемление прав.

**3 - Принцип толерантности.** Именно нетерпимость может являться началом разрушения гуманистических ценностей и взаимного доверия.

**4 – Принцип права на ошибку.** Нет ни одного человека, который бы не совершал ошибок и в этом отношении люди равны. Здесь уместно будет вспомнить одно золотое правило «поступай с людьми так, как ты хотел бы чтобы поступали с тобой». Вы бы хотели, чтобы когда Вы совершите ошибку имеет шанс на ее прощение и исправление?

**5 - Принцип справедливости.** Принцип справедливости предполагает следование правилу «общение на равных», изъятия из общения всех конфликтогенов, «элементов и знаков превосходства», в первую очередь. Благодетельство в общении проявляется не только возвышенностью мотивов, но и тактичностью. «Великий человек обнаруживает свое величие, - писал Карлейль, - тем, как он обращается с маленькими людьми»

#### 4. Основные правила поведения тренера в конфликтной ситуации

Факторами, влияющими на возникновение напряженности и конфликтов между тренером и спортсменами, а также между спортсменами, являются:

- недостаточная сплоченность членов команды;
- наличие несовместимости на психофизиологическом, психологическом или социально-психологическом уровне;
- несоответствие квалификации спортсменов поставленной задаче;
- присутствие в команде спортсменов с притязаниями, не соответствующими их возможностям;
- наличие в команде спортсменов с высокой агрессивностью и высоким уровнем доминирования, стремящихся взять на себя роль лидера;
- расхождение у отдельных игроков самооценки способностей, с одной стороны, и уровнем мастерства и оценкой этих способностей командой в целом — с другой;
- снижение мастерства и самоотдачи у партнеров по команде вследствие нарушения ими тренировочного режима;
- наличие скрытой конкуренции между игроками за место в основном составе;
- наличие в команде «любимчиков» тренера;
- навязывание тренером игрового стиля, не соответствующего склонностям и возможностям спортсменов;
- непринятие тренера как личности и как специалиста;
- несоответствие результатов выступления в соревновании ожиданиям команды;
- наличие в команде группировок, по-разному относящихся к установкам тренера, к нормативным предписаниям, выработанным в данной команде.

Предупреждение конфликта тренера со спортсменами зависит главным образом от самого тренера. Прежде всего при возникновении конфликтной ситуации он не должен допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта: ему следует говорить спокойно и, изменять отношение спортсмена к чему-либо (например, к драке, понятию чести, честности и т. п.), убеждать.

Опытные тренеры для предупреждения конфликтов проводят индивидуальные беседы с учениками, в ходе которых выясняют их позицию и разъясняют свою. При этом тренеру нужно:

1. проявлять внимание к спортсмену, уважительное отношение, сочувствие, терпимость к его слабостям, выдержку, спокойный тон;
2. строить фразы так, чтобы они вызвали нейтральную или положительную реакцию со стороны спортсмена;
3. во время разговора постоянно поддерживать с учеником обратную связь, смотреть ему в глаза, следить за изменением у него позы, мимики;
4. попытаться мысленно поставить себя на место ученика и понять, какие события привели его в это состояние;
5. дать ученику выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;
6. подчеркнуть общность цели, интересов, показать спортсмену заинтересованность в решении его проблемы;
7. подчеркнуть лучшие качества спортсмена, которые помогут ему самому преодолеть конфликтную ситуацию, справиться со своим состоянием.

Однако не во всех случаях конфликт можно предупредить. Обоснованное недовольство тренера, его обида на учащихся, которую он не смог сдержать, или же нежелание спортсмена понять необходимость требований тренера приводят к межличностному конфликту. Тогда у тренера возникает новая задача — погасить возникший конфликт, не дать ему перейти в затяжной, хронический. Некоторые тренеры пытаются разрешить конфликты с учениками с помощью администрации спортивной школы, классного руководителя, родителей. Это, однако, мало что дает, скорее приводит к потере престижа тренера в глазах ученика. Разрешение конфликта через применение различных санкций не очень эффективно, хотя и является основным в педагогической практике тренеров. Ошибка многих тренеров и состоит в том, что они считают конфликт устраненным, если его внешнее проявление у ученика после принуждения исчезло. В действительности же, заставив спортсмена выполнить свое распоряжение в «силовой» манере, тренер не устранил причину конфликта, а перевел его в другую, скрытую форму.





## **Для того чтобы погасить конфликт между учениками, тренер должен соблюдать следующие правила:**

Тренер должен вмешаться в возникающий конфликт и прекратить его. Для этого существует несколько способов:

- решить оперативные задачи (устранить реальный предмет спора, например, мяч для игры, если началась драка – разнять дерущихся итп);
- создать условия, при которых конфликтующие стороны не могли бы вступить в непосредственное взаимодействие (драку);
- целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих участников;
- определить причину конфликта;
- выяснить у конфликтующих, как бы они сами разрешили данный конфликт, попытаться изменить их представление о конфликте (придать предмету конфликта меньшую значимость; показать негативные стороны конфликта и его последствий для самих конфликтующих, для людей, мнением которых они дорожат; показать, как данный конфликт выглядит со стороны);
- иногда: привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо, выяснив готовность конфликтующих сторон подчиниться его решению;
- изменить отношение одного конфликтующего к другому (уменьшить роль в конфликте противоположной стороны); иногда – убедить в необходимости уступки другому ученику: «Ты мальчик, поэтому должен, как джентльмен, уступить девочке»;
- иногда - попытаться представить причину конфликта в юмористическом или гротескно-сатирическом виде.

