

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«САРАТОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ УЧИЛИЩЕ (ТЕХНИКУМ) ОЛИМПЕЙСКОГО РЕЗЕРВА»**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

*Преподаватель специальных дисциплин
Щедрин Дмитрий Сергеевич*

Саратов 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1.1. Предмет курса, основные понятия и определения.	С.3
Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения	С.7
Тема 2.2 Вербальная коммуникация.	С.21
Тема 2.3 Невербальная коммуникация.	С.27
Тема 2.4. Эффективная и неэффективная коммуникация.	С.35
Тема 2.5 Психологические особенности публичного выступления	С.44
Тема 3.1 Общение как взаимодействие.	С.51
Тема 3.2 Социальное влияние и его виды.	С.57
Тема 3.3 Социальные роли и социальный статус.	С 69
Тема 3.4. Коммуникация в группе	С 75
Тема 3.5 Этика общения.	С 92
Тема 4.1: Восприятие и познание людьми друг друга.	С 100
Тема 4.2 Личность и общение.	С 105
Тема 5.1 Конфликты: определение, виды и причины конфликтов.	С 126
Тема 5.2 Поведение в конфликте.	С 135
Тема 6.1 Общение в ходе педагогического процесса.	С 148
Тема 6.2 Общение в спорте как социально-психологическое явление.	С 159
ПРИЛОЖЕНИЯ	С 178

Тема 1.1. Предмет курса, основные понятия и определения.

1. Понятие об общении в психологии.
2. Категории «общения» и «деятельности».
3. Функции, уровни и виды общения.

1. Понятие об общении в психологии

В психологии отсутствует общепринятое определение общения. Как правило, используется описательное определение, указывающее на основные стороны (функции) общения. Общение - это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

Наиболее полным и точным определением общения можно считать следующее:

«Общение — «передача информации от человека к человеку», сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: 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.

- 1) Коммуникативная сторона общения, или коммуникация, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- 2) Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.
- 3) Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Эти стороны общения часто определяются в качестве функций, которые общение реализует в совместной жизнедеятельности людей. Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон обычно не существует изолированно от других и выделение их возможно лишь при анализе.

2. Категории «общения» и «деятельности».

Центральной в отечественной психологии является категория деятельности, как сознательной активности человека, обладающей для него смыслом и направленной на удовлетворение определенных потребностей. Человек как социальный субъект формируется и развивается в деятельности, активно изменяет себя и окружающий мир. Человек, кроме того, что развивается в деятельности и **проявляет** себя в ней. По делам и поступкам определяют характер отношения, чувства, волевые и другие качества личности.

В связи с этим, оказывается важен вопрос о соотношении категорий деятельности и общения. Деятельность и общение составляют две стороны социального бытия человека, его способа жизни. Хотя каждая из них самостоятельна, следует отметить, что в ходе деятельности раскрываются отношения типа субъект-объект - мир предметный человеческого бытия, а в ходе общения - отношения типа субъект-субъект - межличностные отношения людей, отношения

человека к обществу. В психологии есть постулат о единстве общения и деятельности, но его содержание раскрывается неоднозначно, и здесь наиболее 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. Отстаивая эту позицию, ее сторонники указывают на то, что к процессам общения приложимы многие закономерности, категории и понятия, относящиеся к предметно-практической деятельности. Общение, например, как и деятельность, представляет собой активный процесс, характеризуется целью и результатом, решает ряд задач, мотивированно построено на принципе обратной связи с собеседником и т. д.

3) «Общение <> деятельность». Общение может выступать как самостоятельный вид активности, качественно отличающийся от деятельности. С этих позиций общение качественно отличается от отношений «субъект-объект», отражая именно «субъект-субъект»-ные отношения. 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 - информационно коммуникативную, регуляторно-коммуникативную и аффектно коммуникативную.

Информационно коммуникативная функция охватывает процессы формирования, передачи и приема 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.

Регуляторно-коммуникативная 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.

Аффектно - коммуникативная функция. Характеризует эмоциональную сферу человека. 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. Например, альтруистическое поведение некоторые исследователи связывают именно с этой функцией (человек оказывая поддержку другим заражается от них положительными эмоциями, которые подкрепляют его альтруистическое поведение).

В других источниках выделяют **четыре основные** функции общения:

- **инструментальную** (общение выступает как социальный механизм управления и передачи информации, необходимый для совершения определенного действия);
- **синдикативную** (общение оказывается средством объединения людей);
- **самовыражения** (общение выступает как форма взаимопонимания, психологического контекста);
- **трансляционную** (передача конкретных способов деятельности, оценок).

Дополнительные:

- **экспрессивную** (взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний);
- **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности);
- **социализации** (формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

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

В зависимости от используемой техники общения и его целей:

- Контакт масок — 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.
- Светское общение — его суть в беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например: формальная вежливость, ритуальное общение.
- Формально-ролевое общение — когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
- Деловое общение - это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. То есть это общение целенаправленное. 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.
- Межличностное общение (интимно-личностное, дружеское) — такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции
- Манипулятивное общение — направлено на получение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

В соответствии с содержанием:

- Материальное — обмен предметами или продуктами деятельности.
- Когнитивное общение — обмен информацией, знаниями. Когда мы узнаём у знакомых о погоде на улице, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи, мы имеем дело с когнитивным типом общения.
- Кондиционное, или эмоциональное общение — обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами. Развеселить грустного друга — пример эмоционального общения. В его основе лежит феномен эмоционального заражения.
- Мотивационное общение — обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями. Имеет место как в деловом, так и в межличностном общении. Примерами могут служить: мотивация персонала на успешную работу на предприятии (деловое общение), разговор, направленный на то, чтобы уговорить друга пойти с Вами на концерт (межличностное общение).
- Деятельностное — обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности. Пример: учиться вышивать крестиком в кружке вышивания.

По опосредованности выделяют следующие виды общения:

- 1) непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой;
- 2) опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);
- 3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);
- 4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, международном, групповом, семейном уровнях).

Виды общения по средствам:

- 1) вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека.
- 2) невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики.

Уровни общения по Э. Берну :

0) “нуль-общение” — уход в себя: например, молчаливая очередь у кабинета врача, пассажиры в метро. Никто при таком общении не говорит, но все приглядываются друг к другу (симпатичен — несимпатичен, кто это и т.п.)

- 1) ритуалы – это определенный порядок действий, которым совершается и закрепляется обычай;
- 2) времяпрепровождения (просмотр телевизора, чтение книг, танцы и т. д.);
- 3) игры – повторяющиеся способы взаимодействия, в ходе которых каждый из участников общения выполняет определенную роль (например, «мачеха и золушка»);
- 4) деловое, рабочее общение;
- 5) близость – интимные, близкие отношения в которых человек не боится быть собой.

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

Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая уровневая система:

1) 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.;

2) 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;

3) стандартизованный уровень – общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись;

4) 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;

5) 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.

6) 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.;

7) 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.

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

Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения

1. Коммуникационный процесс.
2. Виды коммуникаций. Коммуникативная компетентность.
3. Функции коммуникации.
4. Коммуникативные роли.
5. Причины плохой коммуникации.
6. Стратегии и тактика общения.

1. Коммуникационный процесс.

Общие сведения. Использование термина «коммуникация» в этом смысле соответствует как исходному латинскому слову «communicatio» (от соттипiсo - делаю общим, связываю, общаюсь), так и пониманию коммуникации в технических и естественных науках. Успешное исследование законов получения, хранения, передачи и переработки информации в области кибернетики дало мощный толчок к изучению коммуникативных процессов в гуманитарных науках - сначала в лингвистике, а затем и в психологии. Схемы анализа информационных процессов были использованы при изучении непосредственного общения людей. 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, т.е процесс коммуникации у человека носит качественно иной характер.

Обмен информации между субъектами общения и составляет коммуникативную сторону общения. Действия, которые связаны с передачей и восприятием этой информации называют коммуникативными. Сам обмен информацией между людьми носит название **коммуникационного процесса**.

Коммуникация в животном мире. Не только человек передает информацию, нечто похожее можно встретить и в животном мире. Передача информации осуществляется специальными органами (голосовой аппарат, пахучие железы, форма тела, поза, окраска, поведение животного и т. п.). Сигналы животными подаются в различных контекстах, которые соответственно влияют на их значение, к примеру, с их помощью обеспечивается защита от врагов и неблагоприятных факторов среды, облегчается поиск корма, особей противоположного пола, происходит общение родителей и потомства, регулируются внутри- и межвидовые взаимодействия и др.

Рыбы не являются «немыми»: ставрида издаёт звуки, похожие на лай, рыба-барабанщик — барабанный бой, а морской налим умеет выразительно урчать и хрюкать. Морской петух в случае опасности издаёт каскад кудхтающих звуков, и к нему присоединяются другие рыбы, убегающие от врага.

Информативное содержание коммуникативных действий у животных может относиться:

- к сферам опознания — опознание принадлежности особи к определенному виду, сообществу, полу, опознание индивида среди сородичей и пр.;
- к мотивации поведения — информация о физиологическом состоянии животного, например, о состоянии голода, полового возбуждения, эмоциональное состояние и пр.;
- к отношениям со средой — оповещение об опасности, нахождении корма, места для отдыха и пр.

Социальные животные (дельфины, приматы, собаки, пчелы, муравьи) имеют особо сложные формы общения, что выражается в согласованных совместных действиях для эффективного функционирования своего сообщества как единого целого. Однако у животных характер передачи сигналов носит преимущественно инстинктивный и недифференцированный характер и в большей степени связан с передачей собственного эмоционального состояния.

Коммуникация у человека. Несмотря на некоторые различия, касающиеся количества коммуникаторов, способов передачи информации, возможности обратной связи коммуникация в мире человека обладает рядом особенностей, формирующих качественные отличия от коммуникации в животном мире:

- 1) происходит не только передача информации, но и её формирование, уточнение и развитие;
- 2) обмен информацией сочетается с отношением людей друг к другу;

- 3) происходит взаимное влияние и воздействие людей друг на друга; в ходе общения происходит как согласование целей, так и выработка общих целей;
- 4) коммуникация происходит посредством сложных знаковых систем, при этом коммуникативное влияние людей друг на друга возможно только при совпадении систем кодификации у коммуникатора (отправителя) и реципиента (принимающего); Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. То есть «все должны говорить на одном языке».
- 5) возможно возникновение специфических коммуникативных барьеров социального и психологического характера;
- 6) происходит передача не только личного, но и общественного опыта.

Сама по себе исходящая от коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба - рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение - имеет место в различных образовательных системах).

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. Сообщение посылают с использованием передатчика в передающий канал, доводя его до получателя. В качестве передатчика возможно использование как самого человека, так и технических средств.

КАК? (осуществляется передача) – канал. **Канал** — средство передачи информации. Каналом передачи может быть сама среда, а также технические устройства и приспособления. Выбор канала должен быть совместим с типом символов, используемых при кодировании.

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

При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задача — составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею. Это трудно, ибо каждый этап является одновременно точкой, в которой смысл может быть искажен или полностью утрачен. Весь процесс коммуникаций часто завершается за несколько секунд, что не уменьшает всего того, что происходит на каждом этапе.

- I. **Зарождение идеи, выбор информации для передачи**— начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, «что именно» (какую идею выразить, «что сказать»), «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить.

Выбор темы в речевом общении чрезвычайно важен. Д. Карнеги призывал всех говорить с человеком об интересном для него, т.е. в «круге интересов» партнера: «В самом деле, существует только один способ в подлунном мире оказать влияние на другого человека: это говорить с ним о том, что является предметом его желаний, и показать ему, как можно этого достичь.» Продолжая эту мысль, следует отметить, что говорить нужно о таком интересном, которое бы не ущемляло интересов и достоинства каждого участника общения. Тема разговора определяется целым рядом факторов, среди которых ситуация общения является, наверное, одним из самых значительных. Наверное, общеизвестно для культурных людей, что женщине (да, конечно, и мужчине тоже) в летах не следует напоминать о ее возрасте, да и, вообще, о возрасте и смерти, что недопустимо при всех говорить о недостатках ее туалета, что в самолете не говорят об авиакатастрофах, в доме повешенного - о веревке, на поминках - о вечере юмора, за столом - о кишечных заболеваниях и т.д. Сложно найти общую тему разговора, но не менее сложно найти общий язык. Как учит Д. Карнеги, говорить с человеком нужно его языком. Но здесь опять возникает проблема, которая заключается в том, что может сложиться такая ситуация, при которой человек не

может общаться на том языке (к примеру, на профессиональном сленге), который принят, например, в данной микросреде.

В каждом обществе существуют определенные речевые табу. Они касаются как тем разговора, так и используемых в нем слов. Например, запрещено в культурном обществе использовать нецензурные выражения, спрашивать о размерах заработной платы, обсуждать сексуальные отношения. Многие люди неохотно допускают других, даже близких, в свой внутренний мир, многим не нравится обсуждать проблемы здоровья, семейные проблемы и т. п. Логически безупречное объяснение происхождения табу и вообще социальных запретов предлагает З. Фрейд. Он пишет, что табуировать, запрещать имеет смысл лишь такие явления и предметы (добавим, и темы), к которым люди испытывают трудно преодолимое влечение. Ведь никому не приходит в голову запрещать класть руки или ноги в горящий костер, хотя это гораздо опаснее, чем, например, обсуждать какие-то темы. Почему это так? Вероятно, потому, что мало найдется охотников это сделать. Поэтому здесь и не требуется специального запрета.

II. Кодирование и выбор канала — воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

Вместе с тем, подобные, табуированные темы обсуждаются, но степень их кодирования обычно оказывается на порядок выше. **Сложный характер кодирования** определенных сообщений является одной из причин возникновения непонимания между участниками общения.

В вербальной общении важную роль играет не только содержание, но и форма; порой бывает важнее то, как сказать, чем то, что сказать. «Правду нужно говорить шуткой» - в этом совете древних мудрецов сокрыто важное правило «техники общения» - как можно меньше неприятного напрямую говорить партнеру. Но так как всегда говорить только приятное также невозможно, приходится говорить и «сермяжную правду», то необходимо изыскивать все возможные пути и способы, чтобы говорить эту правду с «максимально меньшими потерями» для достоинства партнера по общению. В построении беседы необходимо учитывать не только нравственные, но и психологические принципы организации беседы. Так И. Атвагер замечает, что «...если Вы хотите, чтобы собеседник что-то запомнил, говорите об этом в самом начале, а если Вы хотите, чтобы он сразу что-то сделал, оставьте просьбу на конец беседы.»

III. Передача — передача информации через использование выбранных каналов связи. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций.

IV. Декодирование — получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют декодированием. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея.

V. Обратная связь — отклик получателя на полученную информацию. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации. Эффективный обмен информацией должен быть двусторонне направленным: обратная связь необходима, чтобы понять, в какой мере сообщение было воспринято и понято. Двусторонний обмен информацией (при наличии возможностей для обратной связи) по сравнению с односторонним (обратная связь отсутствует), хотя и протекает медленнее, тем не менее эффективнее снимает напряжения, более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений.

Шум. Во всех моделях описывающих процесс общения, для описания помех в декодировке сообщения посланного по каналу общения применяется термин «шум». Шум - это любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл сообщения.

Существуют разные типы шумов:

Шум окружающей среды. Шум в традиционном понимании этого слова, то есть посторонний звук мешающий принять сообщение. В качестве примеров можно привести сложность общения на дискотеке стоя под громкоговорителями или затруднение лектора, рядом с аудиторией которого идёт строительство.

Физиологический шум. Речь идёт о ситуации, когда у принимающего сообщение имеется определённое физиологическое состояние, затрудняющее ему приём данного сообщения (например, глухота или слепота).

Смысловой шум. Шум происходящий от различного понимания смысла слов посылающим и принимающим сообщение. Например, слово «трава» может означать определённую форму растений, а может иметь сленговое значение — марихуана.

Синтаксический шум. Ошибки в грамматике или синтаксисе могут сильно затруднять общение. Как правило, от этого типа шума страдают люди, передающие сообщение на неродном для себя языке.

Культурный шум. Общение между представителями разных культур может быть затруднено взаимонепониманием связанным с использованием кодов, подходящих лишь к конкретной культуре. В качестве примера можно привести кивок головой («Да»), который в другой стране (например в Болгарии) может иметь противоположенное значение («нет»).

Психологический шум. Настроение принимающего сообщение также может способствовать эффективному общению или, наоборот, затруднять его. Сильный гнев или печаль мешают сфокусироваться на приёме сообщения. Личностные особенности могут затруднять общение вплоть до уровня, когда оно перестаёт быть возможным.

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

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

- 1) Правильно оценить ситуацию общения, уметь прогнозировать развитие коммуникационной ситуации;
- 2) Правильно оценить особенности реципиента (или коммуникатора); правильно оценить собственные особенности, стереотипы и ограничения;
- 3) Формировать свои сообщения (их тему и / или форму) с учетом специфики ситуации общения и особенностей реципиента; учитывать ситуацию и особенности коммуникатора при осмыслении сообщений;
- 4) Выбирать наиболее подходящие средства и каналы передачи информации; уметь передавать и интерпретировать как вербальную, так и невербальную информацию, правильно выбрать стиль, позицию и дистанцию общения;
- 5) Организовать внимание партнеров по общению, стимулировать их коммуникативную активность и правильно регулировать процесс общения, в том числе обратную связь;
- 6) Контролировать собственные психо-эмоциональные состояния в ходе общения;
- 7) 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».

2. Виды коммуникаций.

Выделяют следующие **виды коммуникаций**:

1) *формальные* (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов). Чем больше уровней управления, тем выше вероятность искажения информации, так как каждый уровень управления может корректировать и отфильтровывать сообщения;

2) *неформальные* (например, канал распространения слухов);

По степени статусных различий коммуникации могут быть

1) *вертикальные* (межуровневые) — сверху вниз и снизу вверх;

2) *горизонтальные* — обмен информацией между людьми одинакового социального статуса;

В соответствии с активностью собеседников могут быть выделены:

Монолог – информация идет преимущественно в одном направлении (например от лектора – к аудитории), диалог – происходит приблизительно равный обмен информацией.

Вместе с этим нужно ответить, что собственно монологических форм общения выделить трудно. При чтении лекции, лектор также получает определенную информацию от аудитории, даже если эта информация не носит словесного характера. Типичный монолог – это скорее ситуация диктора на радио, однако таковую ситуацию сложно причислить к общению как таковому.

В зависимости от уровня опосредованности передачи информации можно выделить также **непосредственную** коммуникацию (межличностную) и **опосредованную**. Опосредованная коммуникация - вид коммуникации, при которой общение происходит через информацию, зафиксированную в каком-либо виде, например, через текст, звуко- или видеозапись, рисунок или схему.

3. Функции коммуникации.

Коммуникации выполняют три основные функции: информационно-коммуникативную; регулятивно-коммуникативную; эмоционально-коммуникативную. Выделяют также функцию аутокоммуникации.

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.

Аутокоммуникация. Аутокоммуникация – естественное условие психологической активности человека.

- Общение с самим собой – механизм осуществления самосознания. Общение с другими тесно связано с возможностями и формами общения человека с самим собой. Некоторые авторы считают, что общение с самим собой – механизм осуществления самосознания.

4. Коммуникативные роли.

Понятие роли. Виды ролей. 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 и мы постараемся более подробно описать его ниже.

Определим сначала понятие роли вообще. *Роль* - это определенная типовая модель поведения людей, принятые в обществе правила поведения и общения для определенных стандартных ситуаций. Роли подразделяются на *социальные и коммуникативные*.

Социальная роль - это поведение человека, обусловленное его социальным статусом, то есть обусловленное тем, кем он на самом деле является в обществе или в конкретной ситуации. Социальная роль проявляется в действиях человека. Начальник, подчиненный, отец, мать, сын, дочь, учитель, милиционер, продавец, пешеход, мужчина, женщина, взрослый, ребенок и т.д. - все это социальные роли, определяемые профессией, родом деятельности, полом, возрастом, реальными отношениями людей в обществе.

Социальная роль строится по правилам (нормам), принятым в обществе - всем известно, как должен вести себя настоящий мужчина, начальник, мать, сын, учитель, ученик и т.д. Люди, выполняющие те или иные социальные роли, должны вести себя по соответствующим нормам: начальник - как начальник, ученик - как ученик, пешеход - как пешеход и т.д., они должны и выглядеть соответственно роли, и действовать, и говорить так, как этого требует роль. Эти роли могут быть как кратковременные, так и долговременные.

Коммуникативная роль - это поведение человека в общении, в той или иной коммуникативной ситуации. Коммуникативная роль может совпадать с социальной ролью, а может и не совпадать с ней. Например, муж придя домой с работы (где он – начальник), может не переключиться с выполняемой ролью на работе и вести себя в большей степени не как «муж» или «отец», а как «руководитель».

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.

Коммуникативные роли подразделяются на стандартные и инициативные.

Стандартная коммуникативная роль - это коммуникативное поведение человека, принятое в обществе для соответствующей социальной роли и ситуации.

Стандартная коммуникативная роль предполагает, что человек определенного социального статуса, то есть играющий определенную социальную роль (начальник, отец, сын, подчиненный, учитель, ученик и т.д.), ведет себя в общении так, как принято в данной культуре, в данном обществе для людей его статуса, социальной роли (*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.).

Стандартные коммуникативные роли по степени соответствия их принятым в обществе нормам могут быть подразделены на *нормативные* (соответствующие принятым нормам – сын вежлив, послушен, уважителен к родителям, начальник строг, но вежлив и т.д.) и *ненормативные* (не соответствующие, нарушающие общепринятые нормы – сын непослушен, начальник груб с подчиненными и т.д.). Если стандартная коммуникативная роль исполняется нормативно, то общение протекает гладко, спокойно, бесконфликтно; если же исполнение стандартной роли осуществляется ненормативно – из-за неумения, низкого уровня культуры или просто из-за незнания норм – это, как правило, вызывает конфликты, обиды и ссоры, делает общение неэффективным.

Инициативная коммуникативная роль - это тот образ, который человек сознательно создает в общении для достижения определенной цели, это то, кем он решил «прикинуться» для достижения поставленной им задачи.

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.

Инициативные коммуникативные роли 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.

Имидж - это **долговременная инициативная** коммуникативная роль, долговременная ролевая маска, которая "надевается" человеком надолго для достижения популярности, завоевания внимания, поддержания интереса к личности, получения выборной должности и т.д..

Приведем примеры возможных и наиболее часто встречающихся коммуникативных ролей: проситель, требователь, заботливый, ищущий совета, знаток, распорядитель, нахал, крутой, советчик, старший товарищ, все понимающий, готовый помочь, супермен, красавец (красотка), бывалый, неопытный, маленький человек, хозяин положения, жертва, преследователь, контролер (всех учит, всем делает замечания – унтер Пришибеев), бунтарь, несчастный, подконтрольная личность, маленький человек, всемогущий, гонимый, больной, ловелас, доминант, воспитанный, приезжий (не местный), все знающий, кавалер, антисплетник, доброхот, знаменитость, ответчик, судья, надежный человек и т.д.

5. Барьеры коммуникации. Причины плохой коммуникации.

Процесс общения далеко не всегда является эффективным. Ранее мы рассмотрели некоторые сложности, которые могут возникать в ходе коммуникации по причине различного рода «шумов». Кроме этого, между «донором» и «реципиентом» информации могут существовать определенные барьеры, которые связаны с трансформацией сообщения по причине определенных особенностей реципиента или коммуникатора. Эти барьеры связаны не только с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, но также могут носить социальный или психологический характер.

Коммуникативный барьер - это **препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению**. Ранее мы рассматривали понятие «шум», которое связано с искажением смысла передаваемого сообщения. Однако 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.

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

Фонетический барьер. Может возникать из-за огрехов в процессе передачи информации. Фонетическое непонимание может быть *незначительным* (например, в произношении слов) или *полным*. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается.

Семантический барьер возникает, когда одно и то же слово участники диалога понимают по-разному, вкладывают в них свой собственный смысл. Такое искажение может быть следствием особенностей личностного восприятия человека, его профессиональной деятельности. Этот барьер может возникать также из-за различий в речевом поведении представителей разных

культур. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры есть множество субкультур, каждая из которых создаёт своё «поле значений», характеризуется своим пониманием различных понятий, явлений, ими выражаемых. 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. Всё это вместе может значительно затруднять процесс общения, создавая семантический барьер непонимания.

Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово использовалось. Т.е. во-первых, говорить максимально просто, а во-вторых, заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий и др. (если надо, разъяснить их в начале разговора).

Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает. По сути, это - несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др. 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, эмоционально не насыщенной или наукообразной речи взрослого. Преодолеть этот барьер также помогает правильное структурирование передаваемой информации.

Логический барьер появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, противоречит присущей ему манере доказательств. Сюда же относятся когнитивные особенности коммуникаторов и реципиентов, например привычка делать выводы и заключения при отсутствии достаточного числа фактов или неумение логично построить собственное сообщение. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтёт её не убедительной.

Ни для кого не секрет, что существуют разные логики – женская, детская, возрастная и т. д. Каждый человек думает, живет и действует по своей логике, но вот в общении, если только эти логики не соотнесены или если у человека нет ясно го представления о логике партнера, возникает барьер логического непонимания. Преодоление логического барьера возможно:

а) *при учете логики и жизненной позиции собеседника.* Для этого необходимо примерно представлять себе позицию партнера, собеседника (кто он, с чем пришел, на каких позициях стоит и др.), а также индивидуальные и социально-ролевые особенности, так как приемлемость или неприемлемость той или иной логики для партнера в основном зависит от его исходной направленности;

б) *при правильной аргументации.* Существуют различные виды аргументации: возрастающая, когда сила аргументов к концу общения возрастает (к ней целесообразно обращаться при высокой заинтересованности в разговоре собеседника и при его высоком образовательном уровне), и убывающая, когда сила аргументов к концу сообщения ослабевает (к ней целесообразно обращаться при необходимости пробудить внимание и интерес и при низком образовательном уровне 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 и ошибок (логического, отношений, неверных ожиданий итп). Здесь определенную роль играет наличие стереотипов, предвзятых представлений и другие эффекты межличностного восприятия, которые мы рассмотрим в части посвященной перцептивной стороне общения.

Все указанные ошибки в итоге могут привести к неверной интерпретации отношения к нам партнера по общению, неверной оценки искренности передаваемых нам сообщений, и в итоге к

выбору неверной стратегии взаимодействия (например, в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений, которая нередко обнаруживается в самый неподходящий момент; или наоборот, идем на поводу у манипулятора). Субъективность в восприятии другого человека на самом деле может касаться не только малознакомых но и очень близких людей.

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 никудышный 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.

Барьер 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 окупания 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. Это наши предвзятые представления (или предвзятые представления собеседника). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное и его понимание ситуации может быть более точным. Искажение информации может носить не только характер доверия/недоверия к новой информации, но и ее смысловым искажениям. Не пытаюсь осмыслить переданную информацию человек интерпретирует ее в рамках уже имеющихся собственных убеждений.

Участники свои предположения или мнения представляют как факты, начинают путать реально-наблюдаемые события и собственную оценку каких-либо событий. В качестве примера приведем диалог, который может состояться между спортсменом и тренером:

Спортсмен: Почему вы сердитесь на меня?

Тренер: Я не сержусь на вас. Но почему вы в последнее время конфликтуете со всеми, у вас какие-то проблемы с командой?

Спортсмен: Я вовсе не конфликтую. Вы просто относитесь ко мне с предубеждением.

Тренер: Что вы называете предубеждением? Я вовсе не предубежден против вас.

Вместо того чтобы пытаться приписать собеседнику какие-то мысли, чувства, намерения, имеющие для нас значение, иногда лучше постараться выделить те его конкретные действия или слова, которые послужили основой для нашей интерпретации.