### **Чтобы погасить конфликт с тренируемым тренер должен:**

- не расширять предмет ссоры, причину недовольства. Часто высказываемые тренером претензии к спортсменам расплывчаты, неконкретны. Тренер, например, говорит ученику: «Что-то ты плохо стал относиться к тренировкам». При такой формулировке претензии ученику остается только гадать, в чем проявляется это его плохое отношение;
- соблюдать «правило сокращения числа претензий за один раз». Одновременное высказывание ученику многих претензий создаст у него впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и он начнет оправдываться даже в том, в чем его не обвиняют. В результате у ученика возникнет раздражение («На вас ничем не угодишь», «Если я вам не нравлюсь, могу и уйти: не больно-то и хотелось заниматься в вашей спортивной секции!»);
- справедливо, непредвзято относиться к инициатору конфликта. Всякий межличностный конфликт начинается с того, что появляется спортсмен, чем-то недовольный. Тренеру следует выработать у себя установку, что ученик всегда имеет какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывает их не ради удовольствия (если, конечно, он не склочник), а потому, что его что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться. Поэтому тренеру не следует сразу же отмахиваться от высказываемых спортсменами претензий— сначала их нужно спокойно и внимательно выслушать;
- проявлять эмоциональную выдержку. Нередко к конфликту приводит слишком эмоциональный тон разговора тренера с учениками. Категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон, наступательность без выбора выражений создают у учеников напряженное эмоциональное состояние. Естественно, что бестактность, а порой и грубость тренера вызовут ответную реакцию у спортсменов: как говорится, «посеешь ветер, пожнешь бурю». Но при этом цель тренером достигнута не будет. Поэтому он должен сдерживать свои эмоции и тем более не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства своих учеников;
- формулировать позитивный выход из конфликтной ситуации. В случае предъявления спортсменам претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации тренер должен предложить способ ее разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство.



## 5. Социально-психологические аспекты комплектования спортивных команд

До сих пор обсуждается вопрос о том, по какому принципу должны комплектоваться сборные — на базе клубных команд (например, чемпиона страны) или из различных сильнейших игроков. Оба способа имеют преимущества и недостатки. Так, преимущество первого способа состоит в том, что тренер сборной, являясь одновременно и тренером команды-чемпиона, имеет костяк, на который он может опираться при проведении своей линии в команде. Недостаток же состоит в том, что игроки базовой команды могут обособляться в отдельную группу, поддерживать друг друга в ряде конфликтных ситуаций, принижать достоинства спортсменов из других команд.

Первой задачей руководства команды является точное определение статуса каждого игрока в команде. Это касается не только «делового» статуса (уважение в связи с высоким профессионализмом игрока), но и статуса в межличностных отношениях.

Правильная воспитательная работа тренера и поддержка коллектива позволяют сгладить эти неприятные в социально-психологическом отношении моменты жизни спортивной команды. Здесь оказывается важным выстроить как связи и позитивные отношения между членами разных групп (старые – новенькие, запасные – основные), так и формировать позитивное отношение к молодым спортсменам со стороны более опытных.

Многие команды характеризуются, как правило, спортивными традициями, спецификой организации игры, своими спортивными притязаниями, длительностью совместного общения спортсменов. Однако новички испытывают ряд психологических трудностей, которые должны учитываться тренерами и по возможности нейтрализовываться. Среди причин, обуславливающих успешную адаптацию к группе также можно выделить:

- 1) Единство требований других членов команды;
- 2) Трудность решаемой задачи: чем задача труднее, тем в большей мере личность подчиняется группе; чем более неясна задача и чем неоднозначнее принимаемые решения, тем конформность и единение с командой выше;
- 3) Половозрастные характеристики – к новому коллективу легче адаптируются более молодые спортсмены. Женщины также, легче чем мужчины входят в новый коллектив;
- 4) Привлекательность команды для индивида: команде, являющейся для спортсмена референтной, он подчиняется легче; имеет также значение влился ли спортсмен в команду по своему желанию и по причине независимых от него обстоятельств;
- 5) Степень социальной зрелости группы: внушающее влияние диффузной группы на человека проявляется в большей степени, чем влияние коллектива. Это парадоксальное на первый взгляд явление объясняется тем, что в незнакомой или неорганизованной группе в условиях недостатка сведений о ее членах повышается внушаемость. В коллективе человек сознательно и избирательно реагирует на мнение каждого, придавая большее значение мнению референтных для себя лиц и отвергая мнение других, не являющихся для него в данный момент авторитетом.
- 6) Характер соревнования: если группа соревнуется с другой группой, конформность увеличивается, если соревнуются между собой члены группы, конформность уменьшается;
- 7) Наличие или отсутствие достаточного уровня мастерства и авторитета в спортивном мире. В связи с этим необходимо использовать ряд педагогических мер, снижающих отрицательные психологические феномены у новичков команд мастеров.
- 8) Доброжелательное отношение в группе к новичкам;
- 9) Наличие хотя бы одного товарища среди членов новой команды;

*Новичку не просто войти в команду. Волнение не позволяет перспективному футболисту проявить себя в первой игре. Так случилось и с В. Ивановым, будущим центрфорвардом «Торпедо» и сборной страны. После игры расстроенный футболист, мысленно прощаясь с командой, стягивал майку, когда услышал негромкий разговор ветеранов о себе. Известные на всю страну мастера высоко оценивали его игру и предсказывали ему большое будущее в футболе.*

*«От волнения не осталось и следа, — рассказывал Валентин Козьмич, ныне тренер одной из ведущих команд страны. — Появилось страстное желание оправдать оценку».*

*Только через несколько лет, став одним из лидеров команды, Иванов узнал, что когда в команду приходил новичок, тренер В. Маслов просил двух-трех ветеранов дать высокую оценку его игре в разговоре между собой, но так, чтобы тот разговор он как бы случайно услышал.*

## 6. Формы психологического воздействия тренера на спортсменов

**Проявление внимания.** Существенным моментом общения тренера со спортсменом на групповых тренировочных занятиях является проявление внимания к каждому ученику. Без проявления внимания у ученика может складываться ощущение безразличия тренера к его успехам, что он не воспринимается им как отдельная личность. Это безусловно сказывается на отношении к тренеру. Пока обращенное к ученику слово, жест, легкий кивок, улыбка не покажут ученику, что его видят, ученик чувствует себя на тренировке обезличенным. Многим важно проявление внимания и ученик старается выполнить задание как можно лучше.

**Просьба** как форма воздействия может использоваться в том случае, когда тренер не хочет из педагогических соображений придавать общению официальный характер. Ученику льстит, что вместо требования используется форма обращения, в которой проявляется некоторый момент зависимости тренера от ученика. Это сразу меняет отношение ученика к воздействию тренера: ему хочется показать, что и он что-то значит в возникшей ситуации.