Барьер психологической защиты. Это те психологические преграды, которые человек устанавливает, чтобы защититься от нежелательной, утомительной или опасной информации. «Мы верим тому, чему хотим верить».

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.

Преодоление этого барьера предполагает работу человека как над собственным «имиджем», так и активную работу над собственными установками и иррациональными убеждениями.

Аккуратность, опрятность и уверенность в себе, доброжелательность в общении, искренность и честность, знание собственного предмета и эрудированность – все это необходимо для формирования доверия.

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

Барьеры ситуации. О таком барьере можно говорить, когда сама ситуация препятствует общению. Кстати на одном из этапов коммуникации принимается решение относительно времени и места, когда коммуникация будет возможна.

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. Участники или участник общения 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. Только управляя вниманием собеседника, аудиторией, можно преодолеть данный вид коммуникативного барьера. Главное при этом – разрешить две взаимосвязанные проблемы: привлечь внимание и удержать его. На наше внимание больше всего влияют следующие факторы: актуальность и важность информации, ее новизна, нестандартность подачи, неожиданность, интенсивность передачи информации, звучность голоса и его модуляция.

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.).

6. 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.

Стратегии общения содержат следующие компоненты:

- мотивационный (достигается ли цель во время общения одним субъектом или обеими;
- сетевой (коммуникативные установки - гуманистические или манипуляторные;

- процессуальный (характер конструирования общения - определенное соотношение между диалогом и монологом).

Поэтому обобщенная характеристика может формироваться из следующих основных стратегий общения:

- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - монологическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- гуманистически-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение общей цели;
- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение общей цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели.

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

Манипулятивные и гуманистические стратегии.. Шостром обращает внимание на то, что стиль жизни 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).

В противовес манипулятору, **актуализатор** - это человек, который проявляет свои внутренние потенции 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 годен для свободного выражения присущих ему возможностей);
- доверием (актуализатор глубоко верит в себя и других).

По мнению автора, переход от манипуляции к актуализации в целом представляет собой континуум от апатии и нарочитости к жизнерадостности и спонтанности.

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.

Эта стратегия может быть эффективна в том случае, когда человек имеет определенную власть (человек знает, что его решение или подход в данной ситуации являются правильными, и он имеет возможность настаивать на них) или когда участник конфликта не заинтересован в сотрудничестве с другими, способен на принятие волевых решений. Однако эту стратегию не стоит использовать в личных отношениях - она может вызвать отчуждение. А если же применить ее в ситуации, когда человек не имеет достаточной власти, а его мнение не совпадает с мнением других, то вообще можно потерпеть фиаско. Обычно люди, которые используют эту стратегию

общения, удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их поддерживать именно свое решение.

В литературе по проблемам разрешения конфликтов приводятся примеры тех случаев, когда следует использовать эту стратегию поведения:

- результат очень важен для человека, поэтому он делает большую ставку на собственное решение проблемы, что возникла;
- лицо обладает достаточным авторитетом для принятия решения, и очевидно, что предложенное им решение - наилучшее;
- решение необходимо принять быстро, и человек имеет достаточную власть для этого;
- лицо чувствует, что у него нет иного выбора и что ему нечего терять;
- человек находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- лицо не может признаться людям, что находится в безвыходной ситуации, между тем как кто-то должен повести их за собой;
- человек должен принять нестандартное решение, у него мало времени, но достаточно полномочий для этого шага.

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 решения конкретной проблемы он не обладает достаточной информацией.

В психологической литературе описываются наиболее типичные ситуации, при которых рекомендуется применять стратегию избегания:

- напряженность слишком велика, и человек ощущает необходимость ослабления обострения;
- исход не очень важен для человека, и он считает решение настолько тривиальным, что не желает тратить на него силу;
- у человека тяжелый день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- индивид знает, что не может или не хочет разрешить конфликт в свою пользу;
- человек хочет выиграть время, возможно, для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться, чей то поддержкой;
- ситуация очень сложная, и человек чувствует, что улаживание конфликта обойдется для него слишком дорого;
- у человека мало власти для решения проблемы желательным для него способом;
- индивид чувствует, что у других больше шансов решить эту проблему;
- попытка решить проблему является опасной, поскольку освещение и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

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. Этот тип поведения является полезным также и в тех ситуациях, когда человек не может взять верх, поскольку другой человек имеет большую власть, таким образом индивид идет на уступки и соглашается с тем, чего хочет оппонент.

Названную стратегию необходимо использовать и тогда, когда человек чувствует, что, чуть уступив, он мало теряет. Можно также прибегнуть к этой стратегии, если на данный момент нужно смягчить ситуацию, а в дальнейшем индивид вернется к этому вопросу и сможет отстоять свое мнение или позицию. Практика улаживания конфликтов показывает, что стратегия приспособления немного напоминает стратегию избегания, поскольку ее можно использовать для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что лицо действует совместно с другим человеком, он соглашается делать то, чего хочет другой индивид.

Когда же применяется стратегия избегания, человек не делает ничего для удовлетворения интересов другого лица, он лишь отталкивает от себя проблему. 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.

Практика общения предлагает наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется использовать стратегию приспособления:

- человека особенно не волнует то, что произошло;
- лицо стремится сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- индивид чувствует, что важнее сберечь с кем-нибудь приятельские отношения, чем защищать свои интересы;
- человек понимает, что результат значительно важнее для другого человека, чем для него;
- человек понимает, что правда не на его стороне;
- у лица мало власти или шансов победить;
- индивид считает, что другой человек вынесет из этой ситуации полезный урок, если он пойдет навстречу его желанию.

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.

Стратегию сотрудничества рекомендуется использовать в следующих ситуациях:

- у другой стороны тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у сторон есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- стороны знакомы с проблемой, а желание обеих сторон известно;
- стороны намерены вынести на обсуждение некоторые идеи и поработать над выработкой решения;
- оба оппонента способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе, вовлеченные в конфликт стороны, имеют одинаковую власть или не замечают различия в положении для того, чтобы на равных искать пути решения проблемы.

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.

В психологической литературе приводятся типичные случаи, в которых стратегия компромисса является наиболее эффективной:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют интересы, которые исключают одни других;
- лицо хочет прийти к решению быстро, поскольку у него нет времени, или потому, что это наиболее экономный и эффективный путь;
- человека может устраивать временное решение;
- лицо может воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- удовлетворение собственного желания является для человека весьма существенным, и он может несколько изменить первоначальную цель;
- компромисс позволит индивиду сохранить взаимоотношения, и он хочет получить хотя бы что-нибудь, чем потерять все.

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.

Вообще все перечисленные стратегии общения представлены в так называемом чистом варианте, в реальной жизни поведение людей более разнообразно и комбинированно. Однако владение знаниями о стратегии общения позволит любому человеку в процессе взаимодействия с другими понять, почему собеседник действует так или иначе, почему его иногда «начинает заносить» или «заклинивает» и что нужно сделать, чтобы «переключить», направить в необходимом направлении ситуацию.

Многое зависит также от вида деловых отношений и типа деятельности. Например, анализируя роль и место диалогической и монологической стратегий общения в учебно-воспитательной сфере, ответ на вопрос о преимуществе той или иной следует связывать с характеристиками основных педагогических целей, первая группа которых касается влияния на становление направленности личности (здесь преимущество предоставляется диалогическим влияниям), а вторая - предусматривает вооружение личности необходимыми средствами реализации ее направленности (здесь преобладают монологические влияния).

Тема 2.2 Вербальная коммуникация.

1. Речь, вербальные средства общения.
2. Этапы процедуры общения.
3. Свойства личности, влияющие на искажение коммуникационного процесса.

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).

Язык и речь помимо **коммуникативной функции**, функции передачи общественного опыта выступают также **орудиями индивидуальной интеллектуальной деятельности** (восприятия, памяти, мышления и воображения). Однако все исследователи сходятся в том, что зарождаются они первоначально как средство коммуникации.

Лингвистический канал передачи информации. 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. Если же ситуация, в которой происходит коммуникация воспринимается собеседниками неодинаково, то это может привести к серьезным искажениям передаваемой информации.

Любое слово, кроме смыслового подтекста, несет и определенную **эмоциональную окраску**, отражающую **определённое 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 зловерный 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».

Указанные явления передачи в речи не только явной части информации, но и подтекста, может использоваться с целью создать у реципиента (получателя информации) определенный

образ, желаемый коммуникатору (передающему) и носить характер близкий к внушающему воздействию. **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.

Паралингвистический канал передачи информации.

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. Паралингвистические средства включают в себя как речевые модификации – высота голоса, ударение, темп, ритм речи, паузы, так и вокальные модуляции – смеющийся, плачущий, стонущий, воющий голос, а также разного рода покашливания, всхлипывания, покряхтывания и т. д.)

Вокализация голоса, каким произносятся слова или фразы, может порой нести большую смысловую нагрузку, чем сами слова, а иногда даже перечеркивать смысл слов. Так, 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 «Спасите!» будет свидетельствовать не об опасности, а о чем-то другом.

Паралингвистические средства коммуникации свойственны устной речи, использование таковых в письменной речи проблематично или невозможно.

Итак, как мы выяснили, 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 порой наоборот – слушатель может пропустить вкладываемый смысл, подтекст сообщения.

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 такими факторами как социальный статус, гендерная (половая) принадлежность, контекст или ситуационные признаки. 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.

Общение в ходе тренировок. Среди речевых средств общения, используемых непосредственно в спорте, Ю.Л. Ханин выделяет следующие варианты.

1. Произнесение имени партнера с целью:
 - а) привлечь его внимание;
 - б) обозначить вполне определенную комбинацию;
 - в) подтвердить свою готовность действовать определенным образом;
 - г) побудить партнера действовать определенным образом.
2. Называние комбинации при планировании действий («крест», «растяжка», «сдвижка» и др.).
3. Сообщение о предполагаемых действиях (намерении, готовности):
 - а) своих, б) партнера («я», «ты», «на месте», «сзади», «сразу»).
4. Сообщение о местоположении: а) своем, б) партнеров («я здесь», «поменялись», «иди в шестой», «ты в пятом», «я выйду» и т.п.).
5. Указание на желаемые действия партнера (направление и высоту передачи – «короткую», «прострел», «взвесь» и др.; страховку – «посиди сзади»; блокирование – «плотнее», «ход», «линию»).
6. Оценка (положительная и отрицательная) действий партнеров («хорошо», «здорово», «вот так»).
7. Побуждения действовать, активизироваться, ускорить темп игры («внимательнее», «резче», «быстрее «еще» и т.д.).

2. Этапы процедуры общения.

Этапы самого коммуникативного процесса были рассмотрены нами в предыдущем разделе. В процедуре общения выделяют следующие этапы

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) — побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения — человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
6. Установление контакта
7. Обмен мнениями, идеями, фактами
8. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
9. Корректировка направления, стиля, методов общения и способов их взаимодействия.
10. Окончание.

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

Экстравертированность — интровертированность. *Экстраверсия — интроверсия* (от лат. *extra* — «вне», *intro* — «внутри») — характеристика типических различий между людьми, крайние полюсы которой соответствуют преимущественной направленности человека либо на мир внешних объектов (у экстравертов), либо на собственный субъективный мир (у интровертов).

Интроверты медленно устанавливают связи и трудно входят в чуждый им мир эмоций других людей. Они с трудом усваивают адекватные поведенческие формы и поэтому часто кажутся «неловкими». Их субъективная точка зрения может оказаться сильнее объективной ситуации. Из-за более тщательного обдумывания своей речи интровертами у них по сравнению с экстравертами речь замедленна, с длительными паузами. Интроверты скромны, застенчивы, склонны к уединению, предпочитают книги общению с людьми. Они сдержанны, сближаются только с немногими, поэтому имеют мало друзей, но преданы им.

Экстраверты, наоборот, открыты, обходительны, приветливы, общительны, находчивы в разговоре, имеют много друзей, склонны к вербальному общению, не любят уединенное чтение или учебу. Они активны, коммуникабельны, разговорчивы, честолюбивы, напористы и активны. Даже если экстраверты спорят, они допускают влияние на себя. Экстраверты внушаемы и доступны влиянию других лиц.

Интровертный собеседник. Ведущая его особенность — несклонность к внешней коммуникации, несколько сниженный уровень в общении с другими. Большая сложность внутреннего мира и непохожесть на других также не способствуют налаживанию взаимопонимания, слушатель то и дело вынужден вникать в причудливый и сложный ассоциативный мир интроверта. Другой человек для самого интроверта в какой-то мере загадочен, поскольку непохож на его Я. Невозможность сразу понять другого часто приводит к излишней подозрительности и тенденции пристрастно толковать поступки других. Зато если он поверил вам, привязался к вам, это надолго.

Экстравертный собеседник. Чрезмерно-выраженная экстраверсия также может негативно повлиять на процесс общения. Экстраверт может быть излишне навязчив, при этом нежелание общаться у других ему непонятно. Ему непонятно, например, как это другой человек

не желает общения... Он однозначно толкует такую позицию партнера как враждебную или обиженную и... бросается за объяснениями: что случилось? что не так? кто обидел? Вторая черта, которая может затруднять общение с экстравертами - склонность к поспешным суждениям о людях и недостаточная критичность к собственным особенностям. Поспешность в оценке других часто приводит у них к неверной интерпретации мотивов поведения, а легкость на подъем в этом случае может способствовать конфликту. Однако в случае ссоры он не держит камней за пазухой. Завтра он по-свойски обнимется с тем, с кем повздорил сегодня.

Властность. Стремление к власти выражается в склонности управлять социальным окружением, в возможности награждать и наказывать людей, принуждать к совершению определенных действий вопреки их желанию, контролировать их действия, судить, устанавливать законы, нормы и правила поведения и т.п.). Если контроль или власть над людьми теряется, это вызывает у властолюбца сильные эмоциональные переживания. В то же время он сам не желает подчиняться другим людям, активно стремится к независимости. Когда доминантный собеседник испытывает потребность обратиться к кому-либо, его не слишком заботят соображения типа «уместно ли», «не помешаю ли», «поймут ли» и т. п. Если же это его побудили к контакту своим обращением, вопросом или просьбой, то он не чувствует себя по-настоящему обязанным отвечать.

Всегда старается заключить: поддадитесь или не поддадитесь вы его влиянию. А он настроен непременно повлиять: если он силен физически — вызвать робость, если умен — оставить впечатление превосходящего ума. Это у него получается непроизвольно. Доминантный собеседник легко перебивает, зато, повышая голос, не даст перебить себя. Или, напротив, замолкнет, как бы вынуждая вас снова повторять свои высказывания. Ему очень нелегко признать свою неправоту, даже если она очевидна. При этом он легко прерывает разговор на полуслове, считая это в порядке вещей.

Здесь конечно не стоит абсолютизировать недостатки доминантных типов личности. Конечно, неумный и самовлюбленный «доминант» подчас невыносим. Но при известных оговорках люди данного склада весьма ценны: они умеют принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее, решительны, настойчивы и подчас неутомимы.

Как строить общение с доминантным человеком? Ему надо дать возможность выявления своей доминантности. Спокойно держитесь независимой точки зрения, но избегайте пресекать или высмеивать используемые им «силовые приемы». И тогда он постепенно умерит свой непроизвольный натиск. Если же вы активно осаживаете его, беседа переходит в ссору.

Конфликтность. Нет необходимости объяснять отрицательную роль конфликтности и агрессивности для процесса общения, установления взаимопонимания между людьми и отношений между ними. Конфликтность является сложным личностным качеством, включающим в себя обидчивость, вспыльчивость (гневливость), подозрительность.

Обидчивость как эмоциональное свойство личности определяет легкость возникновения эмоции обиды. У некоторых людей отмечается своего рода гиперестезия (повышенная чувствительность) осознания собственного достоинства, поэтому они склонны расценивать самые обычные слова, сказанные в их адрес, как обидные, подозревают окружающих в том, что их намеренно обижают, хотя те даже и не думали об этом.

Вспыльчивость (гневливость). Вспыльчивый человек воспринимать широкий спектр ситуаций как

провоцирующие, склонен во-первых к поспешной предвзятой оценке ситуации, а во вторых — к немедленной реакции на нее.

Подозрительность — склонность человека подозревать окружающих людей в наличии у них тайных и скрываемых целей, ущемляющих его права и препятствующих достижению его целей.

Агрессивность. Агрессивность — это склонность к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации. Агрессивное поведение направлено на причинение прямого (физического или психологического) ущерба.

Застенчивость — это черта человека, проявляющаяся в стремлении избегать общения или уклоняться от социальных контактов и связанная с повышенной чувствительностью к социальным ситуациям и неуверенностью в себе. Застенчивый человек обычно держится обособленно, редко вступает в разговор, еще реже начинает его сам. В беседе ведет себя неловко, пытается уйти из центра внимания, меньше и тише говорит. Такой человек всегда скорее слушает, чем говорит сам, не решается задавать лишние вопросы, спорить, свое мнение обычно высказывает робко и нерешительно. Застенчивого трудно вызвать на разговор, часто он не может выдать из себя ни

слова, его ответы обычно односложны. Такой человек подчас не может подобрать для разговора нужные слова, нередко заикается, а то и вовсе замолкает; для него характерна боязнь предпринять что-либо на людях. При всеобщем внимании к нему теряется, не знает, что ответить, как реагировать на реплику или шутку; застенчивому общению нередко бывает в тягость.

Негативные последствия застенчивости. Крайняя застенчивость имеет негативные последствия.

1. Застенчивость способствует социальной изоляции и тем самым полностью или частично лишает человека радости общения и социальной (эмоциональной) поддержки.
2. Человек оказывается уязвимым в стрессовых ситуациях из-за неразвитости навыков социального взаимодействия.
3. Не имея опыта искреннего и откровенного общения, застенчивые люди склонны думать о себе как об ущербных, не подозревая, что другие также могут испытывать смущение. Из-за подобной неосведомленности у них складывается неправильное представление о своем социальном поведении.
4. Застенчивость не позволяет другим людям положительно оценить достоинства человека, которому она свойственна. Его смущение не всегда распознается сторонними наблюдателями, особенно когда тот стремится компенсировать свою стеснительность развязностью, напористостью, шумным поведением (особенно это присуще мужчинам). Иногда смущение расценивается как замкнутость, отчужденность, высокомерие, зазнайство, скрытность
5. Застенчивость удерживает человека от того, чтобы выразить свое мнение и отстаивать свои права.
6. Застенчивость, как правило, сопровождается негативными переживаниями одиночества, тревожности и депрессии, она усугубляет чрезмерную сосредоточенность на себе и своем поведении.

Основная причина застенчивости – уязвимость к социальному стрессу и оценке со стороны других. Следствием является уменьшение активности и самоорганизации в условиях общения (робость).

Робости сопутствует, как правило, переживание ребенком смущения, неловкости, озабоченности своими реальными или воображаемыми недостатками. Поэтому задача учителя — предупредить развитие робости, не дать ей стать особенностью личности. Для этого рекомендуется соблюдать ряд принципов.

1. Не следует перегружать ребенка сверх его возможностей, применять давление, чтобы заставить его преодолеть заторможенность, какой является робость. Принуждение может вызвать обратный эффект.
2. Замечая даже незначительные достижения ребенка, надо его подбодрить, одобрить его усилия.
3. Не следует преувеличивать трудности, говорить о сомнениях, преградах или неудачах.
4. Нужно совместно с ребенком анализировать действительные причины его неудачи находить способы действовать более эффективно. Нужно распределять дела во времени так, чтобы спешка не вела к напряжению и не снижала уровень достигаемых результатов.
5. Надо помочь ребенку увидеть его достоинства, а недостатки рассматривать как явления, подлежащие ликвидации.
6. Не следует неожиданно ставить ребенка перед новыми ситуациями.
7. Не нужно стыдить ребенка в присутствии лиц, не входящих в его ближайшее окружение.
8. Не следует говорить вслух о тех проблемах, которые ребенок доверил только вам.
9. Надо избегать избитых определений вроде: «Ну и молчун же ты... Улыбнись же наконец!»
10. Надо учить ребенка самоконтролю, соответствующим образом дозируя требования к нему, помогая понимать причины его переживаний.
11. Надо стремиться к общественному признанию ребенка.
12. Необходимо обеспечить ребенку контакты с ровесниками. Социальные контакты предупреждают страх перед участием в деятельности различных социальных групп.

Другой крайностью, которая также препятствует диалоговому общению – люди с противоположенной тенденцией.

Беззастенчивые. Это чрезмерно свободные в общении, общительные до навязчивости, бесцеремонные люди. Среди студентов и школьников, по данным В. Н. Куницыной, их 13%. Это

люди экстравертированные, эмоционально возбудимые, смелые, склонные к риску и авантюризму. Они особенно конфликтны, авторитарны, обладают низким самоконтролем. Беззастенчивость чаще встречается среди мужчин, чем среди женщин. Беззастенчивыми бывают застенчивые по своей природе люди, которые, пытаясь преодолеть свою застенчивость, впадают в другую крайность.

Ригидность — мобильность. Эти свойства характеризуют быстроту приспособления человека к изменяющейся ситуации. Понятие «ригидность» обозначает инертность, стремление к привычному, неподатливость изменениям, вводимым новациям, слабую переключаемость с одного вида работы на другой. Пластичность, наоборот, означает легкую податливость изменениям ситуации, легкую смену установок и суждений.

Ригидному собеседнику требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу. Дело в том, что он основателен, и если непосредственно перед контактом думал о чем-то, то должен как бы поставить отметину — где остановился в своих размышлениях. Но и после этого он не сразу погружается в стихию обсуждения: глядит на вас изучающе и, подобно тяжелому маховику, «раскручивается» постепенно.

Зато, «раскрутившись», основателен в общении, как и во всем, что он делает. Слушает внимательно. Говорит неспешно, вдумчиво, мысль излагает подробно (вам часто кажется, что это излишние подробности, но он-то другого мнения); фразы строит как можно более понятно, стремясь, чтобы слово точнее передавало смысл. В поисках таких слов порой становится «тягучим», топчется на месте.

Когда, по - вашему, главное уже обсуждено и совместные выводы сделаны, он продолжает вдаваться

в детали. Одна негодная деталь, обнаруженная им, сводит на нет уже принятое совместное решение, так что приходится начинать тему разговора сначала.

Распроститься с ним сразу невозможно. Он постарается в конце диалога расставить все точки над

«i», зафиксировать сходство и различие в ваших позициях, подвести итоги, сформулировать вытекающие из разговора свои и ваши обязательства.

Общий портрет субъекта затрудненного общения. Составить таковой 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».

Сложные типы личности могут быть выделены и в зависимости от того, какой компонент общения является наиболее «сложным»:

I. Перцептивный. Неумение вникать в процессы и состояния окружающих. Невозможность видеть мир глазами другого человека. Неадекватность воссоздания представлений и содержания воздействий. Стереотипизация восприятия окружающих и искажение качеств личности партнера общения, «эскалация атрибуции». Преобладание

в понимании другого человека оценочного компонента, недифференцированность оценок

II. Эмоциональный. Преобладание эгоцентрической направленности эмоционального

отклика. Свернутость сочувствия и содействия. Неадекватность восприятия эмоционального состояния других. Неприязненное, враждебное, высокомерное, подозрительное отношение к другим. Стремление получать в процессе общения только положительные эмоции.

III. Коммуникативный. Неумение выбрать адекватную форму сообщения. Невыразительность и длительность пауз в речи. Застывшая поза и несоответствие экспрессии речевому поведению. Низкий потенциал коммуникативного воздействия. Использование свернутых форм обращения.

IV. Интерактивный Неумение поддерживать контакт и выходить из него. Стремление больше говорить, чем слушать. Навязывание собственной точки зрения, слепое доказывание своей правоты. Неумение аргументировать свои замечания. Симулирование несогласия в целях дезинформации партнера

Тема 2.3 Невербальная коммуникация.

1. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.
2. Пространство и общение. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения.
3. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов: жесты контакта. жесты защиты, жесты агрессии.

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.

Вопреки распространенному мнению о том, что в первобытном обществе существовала система социального равенства людей, известные факты свидетельствуют об обратном. Именно на заре человеческой истории раскраска, украшения, татуировки стали использоваться людьми как невербальные средства коммуникации, передающие информацию о многих вещах, но, прежде всего, сигнализирующие о социальном статусе человека. Взрослый мужчина-воин и взрослая женщина имели неодинаковые права и возможности, и это подчеркивалось специальными отличительными знаками. Дети, не прошедшие обряда инициации (т. е. не подвергшиеся специальным ритуальным действиям, символизирующим вступление в половозрелый возраст), вообще не имели никаких отличительных знаков на теле, что тоже имело свой смысл: до инициации в них видели не актуальных, но лишь потенциальных людей, членов племени.

Вожжи, шаманы, колдуны, воины, женщины, рожавшие детей – все эти категории людей имели отличительные знаки в виде особых украшений, меток, узоров. Вступление в брачный период жизни и наличие брачного статуса отмечались татуировками, кольцами, продевавшиеся в ноздри, или для мужчин – специальные костяные или деревянные палочки, которые также носили в носу. В наши дни, как известно, символ брачного статуса выглядит более скромно – это всего лишь обручальные кольца на определенных пальцах рук.

Таким образом, все то, что в обыденном мнении современных людей рассматривается как средство украшения “дикарей”, на самом деле изначально, по большей части, выполняло информационную функцию и служило своего рода социальным паспортом первобытного человека.

Принадлежность к определенному племени, роду, оповещение о том, что племя находится в состоянии боевых действий, скорбь и празднества, беды и радости, рождение и смерть, голод и процветание – все это передавалось в виде ритуальной раскраски определенных цветовых тонов, узоров, “украшений”, татуировок – словом, посредством символов. В последующие эпохи большую часть информационной функции вместо нательных знаков начала выполнять одежда, став, таким образом, еще одним средством коммуникации. В обществах, разделенных на социальные слои, классы, касты, сословия, профессиональные корпорации, одежда (и украшения, конечно) сделали символическими репрезентантами принадлежности человека к определенному социальному слою, показателем знатности или безродности, богатства или нищеты, власти или безвластия и рабства. Наиболее наглядно эту функцию выполняет униформа (ношение которой, кстати, связано с галлоэфектом).

Особенности невербальных сообщений:

1. Ситуативность: тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора, слушателям, но не может сообщить о его переживаниях на прошлой неделе;

2. Непроизвольность, спонтанность многих невербальных действий - еще одна их особенность. Даже если люди пытаются скрыть свои намерения или эмоции, замаскировать свои подлинные переживания, у большинства они непременно заявят о себе через ускользающие из-под контроля «экспрессивные привычки». Наконец, если говорить детей учат специально (причем семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил), то большинство невербальных знаков люди более или менее успешно усваивают сами - путем наблюдения, копирования, подражания.

При невербальном общении передается обычно информация: о личности собеседника, его эмоциональном состоянии, принадлежности 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.

Дополнение означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание. Если вы обнимаете друга в тот момент, когда говорите ему, что очень рады его видеть, объятие служит дополнением к вашему речевому сообщению. Речь можно точнее понять и лучше запомнить, если она дублируется жестами. Например, в театральной кассе человек сопровождает просьбу о двух билетах жестом (показывает два пальца). Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи. Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикулируя определенным образом (например, поднятый вверх указательный палец - знак «это важно»).

Опровержение означает, что не вербальное сообщение противоречит вербальному. Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да» то следует усомниться в правдивости его ответа. Именно потому, что невербальное поведение в значительной степени спонтанно, меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное. Даже если свою первую реакцию человек контролирует, подлинное состояние обнаружится спустя примерно 4-5 секунд. Улыбка или выражение удивления, которые длятся дольше этого времени, могут указывать на обман. Вот почему полезно наблюдать за соответствием между речевыми и неречевыми посланиями.

Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумной аудитории вы жестами сообщаете находящемуся вдали от вас приятелю, что нужно выйти поговорить. Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

Таким образом, невербальные сообщения - необходимая составляющая межличностной коммуникации. Они являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека к окружающему миру. Иногда невербальные средства общения могут заменять собой речевое.