**Требование.** Каждое требование может быть аргументировано по-разному в зависимости от обстоятельств. Иногда требование может аргументироваться, иногда – необходимость в этом отсутствует.

Надо учитывать, что смысл ряда требований может быть непонятен сразу спортсменам и тренер может встретиться с их скрытым или явным сопротивлением. В этих случаях выдвигаемые требования тренеру желательно аргументировать. Аргументация снимает с требования окраску волюнтаристского воздействия тренера на спортсменов («Потому, что я так считаю», «Потому, что я тренер, а не вы»), придает им смысл и целесообразность. При этом аргументация должна выстраиваться в соответствии с особенностями спортсменов и не превращаться в постоянное чтение нотаций.

**Убеждение.** Его основой служит разъяснение, выделение социальной и личностной значимости решения того или иного вопроса. Убеждать можно не только словом, но и делом, личным примером.

Чтобы переубедить учеников в чем-то и не толкать их при этом к конфликту, всегда начинайте разрешение спорного вопроса, неудачного поведения - с похвалы, с тезисов, с которыми они согласны, и только найдя общий язык, приступайте к разбору конфликтной ситуации, спорного вопроса. Практика убеждает: в некоторых случаях лучше сначала одобрить высказанные молодым человеком мысли, совершенные поступки, а потом сказать: «Но можно и по-другому...» или «А как вы думаете, если попробовать иначе, например вот так...»

**Запрет.** Здесь надо учитывать следующее положение: если запрет совершенно не аргументирован и у ученика сильно скрытое противодействие приказаниям, запрет может явиться стимулом к совершению запрещенного действия.

**Принуждение.** Эта форма воздействия должна использоваться тренером в тех случаях, когда другие формы не действенны или когда нет времени, чтобы использовать убеждение, уговоры. Постоянное использование принуждения малопригодно, но полностью отказываться от него тоже неразумно. Во-первых, принуждение способствует снятию конфликта на данный отрезок времени и выполнению учащимися необходимых действий. Во-вторых, спортсмен, не научившийся принуждать себя делать то, чего не хочется, вряд ли достигнет высоких спортивных результатов.

**Внушение** — это психологическое воздействие одного человека на другого (или одного человека на группу лиц, или наоборот), которое осуществляется с помощью речи и неречевых средств (жестов, мимики и т. п.) и отличается сниженной аргументацией. Внушение адресовано не к разуму и логике, а к чувствам.

Оно может носить прямой характер «Ты хорошо подготовился... При стрельбе ты покажешь хороший результат», а может быть косвенным. Например, для поднятия уверенности «между делом» заметить, что его соперник (А) проиграл бы (В), (которого ученик обыгрывал на тренировках). В этом высказывании будет скрыто присутствовать внушение, что данный ученик в состоянии обыграть этого сильного спортсмена.

Важнейшими условиями эффективности внушения являются авторитет тренера, доброжелательное отношение к ученику, демонстрация тренером уверенности в том, что именно он говорит. Уверенность/неуверенность тренера при внушении сказывается в интонации голоса, мимике и т. д. и через них передается внушаемому спортсмену. Если авторитет тренера достаточно высок, он может внушать от своего имени, если же нет, то может прибегнуть к имени другого человека, являющегося для ученика более авторитетным. Можно опираться и на мнение команды. В группе внушающее воздействие на каждого ее члена оказывается более сильным, чем при индивидуальном воздействии.

**Оценивание** действий и поступков учеников. Оценивание учеников тренером имеет три функции:

- контроль за результатами тренировочного процесса и воспитательных воздействий (что является и обратной связью, говорит об эффективности работы тренера);
- управление поведением и деятельностью учеников;
- получение спортсменами информации о правильности их действий и поступков (обратная связь для учащихся).

Чтобы оценка имела воздействие, она должна удовлетворять следующим требованиям:

- осуществляться систематически, но не слишком часто, так как большое количество текущих оценок сковывает самостоятельность учеников, не позволяет развиваться самоконтролю;
- быть объективной, непредвзятой;
- носить дифференцированный характер в зависимости от прилежания, способностей и характера учеников;
- быть разнообразной по форме.

Отсутствие оценки оказывает отрицательное влияние на ученика, снижает его активность, поскольку неоценивание одного ученика на фоне оценивания других воспринимается как отрицательное отношение тренера или способствовать развитию представления о собственной неполноценности, неуверенности в собственных силах. Отсутствие оценки является самым худшим вариантом поскольку это не ориентирует, а дезориентирует спортсмена, вызывает у него снижение активности и целеустремленности.

**Поощрение** может осуществляться морально — похвала, благодарность, проявление доверия и материально — награждение грамотой, призом и т. д. Поощрением может являться и временное привлечение тренером ученика себе в помощники. Еще одной формой поощрения является одобрение. Одобрять можно разными способами: словом, интонацией, мимикой (улыбкой), пантомимикой (кивком головы), аплодисментами.

При разработке системы поощрений важно правильно объяснить ее спортсменам и применять те награды, которые имеют действительную для них ценность, исключив те, которые не соответствуют уровню и возрасту спортсменов. Использовать эту систему нужно очень осторожно, чтобы поощрения распределялись справедливо, а награды и призы соответствовали уровню достижений спортсменов.

**Наказание** ученика за проступки может осуществляться тренером только в моральной форме: в виде замечания, изменения отношения к ученику, отстранения от выполнения задания, выполнения внеочередных работ.

Устные замечания должны делаться в спокойной и тактичной форме, причем первое замечание следует делать с глазу на глаз. Нет смысла делать замечания одному и тому же ученику несколько раз подряд: они утрачивают свою действенность уже после третьего раза.

**Порицание (упрек, осуждение)** может оказывать на спортсмена двоякое действие. Если оно раскрывает перспективу перед учеником («Смотри, какие у тебя способности! А ты их не реализуешь»), то является положительной стимуляцией спортсмена, если же порицаются его способности, интересы, то это вызывает отрицательный эффект, а именно снижение активности и уровня притязаний ученика. Правда, если ученик имеет высокий уровень притязаний, выраженное самолюбие, то после порицания он может мобилизоваться, чтобы доказать тренеру его неправоту.