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 46 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 46 см до 1,2 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 метра до 3,6 метра). На таком расстоянии обычно держатся от посторонних людей. Такая дистанция подходит для формального общения.
- Общественная зона (более 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.

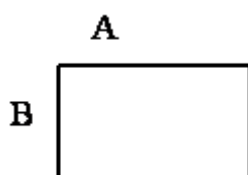
Чтобы не вызвать агрессию собеседника, нужно держать определенную дистанцию. Размеры личной пространственной зоны обусловлены национальными традициями, например японцы привычны к перенаселённости и имеют размеры личной зоны меньше, чем американцы, поэтому в случае беседы японца и американца японец будет 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:

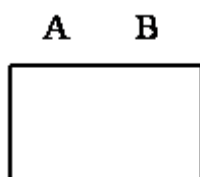
- Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.
- Не рекомендуется смотреть в упор на других.
- Лицо должно быть совершенно бесстрастным – никаких эмоций.
- Рекомендуется читать газету или книгу.
- Движения должны быть сдержанными.
- В лифте нужно смотреть на указатель этажей итп.

Кроме расстояния как такового, в организации и анализе взаимодействия имеет значение пространственное расположение партнеров.

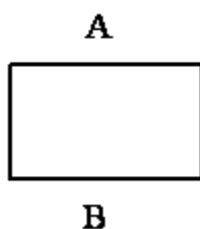
1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг 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.

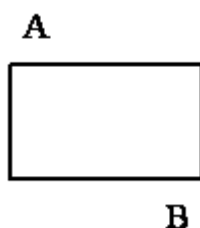


3. Положение напротив. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции 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, как произвольные, так и непроизвольные, первоначально являясь целесообразной реакцией в ситуациях защиты (неприятия, отторжения), нападения (приятия, присвоения), сосредоточения (ожидание, ритуалы и переходные состояния), в довербальный период эволюции человека были самостоятельным средством коммуникации, а в вербальном периоде закрепились в качестве полусознательного выразительного средства, сохранив функции предыдущих этапов.

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, или выражение лица, - важнейший аспект невербальной коммуникации. Важность мимики такова, что при ее отсутствии (например, в результате болезни) общение оказывается невозможным. Почему лицо имеет столь серьезное значение? Прежде всего потому, что это основной канал передачи человеческих эмоций. Сокращение лицевых мышц изменяет выражение лица и сигнализирует о состояниях человека. Эмоциональные проявления складываются из спонтанных и произвольных мимических реакций. Социальное подражание как одно из условий развития мимики возможно именно благодаря тому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица. Общество поощряет выражение одних эмоций и порицает - других.

Выражение натуральных эмоций всегда симметрично. Однако левая и правая стороны нашего лица находятся под контролем разных полушарий мозга и потому могут отражать эмоции по-разному. Работа доминирующего левого полушария (в результате перекреста связей управления) отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю (у правшей). **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.**

Контроль за выражением лица позволяет нам усиливать, сдерживать, нейтрализовать, скрывать переживаемые эмоции. Для сохранения хороших отношений может потребоваться и умение сдерживать лицевую экспрессию.

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.

Походка - элемент кинесической подструктуры, связанный с позой. 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. Особенности жестикуляции могут служить основанием для суждений о каком-то качестве воспринимаемого человека. Жесты могут быть произвольными и произвольными, типичными для данного человека и совсем не характерными для него, выражающими случайное состояние. По мнению исследователей, жест несет информацию не столько о качестве психического состояния, сколько об интенсивности его переживания.

Как правило, чем южнее, тем оживленнее люди жестикулируют, тем богаче их мимика и язык жестов. В Европе больше всего жестов используют итальянцы: так, восхищение женской красотой они выражают не меньше, чем пятью способами.

Жесты можно классифицировать следующим образом:

1. Жесты-иллюстраторы — Телодвижения и жесты, которые непосредственно связаны с речью, поскольку иллюстрируют ее, называются иллюстрациями, или **жестами-иллюстраторами**. Обычно к иллюстрациям люди прибегают в тех случаях, когда пытаются объяснить нечто такое, что трудно сразу выразить словами. иллюстрации помогают людям организовать плавное, осмысленное течение речи. 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.

Использование иллюстрирующей жестикуляции в западном обществе не всегда оценивалось однозначно. В одни исторические эпохи иллюстрирование речи жестами считалось в высших классах “хорошим тоном”, в другие же, наоборот, – признаком невоспитанности, неотесанности.

В 30-е годы XX столетия, когда в Германии к власти пришли фашисты, сторонники теории расового неравенства активно пропагандировали идею о том, что оживленная жестикуляция, сопровождающая речь, свойственна лишь низшим расам – цыганам и евреям. А сама склонность к интенсивной жестикуляции является врожденным признаком “расовой неполноценности”, высшая же, арийская, раса отличается, якобы, сдержанностью в использовании иллюстраций.

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 процесс е коммуникации. Жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления.

3. Жесты-эмблемы — это своеобразные 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?”.

Эмблемами называют такие жесты и движения тела, которые выступают заменителями фраз, и их можно использовать вместо слов.

Широко используемые жесты включают в себя такое действие, как указывание на что-либо или кого-либо (это один из немногих жестов, чей смысл мало различается в разных странах), а также использование рук и тела синхронно с ритмами речи, чтобы подчеркивать некоторые слова или фразы. Многие внешне схожие жесты имеют разный смысл в разных странах. Один и тот же жест может быть безобидным в одной стране и вульгарным в другой стране. Кроме того, даже однотипные или аналогичные жесты могут слегка отличаться в разных странах. Например, когда россиянин считает что-либо на пальцах, он, как правило, загибает пальцы внутрь ладони, в то время как типичный американец, наоборот, при счёте разгибает пальцы.

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

Существуют свои региональные эмблематические словари внутри страны, а также специфические жесты-эмблемы меньших, в том числе и субкультурных групп: футбольных и музыкальных фанатов, наркоманов, гомосексуалистов, уголовников и т. д.

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 вперёд. Японцы в этом случае покачивают ладонями из стороны в сторону, а арабы откидывают голову назад.

Француз, находя какую-либо идею глупой, стучит себе по голове, а немец шлёпает ладонью по лбу. Англичанин тем же жестом показывает, что он доволен собой. Когда голландец, стуча себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, это означает, что он по достоинству оценил ум собеседника. Но если палец направлен в сторону, то это означает, что у собеседника «не все дома».

Основное же различие между жестами-эмблемами и иллюстраторами заключается в том, что **эмблемы заменяют слова** в тех случаях, когда люди в силу каких-то причин не могут говорить, а иллюстрации сами по себе не имеют смыслового значения, если их рассматривать отдельно от речи и слов.

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. Покусывание губ, постукивание пальцами или ногой, беспричинное гримасничанье, выпячивание губ, надувание щек или подпирание их языком – все это тоже манипуляции. И, наконец, люди часто манипулируют попавшими под руку предметами – карандашами, ручками, стаканами, коробком спичек и т. д. (Экман П., 1999).

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. Таким образом, манипуляции могут быть как признаком дискомфорта (например, в официальной или вообще тревожной обстановке), так и наоборот, – свидетельством спокойного, расслабленного состояния человека.

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 · 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, прикрытие рта, прикосновение к губам.

Некоторую информацию о честности собеседника могут дать и жесты – эмблемы. Хотя они, как правило, используются намеренно, специально, хотя бывают и исключения. Подобно тому, как случаются оговорки в речи, люди иногда допускают промахи и телодвижениях. В этом случае бессознательное использование жестов-эмблем выдает информацию, которую человек пытался скрыть. Два признака могут служить показателем того, что человек “проговорился” телом, допустив промах. Первый – эмблема выполняется не полностью, а фрагментарно. Например, затруднение, беспомощность могут быть невольно продемонстрированы поднятием лишь одного плеча вместо обоих с разведением рук ладонями вверх, как это делается в полной эмблеме. Второй – жест эмблемы выполняется не в привычной позиции. Как правило, эмблемы демонстрируются прямо перед собой между талией и областью шеи, при “оговорках” же эмблема никогда не предъясняется в привычной позиции.

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 непосредственно мимическое выражение гнева.

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 жестом 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.

Паралингвистические средства общения. То, как мы говорим, часто является более важным, чем само содержание сообщения (акустические средства передачи невербальной информации). Произнесенное слово никогда не является нейтральным. Исследователи выделяют следующие качества звукового оформления речи: высота, громкость, скорость, ритмичность, тембр, мелодика, звучность, напряженность. Например, люди говорят быстро, когда они взволнованы или обеспокоены чем либо, когда говорят о своих личных трудностях. Тот, кто хочет нас убедить или уговорить, обычно говорит быстро. Медленная речь обычно свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. «Сила и высота голоса также полезные сигналы для расшифровки сообщения говорящего....Такие чувства как печаль, горе и усталость, обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.»

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.

Контакт глазами – выполняет функцию регулирования разговора. 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. Способы обмена взглядами в момент беседы, организация визуального контакта (время фиксации взгляда на партнере, частота фиксации) используются при исследовании атмосферы интимности в межличностном общении. Установлено, что направление взгляда в общении зависит от содержания общения, от индивидуальных различий, от сложившегося характера взаимоотношений.

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.

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 картинки.
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. Правила эмпатийного слушания.
2. Типичные ошибки слушания и понимания других.
3. Технические приемы эффективной беседы и интервьюирования.
4. Синтоническая модель эффективной коммуникации.

1. Нереплексивное, рефлексивное, эмпатийное слушание.

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

Нереплексивное слушание (пассивное слушание) — стиль ведения беседы, в котором используется лишь необходимый с точки зрения целесообразности минимум слов и техник невербальной коммуникации. Эффективно оно в ситуациях, когда собеседник высказывает свое отношение к событию, стремится обсудить актуальные вопросы, чувствует себя обиженным или решает важную проблему.

Нереплексивное слушание применяется в тех случаях, когда существует необходимость дать субъекту выговориться, когда собеседник находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Оно 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 закрепощённо 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».**

Признак 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. Дело в том, что эмоциональное состояние человека подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает «спускаться», успокаиваться; затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, она снова падает и т. д. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник 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. Не задавайте ему уточняющих вопросов, потому что вопрос: «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут она мне говорит... а я ей отвечаю...», только вызовет взрыв негодования у вашего партнера. Не говорите партнеру: «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.

Если эмоции партнера направлены на вас, главная задача — не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние, которое уж точно приведет к бурному конфликту, «выяснению отношений».

Рефлексивное слушание (активное слушание)— стиль ведения беседы, в котором предполагается активное речевое взаимодействие. Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля правильности восприятия полученной информации. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующимися активное слушание, является постоянное 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...».

Четыре основных приема поддержания беседы и контроля получаемой информации:

- 1.Выяснение (использование уточняющих вопросов)
- 2.Перефразирование (формулировка высказанного респондентом своими словами)
- 3.Словесное отражение чувств респондента
- 4.Резюмирование

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.

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. Таким образом, эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

Правила эмпатического слушания:

-Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстроиться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае вы сможете понять то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.

-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.

-В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что говорит, «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера

междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.

-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 просто невозможно.

Правила эмпатического слушания нелегко выполнять, поскольку затрагиваемые темы могут волновать лично Вас, что способствует тому, что Ваше эмоциональное отношение «накладывается» на эмоциональное отношение собеседника. Например, если вы от подруги слышите: «Ты знаешь, мой муж мне изменяет...» – и вдруг ощущаете прилив возмущения и сопереживания к говорящей, потому что сами пережили то же в своей семейной жизни. Никакого эмпатического слушания здесь не будет, если вы не сумеете осознать свое «Я-слушание» в данный момент, не осознаете свои собственные неконтролируемые эмоции. И тогда в вашей душе освободится место для чувств другого человека.

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.

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 скрытые 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.

4. 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. Проанализируйте свои привычки относительно слушания, сильные и слабые стороны, характер ошибок, допускаемых. Не слишком ли быстро вы оцениваете людей? Часто перебиваете собеседника? Какие препятствия общения характерны для ваших ответов? Какие из них наиболее часто повторяются? Знание своих привычек - это первый шаг к их совершенствованию.
2. Не избегайте ответственности при общении. Она общая, поскольку в ней участвуют двое, причем выступают в роли слушателей поочередно. 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?
3. 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.
4. Умейте концентрироваться на том, что говорит участник диалога. Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты). 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?
7. Следуйте одобрительной реакции относительно того, кто выражает свое мнение. Ваше одобрение помогает точнее выразить ее. Любая негативная реакция с вашей стороны вызывает у того, с кем вы общаетесь, защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженность.
8. Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональная неуравновешенность мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их: это прояснит ситуацию, устранил препятствия в диалоге.
9. Помните, что иногда цель, с которой обращаются, - это получить от вас что-либо реальное, или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-нибудь. В этом случае действие - лучший ответ собеседнику.

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 принимайте молчание за внимание - человек может быть просто погружен в собственные мысли.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Не давайте «поймать» себя в споре. Когда вы мысленно не соглашаетесь что говорится, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А если начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, порой не слышите партнера.

Выслушайте его до конца, чтобы понять, с чем вы не согласны, а уже после этого излагайте свою точку зрения.

6. 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.

7. Никогда не говорите: «Я хорошо понимаю ваши чувства». Такое заявление иногда служит для оправдания попыток (кстати, безуспешных) убедить собеседника в том, что вы слушаете. В действительности узнать, что именно чувствует собеседник, очень трудно.

8. Не проявляйте излишней чувствительности к эмоциональной стороне речи. Слушая взволнованную человека, будьте сдержанны, иначе пропустите содержание разговора. Будьте настороже к эмоционально заряженным словам и выражений (чтобы они не выбили вас из колеи), воспринимайте только содержание, которое они несут.

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

10. Не прикрывайтесь слушанием как защитой. Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют как возможность избежать общения и самовыражения. Они не только не говорят, но на самом деле и не слушают.

5. 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).

Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления (**восприятие + мышление = общение**). 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 и даже позы.

Если вы знаете, какую репрезентативную систему предпочитает ваш партнер по общению, вы можете использовать слова, соответствующие его «любимой» модели восприятия. Люди с визуальной моделью восприятия легко понимают одни слова, с аудиальной (слуховой) и кинестетической — другие. 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.

Человек с визуальной репрезентативной системой, собираясь что-то сказать, перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент. Это совершается очень быстро, и его глаза при этом расфокусированы на пятно на расстоянии около 60 см от носа. Если вы станете прямо на это место, вы можете помешать такому человеку думать: он даже может рассердиться. В речи людей-визуалов преобладают слова визуального смысла: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи у них выше, чем у людей с аудиальной и кинестетической репрезентативными системами.

Человек с аудиальной репрезентативной системой, собираясь что-то сказать, прислушивается к своему внутреннему голосу. Ему трудно сделать выбор; внутренний голос постоянно ведет дискуссию, не зная, чему отдать предпочтение. Глаза человека в это время смотрят вправо или влево, двигаясь по средней линии, или идут вниз и влево. В речи людей-аудиалов преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.

Люди с кинестетической репрезентативной системой, прежде чем сказать, прислушиваются к своим внутренним чувствам, и их глаза при этом произвольно смотрят вниз-вправо. В речи кинестетиков преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т.п.

К классической триаде людей добавляют еще один тип — **«рассудочных людей»**, или «компьютеров» — это те, которые реагируют не на свои ощущения, а на обозначения, наименования, слова, «ярлыки», которыми обозначают все свои ощущения и образы. Их движения глаз трудно уловить, они предпочитают пользоваться словами: «надо разобраться», «проанализируем», «систематизировать» и т. п.

Определение желаемых результатов. Общение без результата — как путешествие без цели. Результат — это то, что вы хотите увидеть, услышать и почувствовать. В НЛП предлагается определенные способы уточнения целей и превращения их в результат:

- 1) уточнение результата (точно определите желаемый результат);
- 2) формулировка результата в положительной форме, например: «Хочу быть богатым», — позитивная положительная форма; «Не хочу быть бедным» или «Не хочу выглядеть смешным» — это результаты, сформулированные в отрицательной форме, и это непродуктивный способ общения. В самом деле, человеку незачем стремиться к тому, чего он не хочет. Он скорее добьется успеха, если будет стремиться к тому, что хочет, поэтому и формулировать результат лучше в положительной форме;
- 3) вычленение сенсорных показателей результата: для этого нужно ответить на вопросы: «Что я увижу, когда достигну результата?», «Что я услышу?»;
- 4) согласование результатов с партнером по общению: большинство людей помогут вам в достижении ваших результатов, если они одновременно будут достигать и своих. Если вы добиваетесь результатов во вред интересам других, вы манипулируете, и люди будут препятствовать вашему успеху открыто или тайно. Тех, кто манипулирует другими, обычно ждет встреча с четырьмя «драконами»: обидой, обвинением, угрызением совести и мстостью. Итак, общение начинается с уточнения результатов, и сразу подумайте, как вы будете согласовывать свои желания с совершенно справедливыми притязаниями вашего партнера по общению.

Сенсорная острота. У каждого человека есть сенсорное чутье, которое помогает ему видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению. Сенсорное чутье необходимо, чтобы контролировать процесс общения, обеспечивая успешное продвижение к результату. 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). Есть и более тонкие изменения: в окраске кожи, в тоне мышц, в скорости дыхания, сиюминутном дрожании нижней губы. 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. Научиться гибкости — значит обрести способность видеть в поведении партнера особенности его восприятия, мышления и, варьируя свое поведение, добиться взаимопонимания и достижения своих целей. 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.

Чтобы приобрести гибкость, надо освоить три шага:

1. Прерывание — старых паттернов поведения (например, поезжайте на работу другой дорогой, или в ситуациях, в которых исключен риск, прекратите делать то, что вы делаете, и подумайте о трех новых возможных способах достижения того же самого результата, или, например, не разговаривайте в течение одной недели, пишите записки, предупредив семью и друзей, что проводите эксперимент);
2. Изобретение и использование новых возможностей и новых способов поведения (например, посмотрите на мир сквозь новые очки, вообразив на часок, что вы — совсем не вы, а ваш сосед по лестничной площадке. Как выглядит мир с его точки зрения? Представьте возраст 17 и 39. Какой вам кажется жизнь в 17 лет? А в 39?).
3. Быстрая последовательность прерывания старых паттернов поведения и использования новых выборов (например, когда вы заметите, что внутренний голос вам приказывает: «Ты должен!», измените свое поведение, сыграйте другую роль, хотя бы в течение трех минут побудьте кем-то иным. Или еще упражнение: в середине спора отступите и скажите собеседнику: «Вы полностью правы. Чего вы хотите теперь?»).

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.

Для развития конгруэнтности достаточно сделать ряд шагов:

1. Различение состояний конгруэнтности и неконгруэнтности, чтобы узнавать свое состояние конгруэнтности (состояние 100% -ной вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче) и неконгруэнтности (состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречия желаний, слов, мыслей и дел).
2. Нужно осознать (можно и записать), какие роли вы играете в своей жизни, какие желания у Вас возникают, какие части личности ему свойственны, и дать им название-имя, например: жена, мать, честолюбивая часть, творческая часть, кухарка, производственно-деловая часть, кокетка, обольстительница, оберегающая часть, авантюрист, игривая часть и т. п. Также важно ответить на вопрос: «Как она обычно заявляет о своем существовании?»
3. Определение целей, намерений и желаний каждой части личности.
4. Определение приоритетных целей — т. е. следует определить, чего вам необходимо достичь прежде всего, какая цель может быть самой главной на данное время и в перспективе.
5. Поняв свои собственные цели и желания можно заключить внутреннее соглашение «сам с собой» о приоритетах и последовательностях реализации тех или иных целей.

Итак, прежде чем приступить к какому-то ответственному делу, проверьте, в каком состоянии вы находитесь. И если вы узнаете сигналы неконгруэнтности, проведите переговоры с самим собой, со своими частями личности, постарайтесь достичь согласия между ними, составьте письменное соглашение по обсуждаемому вопросу и дайте задание сознательной части осуществлять контроль за принятым решением. Если вы научитесь достигать внутреннего согласия, вы заметите, насколько более эффективным станет ваше общение, ваша деятельность, в целом ваша жизнь.

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 в себе ту часть личности, которая не доверяет собеседнику, и внимательно выслушать ее аргументы. Может быть, вам удастся найти подходящие аргументы и убедить ее в обратном. 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. Доверие возможно лишь в состоянии конгруэнтности. Вы знаете, как этого достичь. А ответ на вопрос «Доверяет ли мне мой собеседник?» вам поможет получить уже освоенное вами умение — сенсорная острота.
3. Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками, чтобы ваша техника осталась незамеченной.
4. Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы заметить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения вверх-вниз. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.
5. Установление соответствия ритму движения собеседника. Освоение этого шага требует осторожной тренировки. Выделите какое-то движение, которое ваш собеседник постоянно повторяет, и сопровождайте его всякий раз каким-то другим своим движением, 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. В спонтанном раппорте отражение тел собеседниками происходит естественно. Достижение раппорта — это способ синхронизации собеседников: так внешнее соответствие подчеркивает сходство и смягчает различия, в результате взаимное понимание между людьми усиливается. 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. Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь

(прикосновение или слово или их сочетание) немедленно вызывает в памяти Оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности. Теперь у вас есть средство вхождения в ресурсное состояние. 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. Как уже отмечалось, НЛП — это интеграция психологии, лингвистики и компьютерного программирования. Психология имеет дело с процессом общения, а лингвистика — с содержанием общения. НЛП предлагает особую процедуру уточнения содержания и смысла сказанного. Суть -ее— в умении задавать вопросы, которые в НЛП называются пойнтерами, или указателями.

Пойнтер 1: существительное. Первый пойнтер нужен для уточнения смысла существительного. Если три человека обсуждают производительность, то для каждого из них это слово может иметь специфическое значение: для одного — главным будет скорость, для другого — люди, для третьего — машины. Если вы услышите подобные неопределенные существительные, вам необходимо задать уточняющий вопрос — пойнтер 1: «А какой смысл вы вкладываете в слово...? А что для вас значит...?»

Пойнтер 2: глаголы. Нужен для уточнения смысла глаголов. Для этого полезно задать вопрос: «Как именно (глагол)?» Например, собеседник говорит вам: «Я подготовлю доклад к 12-му числу». «Как именно вы подготовите доклад?» — последует вопрос. В самом деле, доклад можно приготовить 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.

Пойнтер 3: правила. В жизни человека существует множество правил, обычно выражаемых в словах: «должен», «не должен», «надо», «нельзя». Человеку иногда стоит пересматривать принятые правила, сомневаясь в их необходимости и своевременности. Так, к словам «должен», «надо» задайте вопрос: «А что будет, если я не сделаю этого? А что будет, если вы не сделаете этого?». Такие вопросы проверяют обоснованность правил и ограничений. Если, отвечая на такой вопрос, находят достаточно убедительные аргументы в пользу правила, то оно необходимо. Если же вопрос остается без ответа, то в справедливости правила стоит сомневаться. Подвергая сомнению правила, мы можем обрести новые возможности и новые выборы, способы действия. В НЛП предупреждают: третий пойнтер очень полезен в общении с самим собой, но использовать с другими людьми его нужно осторожно, чтобы не вызвать агрессию собеседника. Людям не нравится, если кто-то раскрывает ограничения их мышления. Поэтому третий пойнтер можно задавать, лишь добившись раппорта с собеседником, внимательно присматриваясь к его ответной реакции. Полезно смягчить вопрос: «Поясните, пожалуйста, что вы конкретно имеете в виду, почему мы должны? А что будет, если мы не сделаем этого?»

Пойнтер 4: обобщения. Предназначен для того, чтобы избежать ошибок, связанных с некорректным обобщением. Обобщение, с одной стороны, полезное свойство мышления, но, с другой стороны, обобщения нередко ограничивают наше мышление и причиняют неприятности, которых вполне можно избежать, если вовремя пересмотреть это обобщение-стереотип, которое искажает «карту реальности» человека и ограничивает его возможности. 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. В этом случае полезно переспросить: «Действительно все? Неужели всегда? А, может быть, вы встречали человека, которому можно было бы верить?»

Пойнтер 5: сравнения. Используется для уточнения сравнений, таких как «лучше», «хуже», «легче» и др. Если вы услышите: «Лучше сделать это», то можете уточнить: «Лучше по сравнению с чем?».

Помните, что пойнтеры необходимы, если вам нужна точная информация, без которой не достичь своего результата или результата вашего партнера. Если же речь идет о чем-то незначительном, то можно обойтись без уточняющих вопросов. Уточнения в первую очередь требуют существительные. Выяснив же их специфическое значение, вы экономите время для дальнейшего продуктивного общения. 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.

Тема 2.5 Психологические особенности публичного выступления

1. Принципы информирования.
2. Методы информирования.
3. Подготовка к выступлению.
4. Преодоление нервозности.
5. Формирование отношения аудитории. Организация внимания аудитории. Принципы убеждающей речи.

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. Для получения кредита доверия оратору необходимы знания (опыт), достоверность используемой информации и особые личные качества.

Интеллектуальная стимуляция и креативность. Аудитория более склонна прислушиваться к интеллектуально стимулирующей информации. Таковой она будет, если она нова для слушателей и отвечает их потребности в знаниях, является необычной и при изложении которой используются неординарные методы.

Актуальность. Аудитория охотнее воспринимает и запоминает информацию, которая кажется ей актуальной. «С точки зрения восприятия информации, большинство людей подобны не губкам, впитывающим все, что они видят и слышат, а фильтрам, которые пропускают через себя только ту информацию, которую считают актуальной». Актуальность — это субъективная ценность, приписываемая слушателями информации, отвечающей 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 и 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 следующие вопросы:

- Перед кем предстоит выступать? (оценка аудитории).

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

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. Оценка аудитории включает:

1) сбор основных демографических показателей слушателей;

2) определение уровня заинтересованности, знаний и установок по отношению к оратору и выбранной им теме. Здесь важно также отследить чего именно ожидают слушатели.

Результаты этой оценки помогут выступающему отобрать подходящие примеры, организовать и представить свою речь в форме, удобной для слушателей. Сбор демографических данных нужен для того, чтобы определить, какой контингент преобладает среди слушателей, следовательно, на кого нужно больше ориентироваться. При этом учитываются возраст, пол, уровень образованности, социальная принадлежность, вероисповедание.

Учет обстановки выступления

Оценка того места (обстановки), где предстоит выступать, подскажет, как лучше справиться с ожиданиями слушателей и какую выбрать манеру произнесения речи.

Такая оценка включает в себя следующие пункты.

1. Насколько велика будет аудитория. Если аудитория маленькая (до 50 человек), то можно стоять к слушателям довольно близко, говорить нормальным голосом и чувствовать себя раскованно. Если же аудитория большая, то, вероятнее всего, потребуются микрофон и передвижения по залу будут нецелесообразны.

2. В какое время суток состоится выступление. Если выступление (например, лекция) состоится рано утром, то слушатели будут сонными, их нужно будет растормошить яркими примерами, большей эмоциональностью речи. То же может быть и тогда, когда выступать придется сразу после обеденного перерыва: слушатели могут расслабиться, вести себя апатично и даже задремать.

3. Когда по программе предстоит выступать. Если ваше выступление единственное или основное, то у вас есть очевидное преимущество — внимание будет приковано к вам. Однако когда по программе много выступлений (например, на научной дискуссии), ваша очередь может повлиять

на то, как вас примут. Невыгодно выступать первым, так как требуется «разогреть» слушателей и они будут отвлекаться на приход опоздавших. Невыгодно выступать и последним, так как слушатели могут уже устать от предыдущих ораторов.

4. Сколько времени вам отведено. От этого зависит количество информации, которое вы собираетесь сообщить аудитории, и отбор самой важной информации.