Не следует упрекать спортсмена сразу после неудачного выступления. Надо выдержать определенное время, чтобы схлынули негативные эмоции, спокойно поискать причины неудачи. Иначе тренер может наговорить спортсмену много обидных слов, порой и несправедливых. Лучше проводить разбор на следующий день после соревнований. При этом, разговаривая с провинившимся спортсменом, необходимо дать ему почувствовать, что веришь в него, что он — достойный член коллектива, но на этот раз допустил проступок (нагрубил, сошел с дистанции, опоздал на старт), не достойный его. Следует передать веру в то, что он обязательно найдет в себе силы исправить ошибки, не допускать их в дальнейшем.

*В эксперименте, проведенном в бассейне Фрунзенского Дворца пионеров Москвы, позитивная апелляция привела к улучшению результатов в проплывании дистанции 100 м вольным стилем на 5,9 с, негативная — на 2,7 с. Наблюдения показали, что обращения к лучшим чувствам спортсмена особенно эффективны, если в обыденной жизни он чаще сталкивается с осуждением и, видимо, адаптируется к нему. Часть спортсменов улучшила свой результат и тогда, когда преподаватель указывал на изъяны в их нравственном облике. Как показало изучение личности этих молодых людей (методом независимых характеристик), в работес ними эффективнее прямо было говорить об их недостатках, так как в повседневной жизни они не привыкли к осуждению. Опрос показал, что большинство юных спортсменов считают, что ласковый, доброжелательный упрек значительно скорее оказывает воздействие на них (85%), чем резкий, жесткий выговор (15%).*

## 7. Психологический климат, сплоченность команды и успешность спортивной деятельности.

Эмоциональное состояние команды, положительные или отрицательные межличностные отношения спортсменов, отсутствие или наличие в команде конфликтов объединяются в такое понятие, как **психологический климат**. Он складывается из настроения каждого спортсмена и обуславливается «взаимозаражением» спортсменов эмоциями друг друга. Бодрый, спокойный или тревожный, упаднический тон жизни команды в значительной степени определяет отношения между спортсменами, их удовлетворенность пребыванием в команде, эффективность их деятельности.

Но эмоции — это одна сторона психологического климата. Другая, не менее важная его сторона — нравственные, моральные нормы, ценности, сложившиеся в команде. Вряд ли победа, достигнутая нечестным путем и вызвавшая радость у игроков, свидетельствует о благополучном психологическом климате в команде. Поэтому формирование в команде нравственных норм, то есть правил, требований, определяющих поведение спортсменов в команде, является одной из главных задач при формировании здорового психологического климата.

В группе, по мере ее развития происходят как процесс разделения (по статусу, ролям, позициям), так и процесс интеграции, сплочения в единую команду. Этот процесс единения характеризует сплоченность (спаянность). Существенное влияние на сплоченность оказывают как личные симпатии участников команды, так и мотивация на достижение общей цели.

Считается, что положительный эмоциональный климат, сплоченность коллектива, с одной стороны, и эффективность его работы — с другой, находятся в прямой зависимости. В спортивной практике примеры этому встречаются часто. Спад в игре той или иной команды нередко связан со снижением сплоченности игроков команды.

С целью выявления сплоченности обычно используют анкетные опросы и социометрические методы. В ходе них выявляется количество взаимных положительных и взаимных отрицательных выборов, на основании которых вычисляется коэффициент сплоченности команды. Взаимоположительным считается выбор, когда оба игрока команды оценивают друг друга положительно (+2 или +1 балл); взаимоотрицательным — когда оба игрока оценивают друг друга отрицательно (-2 или -1 балл). Это можно узнать после проведения опроса спортсменов по анкете и составления социометрической матрицы, отражающей все оценки, данные членами группы друг другу.

Однако в особых ситуациях высокая сплоченность коллектива может стать препятствием для эффективной деятельности. Члены команды могут начать больше заботиться о сохранении хороших отношений с товарищами, чем о достижении высоких спортивных показателей. Попытки тренеров навязать в таких командах мотивационную установку на достижение цели приводят к конфликту с командной в целом. Когда тренера предъявляют к игрокам очень высокие требования, а они легко прощают друзьям по команде ошибки, не желая обидеть кого-нибудь даже справедливой критикой. Отсутствие деловой требовательности к товарищам по команде в итоге может привести к снижению общей эффективности. Тренер в этой ситуации часто оказывается не принимаем командой, члены которой начинают спланиваться еще больше, чтобы доказать несостоятельность его установок и методов.

Известно, что чрезмерная конкуренция может иметь негативные последствия. Нездоровая конкуренция приводит к ухудшению психологического климата в команде и снижает ее успехи. Одновременно с этим, «здоровое» соперничество игроков, которое не приводит к конфликту, а лишь подстегивает их на совершенствование своего мастерства — безусловно положительное явление.

*В сборной команде страны [по баскетболу] мы создали две пары защитников и две пары нападающих. <...> Эти звенья не только во время тренировки, но и на соревнованиях всячески пытались доказать друг другу свою силу, свое превосходство. Оба звена хотели выходить на поле в стартовом составе. Они даже обижались на тренера, если тот давал одному звену играть на площадке дольше, чем другому. Практические матчах звенья стартовали по очереди, и никто в команде не мог определить, какое же звено называть основным, кто входит в стартовый состав. Здоровое соперничество в данном случае в какой-то мере способствовало улучшению тренировочного процесса и помогло нам завоевать высокое звание чемпионов мира.*

Очевидно, не стоит придавать излишнего значения эмоциональной сплоченности, так же как нельзя и недооценивать ее. Вовсе не обязательно, чтобы спортсмены в команде были связаны тесными дружескими узами (этого иногда трудно требовать из-за возрастной разницы, семейного положения, разных национальных менталитетов и т. п.) и чтобы в команде существовала какая-то социальная идиллия, не допускающая конфликтности вообще. Команда может показывать стабильные высокие достижения и при среднем уровне эмоциональной сплоченности. Для формирования стойкой боевой команды важнее не избавлять ее от конфликтов, а научить спортсменов преодолевать их и правильно разрешать внутренние противоречия.

В то же время нормальный психологический климат в команде — необходимое условие ее жизнестойкости и целеустремленности. И здесь очень важно, чтобы сплоченность проявлялась по другому критерию — ценностно-ориентационному единству, то есть чтобы члены команды имели общие цели и ценностные ориентиры (ради чего они играют). Спортивные команды, игроки которых воспринимают тренировки как ситуации для общения и способ проведения свободного времени, обычно выступают менее успешно, чем команды, ставящие своей целью достижение высокого результата. Снижается успешность выступления команды и в том случае, если цели занятий спортом у ее игроков разные: одни обязательно хотят стать чемпионом, а другие играют ради денег.

Важным фактором, влияющим на сплоченность команды, является психологическая совместимость ее членов. До сих пор в спортивной практике этому фактору уделяется мало внимания.

Совместимость спортсменов может наряду с сыгранностью оказывать влияние на результаты спортивной деятельности. В теннисе, например, два далеко не самых сильных игрока в одиночном разряде, соединяясь в пару, становятся чемпионами и без труда обыгрывают пары, составленные из индивидуально сильных спортсменов. То же наблюдается и в хоккее с шайбой, где удачно составленная тройка из нападающих, хорошо понимающих друг друга, превосходит ту, которая составлена из сильнейших игроков команды. И дело тут не только в том, сколько времени играют друг с другом теннисисты или хоккеисты, но и в тонких психологических механизмах, позволяющих почти мгновенно налаживать контакты между игроками.

Совместимость спортсменов нужно учитывать не только в спортивных командах. Выполнение парных упражнений, работа в спарринге тоже требует учета этого психологического феномена.

*Вот что рассказала заслуженный тренер СССР по фехтованию Р. И. Чернышева: «У меня на занятиях в парных упражнениях двое парнишек работали — прямо загляденье: весело, азартно, с наслаждением. Все выполняли прямо "с листа", образцово, советуясь, помогая друг другу. Я разбила эту пару, включив в нее для "подтягивания" среднеуспевающего мальчика. И что же? Разъединенные словно зачихли, потеряли вкус к занятиям, стали скучать. Пришлось восстановить прежнюю пару — и сразу радостные улыбки, искорки в глазах. Все пошло отлично, по-прежнему. Вот что такое дружба. Оказывается, игнорировать человеческие симпатии и антипатии без ущерба для любого дела невозможно».*

Типы совместимости могут быть разделены на 3 группы: психофизиологическую, психологическую и социальную. Психофизиологическая совместимость включает в себя темперамент и типологические особенности проявления свойств нервной системы, психологическая — свойства характера, интеллекта, способность к сопереживаниям, социальная — понимание и соблюдение социальных норм поведения, установок, правил и требований, схожесть целей и т. д.

Следует подчеркнуть, что совместимость не обязательно связана с совпадением характеров. Практика показывает, что часто (если не чаще) более совместимыми оказываются спортсмены, отличающиеся друг от друга. Например, особую роль играют статус спортсменов, притязания на лидерство и совместив в рабочую пару двух лидеров мы получим только ухудшение результатов.

*Известный гребец А. Сасс рассказывал: «Тимошинин, когда я с ним греб, был идеальным ведомым. После него я сел в лодку с Малыгиным (который в то время был в стране сильнейшим одиночником.), и сразу стало ясно, что не то. Давлю его — я старше, опытнее, — а он свое гнет, поскольку уже в одиночке накатался, привык к своеволию... Я с Вячеславом Ивановым (олимпийским чемпионом в одиночке) в двойке греб, — продолжает А. Сасс. — А что получилось? Он не решается сделать мне замечание, я ему тоже — оба ведь в гребле "собаку съели". А так вполне подходили. Но больше двух месяцев не выдержали» (Советский спорт. 1970. 20 июля).*

## 8. Индивидуализация педагогического воздействия тренеров на спортсменов

Регулирующие воздействия тренера на спортсменов могут быть разнообразными. Различны и реакции на них спортсменов, одни из которых более внушаемы (это чаще спортсмены со слабой нервной системой и высокой тревожностью), поэтому легче подвергаются регулирующим воздействиям извне, а другие менее внушаемы (в основном это спортсмены с сильной нервной системой) и труднее подвергаются воздействиям извне, но более эффективно используют приемы саморегуляции, например занимаясь психорегулирующей тренировкой. Поэтому выбор того или иного средства воздействия требует от тренера учета психологических особенностей своих учеников.

Люди с низким самоуважением чувствительны ко всему, что затрагивает их самооценку, они сильнее реагируют на смех, критику, порицание, чем люди с высоким самоуважением. Спортсменов такого психического склада надо чаще поощрять, замечая даже незначительные их успехи. Порицания же следует высказывать в осторожной форме и в отсутствие посторонних.

Спортсмены со слабой нервной системой более остро реагируют на неудачи чем спортсмены с сильной нервной системой. Кроме того, у первых реакция выражается в том, что спортсмен испытывает подавленность, тревожность, обвиняет себя в неудаче, считая себя бездарным, бестолковым и т. п., а у вторых — в том, что спортсмен видит причину своих неудач в окружающих, в сложившейся ситуации. У первых может пропасть желание тренироваться и выступать, у вторых появляется стремление во что бы то ни стало доказать свою правоту и случайность неудачи. Спортсменов с сильной нервной системой, если они не проявили полностью своих возможностей, отнеслись легкомысленно к заданию, можно и критиковать, не боясь вызвать у них упадническое настроение. Если у них и возникнут при этом отрицательные эмоции (досада, злость), то они будут лишь стимулировать их работоспособность, спортсменам захочется доказать несправедливость упреков тренера.