5. Где предстоит выступить. Нужно обратить внимание на размер помещения, освещенность, наличие трибуны, расстояние между выступающим и первым рядом. Если предстоит выступить в длинном, узком помещении, то придется говорить громче обычного, так чтобы слышали задние ряды.

6. Какое оборудование потребуется для выступления. Не предупредив заранее организаторов выступления о необходимости доски, проекционного аппарата, указки и других технических средств, выступающий может попасть в затруднительное положение.

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

Выделим этапы речевой подготовки:

- определение целей речи;
- анализ аудитории и ситуации;
- отбор и ограничение предмета речи;
- сбор материала;
- создание плана речи;
- подбор слов для речи;
- практика произнесения вслух.

Большинство хороших ораторов использует метод импровизации. Надо подчеркнуть, что при этом речь очень тщательно 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, и, конечно, более выразительной, жизнерадостной, гибкой и спонтанной.

Правила структурирования выступления. Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

Суть **правила рамки** состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, заключены в рамку, которая как раз и задает структуру. В начале, как правило, сообщаются цели и намерения, перспективы и ожидания, возможные результаты, в конце должны быть подведены итоги, сделаны выводы по поводу реализованных или нереализованных надежд и ожиданий, показана ретроспектива. Такое построение информации способствует не только лучшему ее пониманию и восприятию, но и запоминанию.

В коммуникации существует психологический феномен, которым блестяще пользуются многие знаменитые ораторы: 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 должно быть кратким (одно или два предложения). Можно обойтись и без него. Не начинайте выступление слишком формально и не показывайте, что вы очень тщательно его готовили. Свобода, непреднамеренность и естественность тона ведут к успеху.

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.

В общении людей правило рамки достаточно часто нарушается. Как замечено практиками, некоторые партнеры, начав разговор по поводу одного намерения, зачастую забывают о нем и завершают разговор уже совсем по другому поводу. Именно с этой перестройкой внутри содержания разговора общение становится для многих неудовлетворительным: неизвестно о чем договорились, к какому результату пришли, зачем начали этот разговор.

Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование, задавая строение информации как бы «изнутри». Речь идет о том, что 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», «раз мы согласны с этим, следовательно, это тоже верно». Используя правило цепи, мы не только упорядочиваем, связываем, организуем содержание, но и облегчаем собеседнику восприятие, понимание и запоминание информации. Качество цепи должно соответствовать представлениям партнера, а ее вид — соответствовать его личностному потенциалу и интеллекту.

Очень важна при взаимодействии и последовательность передачи всей информации в целом. Неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между собеседниками. Сообщение воспринимается лучше, когда оно построено следующим образом:

- от внимания к интересу;
- от интереса к основным положениям;
- от основных положений к возражениям и вопросам;
- затем ответы, выводы, резюмирование.

4. Преодоление нервозности

Нервозность (волнение) перед выступлением — явление довольно обычное, имеющее как положительное, так и отрицательное влияние на выступление оратора. Все дело в степени волнения. Небольшое волнение мобилизует оратора, сильное волнение мешает выступлению. От 15 до 20% людей постоянно испытывают страх перед выступлением. У них начинаются спазмы в животе, потеют ладони, пересыхает горло, в речи появляются такие связующие слова и выражения, как «гм», «типа», «понимаете». Такие люди стараются избегать выступлений, а если этого

сделать не удастся, то говорят как можно короче.

Возникновению нервозности способствует слабая подготовка к выступлению либо мнение оратора о том, что он плохо подготовлен (это характерно для лиц с высокой тревожностью).

Влияет и отсутствие опыта публичных выступлений.

Рассмотрим 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.

5. 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),
- делясь общими переживаниями (рассказывая случаи из личного опыта, которые показывают, что вы ваши слушатели имеете много общего);
- персонифицируя информацию, т. е. относя ее к слушателям, чтобы они поняли, что она имеет отношение и к ним тоже.

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

1) Своевременность. Слушателей скорее заинтересует информация, которую они смогут использовать немедленно или, по крайней мере, в ближайшем будущем.

2) 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.

3) Серьезность. Следует указать на важность излагаемого материала, его связь с физическими, экономическими и психологическими последствиями. 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.

4) Живость. При ослаблении внимания слушателей необходимо использовать интересные истории, анекдоты, связанные с темой сообщения. Однако важно при этом не увлекаться их использованием, иначе внимание слушателей рассеется от предмета обсуждения. Вообще следует отметить, что живая, образная, эмоциональная речь воспринимается слушателями гораздо лучше, чем размеренная, строго логичная, монотонная речь, которая быстро усыпляет слушателей. Для пробуждения и поддержания интереса к сообщению можно начинать его с вопроса и продолжать задавать вопросы во время речи.

III. Адаптация к уровню понимания аудитории. Важно, чтобы преподносимая слушателям информация была доступна их пониманию. При этом лучше ошибиться в сторону недооценки знаний аудитории, чем в сторону переоценки. Правда, может оказаться, что часть слушателей обладают необходимыми знаниями для понимания вашего сообщения, и при ориентации на несведущих может возникнуть ситуация, будто вы оскорбляете знающих подозрением в их невежестве. Чтобы избежать двойственности своей позиции, 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. В этом случае и овцы будут целы, и волки будут сыты.

Даже если слушатели обладают необходимыми базовыми знаниями, все равно нужно подумать над способом представления новой информации, который будет способствовать ее пониманию, используя для этого определение, описание, сравнение и приведение примеров.

IV. 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. Кроме того, успех выступления будет зависеть от частоты визуального контакта оратора с аудиторией. Чем чаще оратор смотрит на аудиторию, тем более

квалифицированным, осведомленным и опытным, а также более честным и дружелюбным его считают.

Один из способов обеспечения зрительного контакта — представить свою аудиторию в виде ряда групп, сидящих в разных частях помещения. Затем наугад поговорите в течение 4–6 секунд с каждой группой. Например, поговорите в течение нескольких секунд с группой в заднем левом конце зала, затем посмотрите на людей в дальнем правом конце, далее переведите взгляд на группу в средней части зала, группу спереди слева, а потом на группу спереди справа. После этого можно поменять порядок на обратный. Это гарантирует, что вы не затратите непропорционально большого количества времени, разговаривая с теми, кто находится перед вами или в центре зала.

Что дает поддержание постоянного зрительного контакта с аудиторией?

Первое: аудитория сосредоточивает свое внимание на речи.

Второе: растет доверие аудитории к оратору. Зрительный контакт воспринимается как признак искренности. Ораторов, которые не способны сохранять зрительный контакт со слушателями, почти

всегда воспринимают как неуверенных в себе, а нередко как неискренних или не честных.

Третье: оратор видит, как аудитория реагирует на его речь. Следя за поведением аудитории, оратор может определить, что следует изменить в его докладе.

Оратору нужно создать у аудитории хорошее мнение о себе как личности. Этому будут способствовать соответствующая аудитории одежда, улыбка и доброжелательный тон голоса. Важно следить за выражением лица. Слушатели негативно реагируют на каменное выражение лица, постоянные гримасы и сердитые взгляды. Поза оратора тоже имеет значение. Прямая осанка и расправленные плечи во время выступления говорят аудитории об уравновешенности оратора. Сутопящиеся ораторы могут производить неблагоприятное впечатление: казаться не слишком уверенными в себе или беспечными. Необходимо избегать раскачивания, переступания с ноги на ногу или хождения из одного конца помещения в другой.

В начале речи нужно стоять прямо на обеих ногах. Негативно влияют на внимание слушателей почесывание носа и рук, снятие и надевание очков.

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.

Оратору важно представлять установку слушателей на его сообщение: положительна ли она, отрицательна или нейтральна. В случае отрицательного отношения нужно показать, почему данная тема важна для слушателей.

Если аудитория имеет положительную установку на то, что будет говорить оратор, то ему нужно поставить перед собой цель укрепить эту установку и предложить четкую и конкретную программу действий, вокруг которой слушатели могут сплотиться.

При отсутствии у слушателей определенного мнения целью оратора становится сформировать его или убедить их действовать. Если аудитория не имеет никакого мнения, потому что она не информирована, оратор, прежде чем формировать ее определенное мнение, должен дать достаточно информации, которая поможет слушателям понять суть дела. Нейтральная аудитория способна рассуждать объективно и воспринимать разумные доводы. Поэтому стратегия оратора должна включать представление наилучших из возможных аргументов и подкрепление их самой лучшей информацией, имеющейся у него. Если слушатели не имеют никакого мнения, потому что обсуждаемый вопрос им безразличен, усилия оратора должны быть направлены на то, чтобы сдвинуть их с этой позиции. Для этого надо чаще использовать материал, обращенный к нуждам слушателей.

Если слушатели стоят на позиции умеренного несогласия с предложением оратора, то он может вполне прямо приводить им свои аргументы в надежде, что их весомость заставит аудиторию перейти на его сторону. Другая часть стратегии оратора должна состоять том, чтобы 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.

При враждебно настроенной аудитории ожидать полного переворота в установках слушателей не приходится. Поэтому лучше 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.

Если в процессе выступления требуется убедить или переубедить аудиторию в ее мнении, оратор должен использовать весомые доводы и доказательства.

Сами по себе доводы — это ничем не подкрепленные заявления, хотя некоторые из них являются самоочевидными и нередко оказывают убедительное воздействие без какого-либо подкрепления (доказательства). Однако в большинстве случаев слушатели будут ждать от оратора оглашения фактов и мнений экспертов, подтверждающих его доводы, т. е. доказательств.

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.
2. Виды взаимодействий. Кооперация и конкуренция.
3. Трансактный анализ Э.Берна. Основные позиции: ребенок, родитель, взрослый.

1. Социальное взаимодействие и его виды.

Ситуация контакта двух и более людей может принимать различные формы:

- 1) простое сопresутствие;
- 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 обмениваться 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, связанных циклической зависимостью, 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. В этом случае говорят о **социальной связи**.

Существуют два основных уровня исследования социального взаимодействия: микроуровень и макроуровень. Взаимодействие людей друг с другом, в парах, в малых группах или межличностная интеракция изучается на микроуровне. Макроуровень социального взаимодействия включает крупные общественные структуры, основные институты общества: религию, семью, экономику. В рамках психологии общения мы будем рассматривать преимущественно непосредственные формы взаимодействия, связанные с микроуровнем.

Социальная жизнь возникает и развивается ввиду **наличия зависимости людей друг от друга**. Пожизненная зависимость людей друг от друга помещает проблему человеческих взаимоотношений в самую сердцевину существования человека. Люди имеют сильнейшую потребность в присоединенности: 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.

Во-первых, взаимодействие позволяет преодолеть ограниченность физических и интеллектуальных способностей каждого в отдельности.

Во-вторых, на его основе удается выполнить гораздо больший объем обычной работы вследствие разделения и специализации труда и возникновения помимо воли участников духа соревнования, мобилизующего скрытые резервы и существенно повышающего интенсивность деятельности.

В-третьих, создаются условия для успешного решения проблем там, где по тем или иным причинам невозможно распределить обязанности между отдельными членами группы.

На более поздних этапах – процессы взаимодействия были обусловлены необходимостью передачи опыта. Социальное взаимодействие ко всему прочему позволяет удовлетворить естественную потребность в близости, понимании, самораскрытии и др.

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.

Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т.д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия.

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, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

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).

Вступая в бесконечное количество различных видов взаимодействия, люди зачастую руководствуются следующими основными мотивами взаимодействия:

- максимизации общего выигрыша (мотив кооперации);
- максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- максимизации относительного выигрыша (как правило - максимизация собственного и минимизация выигрыша другого) (конкуренция);
- максимизации выигрыша другого человека (альтруизм);
- минимизации выигрыша другого (агрессия);
- минимизации различий в выигрышах (равенство).

Соответственно перечисленным мотивам можно определить ведущие стратегии 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. Перечисленные стратегии особенно ярко проявляются в ситуации конфликта.

Примечание: при анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия. Так можно констатировать кооперативную форму взаимодействия не только в условиях производства, но, например, и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков — совместного ограбления, кражи и т.д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности не обязательно та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно. Кооперация и конкуренция лишь формы «психологического рисунка» взаимодействия, содержание же и в том и в другом случае задается более широкой системой деятельности, куда кооперация или конкуренция включены. Поэтому при исследовании как кооперативных, так и конкурентных форм взаимодействия недопустимо рассматривать их обе вне общего контекста деятельности.

В основу различения типичных стратегий контакта может быть положена ценностная ось «отношение к другому как к ценности — отношение к другому как к средству». В первом случае можно выделить моральную и психологическую стороны. Моральная сторона состоит в признании другого человека в качестве свободного, ответственного, имеющего право быть таким, каков он есть. Психологическая сторона состоит в стремлении к сотрудничеству, равноправным партнерским отношениям, к совместному решению возникающих проблем, в готовности понять другого, умении децентрироваться, видеть человека во всей его многосложности, уникальности, изменчивости. В поведенческом плане — это установка на диалог и сотрудничество.

Второй полюс характеризуется отношением к партнеру как к средству, объекту, орудию достижения своих целей: нужен — привлечь, не нужен — отодвинуть, мешает — убрать. Подобная установка базируется на обесценивании человека, на ощущении собственного превосходства над другими в чем-либо, доходящем до чувства собственной исключительности. В психологическом плане эта позиция проявляется в эгоцентризме — непонимании другого, отсутствии попыток увидеть ситуацию его глазами, в упрощенном, одностороннем видении своего партнера, в использовании стереотипных представлений, расхожих суждений о нем. В поведенческом плане — это опора на однонаправленность воздействия, его монологичность с использованием стандартных, привычных, автоматических приемов.

Каждый человек оказывается перед проблемой выбора своей собственной позиции. Для описания взаимопереходов между полюсами можно выделить несколько уровней, каждый из которых соответствует определенной стратегии межличностного взаимодействия.

Доминирование. Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений, стремление обладать, распоряжаться, получить неограниченное одностороннее преимущество. Стереотипное представление о другом, открытое без маскировки императивное воздействие — от насилия, подавления, господства до внушения, приказа с использованием грубого простого принуждения.