*Велико умение находить «ключик» к спортсмену у известного тренера по прыжкам в воду Т. М. Петрухиной. Вот два ее ученика: серебряный призер олимпийских игр К. и олимпийский чемпион В. На К. тренер никогда не повышала голос, иначе та немедленно уходила в себя, начинала плакать и выступала плохо. Во время соревнований К. перед каждым прыжком нужно было еще и еще раз напоминать, как и что надо делать. А на В. нередко нужно было повысить голос, но после окрика к нему больше не следовало подходить. Разозлившись, он начинал напряженно думать, жестко контролировать себя, и тренер знала, что подсказка ему уже не нужна.*

*Спортсмены не похожи один на другого, отмечает и заслуженный тренер СССР по фехтованию В. А. К Светлане Ч. нельзя подходить после боя, особенно если она проиграла, так как в этот момент она вообще не в состоянии разговаривать. А В. П. охотно беседует сразу после поединка, даже если он проиграл. Л. К. перед ответственным боем приходится убеждать, что от этого боя уже ничего не зависит, и, успокоившись, он прекрасно выступает, а Д. Т., наоборот, в трудный момент надо сказать, что от этого боя зависит все.*

Соответственной должна быть и тактика общения спортсменов в команде. Нельзя набрасываться на спортсмена со слабой нервной системой всей команде после его неудачного выступления, так же как и нецелесообразно бросать ему упреки в процессе игры: это лишь вызовет у него дополнительное психическое напряжение, нервозность, неуверенность в себе. Наоборот, после неудачного действия его надо успокоить, подбодрить.

На независимого спортсмена лучше действуют внушение и убеждение, чем простые указания. Такой спортсмен негативно реагирует на распоряжения или приказы тренера. Целесообразно объяснять и аргументировать необходимость тех или иных действий, даваемой

нагрузки. По возможности ему следует создавать условия для проявления независимости, свободы творчества, сохраняя тем самым у него высокий уровень самооценки. Слишком резкие переходы и изменение стиля взаимоотношений с таким спортсменом могут иметь нежелательные последствия.

Выбор правильного стиля поведения зависит и от того, каким статусом обладает спортсмен. Лидер будет реагировать на педагогические воздействия тренера иначе, чем новичок команды или спортсмен, занимающий низкое положение в коллективе. С другой стороны следует особенно внимательно отнестись к их мнению, поскольку лидеры могут оказывать большое противодействие принимаемым мерам благодаря отношению к нему в команде.

Большое значение имеет и понимание возрастных особенностей эффективного взаимодействия. Например у подростков бывают определенные периоды «закрытости», когда к ним лучше не лезть и периоды «открытости» когда он нуждается в беседе о себе, о своих проблемах, переживаниях, о происходящих в нем переменах. Причем если эту потребность младших подростков могут удовлетворить и сверстники, и взрослые, то старшие подростки остро нуждаются в общении именно со взрослыми (правда, только с теми, кому они доверяют), так как перед ними стоит задача жизненного самоопределения, выбора профессии, пути дальнейшего образования. Здесь тренер, пользующийся авторитетом у учащихся, может оказать им немалую помощь.

Необходимо учитывать гендерные особенности взаимодействия. Так, девочки более коммуникабельны, более чутки к состоянию собеседника и отношению к ним, более доверчивы к хорошим словам. Логика их рассуждений более скрыта из-за склонности опускать очевидные для них (но не очевидные для мальчиков и мужчин-тренеров) связи и предпосылки. Прямолинейная излишне рациональная логика рассуждений мужчин-тренеров им не импонирует, поэтому лица женского пола легче контактируют друг с другом и нередко обижаются на мужчин-тренеров за их грубоватость, прямолинейность, непонятливость. Вследствие этого разговор по душам с девочками лучше получится у женщины-тренера. В то же время лица женского пола предпочитают, чтобы при занятиях спортом ими руководил мужчина, и часто принимают авторитарный стиль руководства как должный.

*Фигуристка И. Моисеева любое объяснение схватывает на лету, но детали быстро забывает. А ее партнер Андрей Миненков просит объяснить ему новое упражнение несколько раз. Часто переспрашивает объясняющего, задает уточняющие вопросы. Но то, что понял, запоминает надолго.*

*Часто на тренировках конфликты возникают между юными спортсменами из-за нехватки спортивного инвентаря, завладения спортивной площадкой, по поводу правильности забитого мяча и т. п. Мальчики часто выясняют конфликтные отношения посредством прямой физической агрессии (отнимают предмет спора, дерутся), в то время как девочки — посредством бойкота, споров, чаще используют косвенную вербальную агрессию («наговаривают» друг на друга).*



## Список литературы

1. Агафонов А.В. Психология и педагогика: тексты лекций для студентов всех специальностей / А.В. Агафонов. – М.: МГТУ ГА, 2004 – 366 с.
2. Айзенк Г. Исследование человеческой психики: почему мы ведем себя именно так / Г. Айзенк. – М.: ЭКСМО - Пресс, 2001. – 480 с.
3. Живодров С.А. Психологические характеристики высококвалифицированных гребцов - слаломистов сборной команды России / С.А.Живодров // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2007. № 12 (34). – С. 45-48.
4. Акимова Л.Н. Психология спорта: курс лекций / Л.Н. Акимова. – Одесса: студия «Негоциант», 2004. – 127 с.
5. Байрамов А.С. Динамика развития самостоятельности и критичности мышления у детей младшего школьного возраста: дис. докт. пед. наук / А.С. Байрамов. – Баку, 1968. – 560с.
6. Бизенков Г.И. О формировании и развитии критичности и самокритичности у учащихся старших классов средней школы: автореф. канд.пед.наук / Г.И. Бизенков. – М., 1953. – 16 с.
7. Большой толковый словарь русского языка / гл. ред. С. А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 1998.
8. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – М.: изд-во Института практической психологии, Воронеж, НПО МОДЕК, 1996. – 256 с.
9. Большая энциклопедия психологических тестов / автор-составитель А. Карелин. - М.: Эксмо, 2006. - 416 с.
10. Братусь Б.С. Аномалии личности / Б.С. Братусь. – М.: Мысль, 1988. – 301 с.
11. Бюлер К. Теория языка. Репрезентативная функция языка / К. Бюлер. — М.: Прогресс, 1993. — 502 с.
12. Вяткин Б.А. Роль темперамента в спортивной деятельности / Б.А. Вяткин. - М.: Физкультура и спорт, 1978.-134 с.
13. Гаранина Ж.Г. Психологическая компетентность будущего специалиста: дис. канд. психол. наук / Ж.Г. Гаранина - Казань, 1999. - 183 с.
14. Гиссен Л.Д. Психология и психогигиена в спорте / Л.Д. Гиссен. - М.: Советский спорт, 2010. - 148 с.
15. Гибш Г. Введение в марксистскую социальную психологию / Г. Гибш, М. Форверг. – Прогресс, 1972. – 296 с.
16. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. А. Лисицыной. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 301 с.
17. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин, под ред. А.П. Садохина. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 352 с.
18. Губанова Л.В. Психологическая компетентность вузовского преподавателя иностранного языка: дис. канд. психол. наук. / Губанова Л.В. - Тверь, 1999. - 170 с.
19. Дамадаева А.С. Спортивно-важные качества личности спортсменов мужского и женского пола / А.С. Дамадаева // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2011. № 7 (77). - С. 57-62.
20. Даниленко В.П. Вильгельм фон Гумбольдт и неогумбольдтианство / В.П.Даниленко. - М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2010. – 216 с.
21. Деркач А.А. Творчество тренера / А.А. Деркач, А.А. Исаев. – М.: ФиС, 1982. - 238 с.
22. Деркач А.А. Акмеология: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и спец. психологии / Деркач А. А., Зазыкин В. Г. - М.: Питер, 2003. - 252 с.
23. Днепров Э.Д. Ушинский и современность / Э.Д. Днепров - М.: издательский дом ГУ ВШЭ, 2007. - 232 с.
24. Емельянов Ю.И. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности / Ю.И. Емельянов - М.: Просвещение, 1995. – 183 с.
25. Емшанова Ю.А. Индивидуально-типологические особенности теннисистов и их влияние на соревновательную деятельность / Ю.А. Емшанова // Физическое воспитание студентов. – 2011. № 5. - С. 22-25.
26. Жуковская В.И. Воля / В.И. Жуковская. – Минск: Народная асвета, 1970.
27. Зейгарник Б.В. Личность и патология деятельности / Б.В.Зейгарник. - М.: МГУ, 1971. - С. 40-97.
28. Зейгарник Б.В. Теория личности К. Левина / Б.В. Зейгарник. - М.: изд-во Моск. ун-та, 1981. – 51с.

29. Иванова Е.А. Формируя критическое мышление / Е.А. Иванова // Школьная библиотека. – 2000. № 3. – С. 21-23.
30. Ильин Е.Л. Психология физического воспитания: учебник для институтов и факультетов физической культуры / Е.Л. Ильин. - СПб.: изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2000. – 486 с.
31. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П.Ильин. – М.: Питер, 2002. – 512 с.
32. Ильин Е.П. Психология воли / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. - 368 с.
33. Ильин Е.П. Психология спорта / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2008. – 590 с.
34. История педагогики и образования: от зарождения воспитания в первобытном обществе до конца XX в.: учебное пособие для педагогических учебных заведений / под редакцией А. И. Пискунова. - М.: Сфера, 2010 г. – 496 с.
35. Кваснюк Л.Я. Исследование творческой стратегии поведения тренеров по спорту: автореф. канд. дис. - СПб., 1997. – 17 с.
36. Киселев Ю.А. Оценка эмоционального возбуждения в реальных условиях спортивной деятельности / Ю.А. Киселев // Стресс и тревога в спорте: международный сборник научных статей, составитель Ю.Л. Ханин - М.: ФиС, 1983. - С. 99-107.
37. Ковалев А.Г. Психические особенности человека: в 2-х т. / А.Г. Ковалев, В.Н. Мясищев. – Л.: изд-во ЛГУ, 1960. - 304 с.
38. Коломейцев Ю.А. Взаимоотношения в спортивной команде / Ю.А. Коломейцев. – М.: Физкультура и спорт, 1984. – 128 с.
39. Колмогорова Л.С. Диагностика психологической культуры школьников: практическое пособие для шк. психологов / Л.С. Колмогорова. - М.: Владос-Пресс, 2002 – 360 с.
40. Копнышева А. В. Психологическая компетентность преподавателя графических дисциплин для архитектурно-строительных специальностей вузов: дис. канд. психол. наук / А.В. Копнышева. - Тверь, 2002. - 124 с.
41. Корх А.Я. Тренер: деятельность и личность / А.Я. Корх. - М.: Тера-спорт, 2000. – 120 с.
42. Краевский В.В. Общие основы педагогики: учебник для студентов высших учебных заведений / В.В. Краевский – М.: изд-во центр «Академия» 2003. – 254 с.
43. Кретти Б.Дж. Психология в современном спорте / Б.Дж. Кретти, пер. с англ. Ю.Л. Ханина – М.: Физкультура и спорт, 1978. – 224 с.
44. Крогиус Н.В. Психология шахматного творчества / Н.В. Крогиус. - М.: Физкультура и спорт, 1981. - 183с.
45. Лазаренко Л.А. Психологическая компетентность педагога как фактор профессионализации / Л.А. Лазаренко // Современные наукоемкие технологии. – 2008, №1 – С. 67-68.
46. Леевик Г.Е. Личность и деятельность спортсменов-парашютистов / Г.Е. Леевик. - М.: ДОСААФ, 1986. - 149 с.
47. Леонтьев А.Н. Воля / А.Н. Леонтьев // Вестник Московского университета. - М.: Моск. ун-т. Сер. 14, Психология. 1993. № 2. – 3-14 с.
48. Маслихин А.В. Человек и картины мира: монография / А.В. Маслихин, В.Д. Маслихин. – Йошкар-Ола: МарГУ, 2002. – 478 с.
49. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов / А.Г. Маклаков. - СПб: Питер, 2005. - 583 с.
50. Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В.С. Мерлин. - М.: Педагогика, 1986. - 254 с.
51. Моросанова В.И. Регуляторные аспекты экстраверсии и нейротизма: новый взгляд / В.И. Моросанова // Вопросы психологии. – 2001. № 2. – С. 59-73.
52. Найдиффер Р.М. Психология соревнующегося спортсмена / Р.М. Найдиффер. - М.: ФиС, 1979. - 224 с.
53. Николаев А.Н. Креативность и когнитивная обусловленность творчества в деятельности тренера / А.Н. Николаев // Психологические основы учебно-воспитательной работы. - СПб.: БПА, 1998. - С. 10-14.
54. Николаев А.Н. Психологические портреты тренеров различной политической ориентации / А.Н. Николаев // Психологические основы воспитания и обучения. - СПб.: СПбГАФК, 1998. С. 4-6.
55. Певзнер А.Е. Психологические факторы эффективности стереотипной и вариативной стратегий поведения : канд. дис. СПб., 1996. - 139 с.
56. Павлов И. П. Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей деятельности (поведения) животных / И. П. Павлов. - М.: Наука, 1973. - 661 с.
57. Писаренко В.И. Методика использования видеоматериалов в обучении второму иностранному языку: дис. канд. пед. наук / В.И. Писаренко. - Таганрог, 2002. - 181 с.
58. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий / К.К. Платонов. – М.: Высшая школа, 1984. – 174 с.

59. Платонов К.К. Психология / К.К. Платонов, Г.Г. Голубев. - М.: Высшая школа, 1973. - 256 с.
60. Практикум по спортивной психологии / под ред. И.П. Волкова. – СПб. : Питер, 2002. – 288 с.
61. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2 т. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - Т. 1. - 312 с.
62. Психологический словарь / Под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др. – М., 1983.
63. Психология спорта высших достижений: учебное пособие для институтов физ. культуры / под ред. А. В. Родионова. – М.: Физкультура и спорт, 1979. - 144 с.
64. Пуни А.Ц. Волевая подготовка в спорте / А.Ц. Пуни. – М.: Физкультура и спорт, 1971. – 25 с.
65. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию: становление человека / К.Р. Роджерс - М.: Прогресс, Универс, 1994. – 480 с.
66. Рыжкин Ю.Е. Психологические формы внушаемости и волевые проявления личности / Ю.Е. Рыжкин // Экспериментальные исследования волевой активности: межвузовский сборник научных трудов под ред. А.И. Высоцкого и др. - Рязань: РГПИ, 1986. - с. 44-50.
67. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 1999. - 720с.
68. Саная М. В. Психологические особенности деятельности и личности тренера: лекции для студентов / М.В. Саная. – М., РГАФК/РГАФК.ВООК, 1997. 27 с.
69. Серова Л. Темперамент игрока настольного тенниса / Л. Серова, С. Крекина // Настольный теннис. - 2004. №4. - С.22-23.
70. Сингер Р.Н. Мифы и реальность психологии спорта / Р.Н. Сингер. - М.: ФиС, 1980. - 152 с.
71. Словарь по этике / под ред. И. С. Кона, 4-е изд. – М.: Политиздат, 1981. - 435 с.
72. Спортивная психология в трудах отечественных специалистов / авт.-сост. И.П. Волкова. – СПб: Питер, 2002. – 384с.
73. Станиславская И.Г. Психологические различия успешных и неуспешных тренеров / И.Г. Станиславская // Физическая культура: воспитание, образование, тренировка. – 1999. № 1-2. – С. 36-37.
74. Станиславская И.Г. Значение памяти в деятельности тренера / И.Г. Станиславская // Методические и научные основы научно-тематического творчества молодежи физкультурного вуза. - Л.: ГДОИФК, 1989.
75. Столяренко Л.Д. Основы психологии: учебное пособие / Л.Д. Столяренко – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 672 с.
76. Теплов Б.М. К вопросу о психологических проявлениях основных свойств нервной системы / Б.М. Теплов // Психология личности в трудах отечественных психологов: хрестоматия. – СПб. : Питер, 2001. – С. 32-34
77. Толковый словарь русского языка: в 4 т. / Под ред. Д. Н. Ушакова. Т. 1. М., 1935; Т. 2. М., 1938; Т. 3. М., 1939; Т. 4, М., 1940. (Переиздавался в 1947-1948 гг.); Репринтное издание. - М., 1995; М., 2000.
78. Тумянян Г., Харацидис С. Профессия- тренер / Г. Тумянян, С. Харацидис // Тренер № 1, 1998. – С. 10-14.
79. Туган-Барановский М. И. Джон Стюарт Милль: его жизнь и научно – литературная деятельность / М. И. Туган-Барановский. - СПб.: Общественная польза, 1892. - 88 с.
80. Урванцев Л.П. Формирование психологической компетентности врача в процессе обучения в медицинском вузе / Л.П. Урванцев, Н.В. Яковлева // Психологический журнал. - 1995. № 4. - С. 98-107.
81. Ушинский К. Д. Педагогические соч. в 6-ти т. Т. 2. / К. Д. Ушинский М., 1988.
82. Уэйнберг Р. Основы психологии спорта и физической культуры / Р. Уэйнберг, Д. Гоулд. - Киев: Олимпийская литература, 2001. - 335 с.
83. Федорова О.В. Изучение типологических особенностей спортсменов разной специализации / О.В. Федорова, Е.Н. Фоминова, А.А. Козак // Физическое воспитание студентов. – 2010. № 2. С. 116-118.
84. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М.: изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.
85. Философский энциклопедический словарь / под ред. Ильичева Л.Ф., Федосеева П.Н. и др. - М.: Советская энциклопедия, 1983. - 836 с.
86. Фрейд З. Основные психологические теории в психоанализе / З. Фрейд, пер. М.В. Вульф, А.А. Спектор. - М.: АСТ, 2006. - 400 с.
87. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования / М.А. Холодная. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
88. Цуканов Б.И. Время в психике человека / Б.И. Цуканов – Одесса: Астропринт, 2007. - 220 с.

89. Чалдини Р. Психология влияния: убеждай, воздействуй, защищайся / Р. Чалдини. - СПб.: Питер, 2010. - 336 с.
90. Черникова О.А. Соперничество, риск, самообладание в спорте / О.А. Черникова. — М.: ФиС, 1980. — 104 с.
91. Шкуратова И.П. Когнитивный стиль и общение / И.П. Шкуратова – Ростов н/Д.: издательство Ростовского педагогического университета, 1994. — 156 с.
92. Шпенглер О. Закат Европы: очерки морфологии мировой истории. Том 2: Всемирно-исторические перспективы / О. Шпенглер, перевод с немецкого и примечания И.И Маханькова. – М.: Мысль, 1998. – 201 с.
93. Юров И.А. Психодинамические корреляты спортивной успешности / И.А. Юров // Вестник спортивной науки. - 2012. № 3. - С. 22-26.
94. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь / П. Экман, пер. с англ. Н. Исуповой, Н. Мальгиной, Н. Миронова, О. Тереховой. - СПб.: Питер, 1999. — 270 с.