Манипуляция. Возникает тогда, когда открыто переиграть соперника уже не удается, а полностью подавить нет возможности. При этом сохраняется тенденция к игнорированию его интересов и намерений, однако стремление добиться своего происходит с оглядкой на производимое впечатление. Воздействие скрытое с опорой на автоматизмы и стереотипы, с привлечением сложного опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия — провокация, обман, интрига, намек.

Соперничество. Партнер представляется опасным и непредсказуемым, с силой которого приходится считаться, но основная задача — переиграть его. Если манипуляция строится на маскировке как цели воздействия, так и самого факта воздействия, то соперничество допускает признание факта воздействия, но цели еще скрываются. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.

Партнерство. Отношение к другому как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности. Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит и средством объединения и средством оказания давления.

Содружество (соучастие). Отношение к другому как к самооценности. Стремление к объединению в совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей. Основной инструмент воздействия уже не договор, а согласие (консенсус).

Лишь последние две установки, строго говоря, могут быть отнесены к продуктивному стилю взаимодействия, который понимается как плодотворный контакт в межличностном взаимодействии, способствующий установлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов совместной деятельности.

Продуктивный стиль не существует между людьми изначально, он устанавливается, требуя от участников коммуникации значительных психологических и энергетических затрат. К сожалению, люди часто не могут приспособиться друг к другу, прийти к согласию, преодолеть психологические барьеры, установить доверительные отношения. Иногда, достигнув доверия на первых этапах развития отношений, они не способны сохранить его. Результатом является использование непродуктивного стиля взаимодействия, блокирующего реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности; в нем находят воплощение первые три установки на шкале межличностных отношений.

Можно выделить несколько основных критериев **продуктивности** стиля межличностного взаимодействия:

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

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

Единица взаимодействия в рамках трансактного анализа называется **трансакцией**. Берн писал: «Люди, находясь вместе в одной группе, неизбежно заговорят друг с другом или покажут свою осведомленность о присутствии друг друга. Человек, к которому обращен трансакционный стимул, в ответ что-то скажет или сделает. Этот ответ назван трансакционной реакцией. Трансакция считается дополнительной, если стимул влечет ожидаемую реакцию».

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.) , приспособляющееся 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	Заботливый родитель Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
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	Спонтанный ребенок Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"

Формы взаимодействия. В рамках трансактного анализа выделяются разнообразные формы межличностного взаимодействия: привязанность, дружба, любовь, соревнование, уход, времяпрепровождение, операция, игра, социальное влияние, подчинение, конфликты, ритуальное взаимодействие и др.

Различные формы взаимодействия людей характеризуются специфическими позициями.

Ритуальное взаимодействие — одна из распространенных форм взаимодействия, которое строится по определенным правилам, символически выражая реальные социальные отношения и статусе человека в группе и обществе. Ритуал выступает как специальная форма взаимодействия, придуманная людьми для удовлетворения потребности в признании. Ритуальное взаимодействие идет с позиции «Родитель—Родитель». Ритуал обнаруживает ценности группы, люди выражают ритуалом то, что более всего трогает их, что составляет их социальные ценностные ориентации. Ритуальные действия важны для осуществления преемственности между различными поколениями в той или иной организации, для поддержания традиций и передачи накопленного опыта через символы.

Человечество выработало на протяжении своей истории огромное количество разнообразных ритуалов: религиозные обряды, дворцовые церемонии, дипломатические рауты, военные ритуалы, светские обряды, включая праздники и похороны. К ритуалам относятся многочисленные нормы поведения: прием гостей, приветствие знакомых, обращение к незнакомым и пр. **Ритуал — это жестко фиксированная последовательность трансакций**, причем трансакции производятся с Родительской позиции и обращены к Родительской позиции, позволяя людям почувствовать себя признанными. Если потребность человека в признании не реализуется, то начинает развиваться агрессивное поведение. Ритуал как раз и призван снять эту агрессию, удовлетворить потребность в признании хотя бы на минимальном уровне.

Вид взаимодействия, при котором трансакция осуществляется с позиций «Взрослый—Взрослый» в рамках ТА назван операцией. С **операциями** мы встречаемся ежедневно: это прежде всего взаимодействия на работе, учебе, а также приготовление пищи, ремонт квартиры и пр. Успешно проведя операцию, человек подтверждает свою компетентность и получает подтверждение окружающих. Трудовое взаимодействие, распределение и выполнение профессиональных, семейных функций, умелое и эффективное осуществление этих обязанностей — вот те операции, которые заполняют жизнь людей.

Соревнование — форма социального взаимодействия, при которой имеется четко определенная цель, которая должна быть достигнута, все действия различных людей соотнесены друг с другом с учетом этой цели таким образом, что они не вступают в конфликт; при этом и сам человек не вступает в конфликт с самим собой, придерживаясь установки другого игрока команды, но тем не менее человеку присуще желание добиться лучших результатов, чем другие члены команды. Поскольку человек принимает установки других людей и позволяет этой установке других определять, что он совершит в следующий момент, с учетом какой-то общей цели, постольку он становится органическим членом своей группы, общества, принимая мораль этого общества и становясь значимым его членом.

Следующий тип одобряемых фиксированных взаимодействий — **времяпрепровождение**, обеспечивающих хотя бы минимум приятных ощущений, знаков внимания (который Берн называл «психологическими поглаживаниями»), между взаимодействующими людьми. Времяпрепровождение — фиксированная форма трансакций, призванная удовлетворять потребность людей в признании. Самое распространенное времяпрепровождение с позиции Родитель—Родитель: обсуждается и осуждается все отклоняющееся от нормы: дети, женщины, мужчины, власть, телевидение и пр., или времяпрепровождение на тему «Вещи» (сравнение имеющихся во владении автомашин, телевизоров и пр.), «Кто вчера выиграл» (футбольные и другие спортивные результаты) — это мужское времяпрепровождение; «Кухня», «Магазин», «Платье», «Дети», «Сколько стоит?», «Вы знаете, что она...» — преимущественно женское времяпрепровождение.

Устойчивое взаимодействие людей может быть обусловлено появлением взаимной симпатии. Тесные взаимоотношения, обеспечивающие дружескую поддержку и чувство поддержки (то есть мы чувствуем, что нас любят, одобряют и поощряют друзья и близкие). Формами таких отношений является дружба, любовь.

Эрик Берн исследовал и такой тип взаимодействия между людьми, как **игра, манипуляция. Игры (как они понимаются в транзактном анализе) — это стереотипизированная серия взаимодействий, приводящих к заранее предсказуемому предопределенному результату без учета желаний других участников «игры».** В отличие от всех других видов взаимодействий — ритуалов, времяпрепровождений, операций, дружбы, любви — нечестные взаимодействия, поскольку включают ловушки, подначки, расплаты.

Игры отличаются от других способов структурирования времени двумя параметрами наличием скрытых коммуникативных мотивов и наличием выигрыша. Этот «выигрыш» в играх, описываемых Берном, бывает порой весьма условен. Так «выигрышем» может служить для человека подтверждение своего внутреннего убеждения «я- плохой, другие – плохие». Человек :

1) скрытыми мотивами,

2) наличием выигрыша (который бывает порой весьма условен). Каждый участник гейма, даже потерпевший поражение, получает выигрыш, но крайне специфический — в форме негативных чувств обиды, страха, вины, ненависти, подозрения, унижения, презрения, высокомерия, — что служит своеобразным подтверждением правоты жизненной позиции этих людей, согласно которой «люди — плохие, я — плохой, жизнь — плоха».

Берн отмечал, что многие люди играют в эти бессознательные игры, получая специфические негативные выигрыши, поскольку эти игры являются важной частью неосознаваемого плана жизни, или **сценария**, человека. Каждая «игра» начинается с приманки, которую активный участник, инициатор, предлагает пассивному участнику с учетом особенностей его характера, с учетом его «слабинки». Затем следует серия двойных транзакций, которые неизменно приводят к заранее запланированному результату. Двойными транзакциями они были названы по причине своей двоякости, имеющей некоторый подтекст, провоцирующий другого игрока на определенные действия

Чтобы выйти из игры и не стать жертвой чужих манипуляций, важно постараться заменить двойные транзакции на открытые, прямые.

Тема 3.2 Социальное влияние и его виды.

1. Понятие социального влияния. Виды социального влияния (убеждение, внушение, заражение и т.д).
2. Приемы эффективного убеждения.
3. Искусство критики, поощрения, формирования взаимного доверия, подкрепление желательного поведения.
4. Распознавание манипуляций и защита от них. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение.

1. Понятие социального влияния. Виды социального влияния (убеждение, внушение, заражение и т.д).

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.

Классификация видов влияния может происходить по разным основаниям.

Согласно Сидоренко Е.В., психологические средства влияния могут быть вербальными, невербальными и паралингвистическими. Вербальные средства – слова, прежде всего их смысл, а также характер используемых слов, подбор выражений, правильность речи или разные виды ее неправильности. Невербальные средства – взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, запахи, прикосновения, оформление внешности. Паралингвистические (околовербальные) средства влияния – особенности произнесения речи.

Психологическое влияние можно разделить на этическое и неэтическое. О неэтическом влиянии говорят, когда используются средства, не соответствующие этическим нормам и обычно носит или силовой или манипулятивный характер. Этическое психологическое влияние свободно от силовых и обманных приемов.

Виды влияния: аргументация, самопродвижение, манипуляция, внушение, заражение, побуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности, просьба, игнорирование, принуждение, нападение, деструктивная критика.

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

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 сертификатов, дипломов, знакомств итд итп.

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»; прикосновение и телесный контакт.

Пробуждение импульса к подражанию. Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть произвольным или произвольным. Средства влияния: публичная известность воздействующего; демонстрация высоких образцов мастерства; явление примера доблести, милосердия, служения идее; новаторство; личный магнетизм; призыв к подражанию.

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.

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

Принуждение. Угроза применения инициатором своих контролируемых возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролируемые 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. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором - как собственное давление, адресатом - как давление со стороны инициатора или «обстоятельств». 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 или физическая 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 столько на логике построения собственного доказательства, сколько на психологии взаимодействия с адресатом. Невозможно быть убедительным вообще, объективно. Можно быть убедительным для кого-то конкретно. Убедительность - это то, что возникает в процессе взаимодействия.

Основные положения тактики аргументирования:

1. **Выбор техники аргументирования.** В зависимости от особенностей партнеров выбираются различные методы аргументирования.

2. **Устранение противоречий.** Важно избегать обострений или конфронтации. Если же они произойдут, то нужно сразу же перестроиться и сгладить их, чтобы следующие вопросы можно было рассмотреть без конфликта, причем на профессиональной основе. Здесь существуют некоторые особенности: критические вопросы лучше рассматривать либо вначале, либо в конце фазы аргументации; по особо деликатным вопросам следует переговорить с партнером наедине до начала переговоров, так как с глазу на глаз можно достигнуть гораздо лучших результатов, чем в зале заседаний; в исключительно сложных ситуациях полезно сделать перерыв, а потом вновь вернуться к тому же вопросу.

3. **Двусторонняя аргументация** может применяться, когда вы указываете как на преимущества, так и на слабые стороны предлагаемого решения. В любом случае следует указывать на недостатки, о которых партнер мог бы узнать из других источников информации. Односторонняя аргументация может применяться в тех случаях, когда партнер менее образован или у него уже сложилось свое мнение, или он открыто выражает позитивное отношение к вашей точке зрения.

4. **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, т.е. сначала перечисляются 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. 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).

5. **Персонификация аргументации.** 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.

Общие правила

I. Вежливость и корректность. При любых ответах партнера аргументатор должен сохранять вежливость. 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. Общий язык. В аргументации важно использовать не 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. Избежание чрезмерной убедительности. Зачастую аргументирующий не может преодолеть искушения прямо указать адресату на ошибку в его рассуждениях: «Ну, видишь теперь, где ты ошибся?» Чрезмерная убедительность бросает вызов чувству собственной значимости и поэтому вызывает защитную реакцию в форме сопротивления.

Другой вариант излишней убедительности - чрезмерное количество аргументов. Излишняя доказательность подозрительна. «Я не буду сейчас переделывать инструкции, поскольку я не хочу ограничивать сотрудников чрезмерной регламентированностью. Кроме того, у меня нет на это времени».

VII. 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.

VIII. Использование техник ответов 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».

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».

IX Использование техник аргументации.

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 достаточно сильно интеллектуально развит.

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 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 «бумеранга» дает возможность использовать «оружие» собеседника против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если его применять с изрядной долей остроумия.

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. 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.

Психологические приемы убеждения в споре.

Необходимо упомянуть также о спекулятивных методах аргументации и приемах, которые могут быть использованы в споре. Эти методы можно даже назвать обычными уловками, и их, конечно, не стоит применять. Но знать эти методы и различать, когда их применяют ваши партнеры, все же следует:

1. **Техника преувеличения** состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов.
2. **Техника анекдота.** Одно остроумное или шутовское замечание, сказанное вовремя, может полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.
3. **Техника использования авторитета** состоит в цитировании известных авторов. Слушателям обычно достаточно упоминания одного известного имени.
4. **Техника дискредитации партнера.** Если нельзя опровергнуть суть вопроса, то по меньшей мере нужно поставить под сомнение личность собеседника.

5. **Техника изоляции** основывается на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному.

6. **Техника изменения направления** заключается в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который, по существу, не имеет отношения к предмету дискуссии.

7. **Техника введения в заблуждение** основывается на сообщении путаной информации. Собеседник сознательно или неосознанно переходит к дискуссии на определенную тему, которая легко может перерасти в ссору.

8. **Техника отсрочки.** Ее целью является затягивание дискуссии. Собеседник употребляет ничего не значащие слова, задает отработанные вопросы и требует разъяснения по мелочам, чтобы выиграть время для раздумий.

9. **Техника апелляции.** Собеседник выступает не как деловой человек и специалист, а взывает к сочувствию. Путем воздействия на наши чувства он ловко обходит нерешенные деловые вопросы.

10. **Техника искажения** представляет собой неприкрытое извращение того, что мы сказали, или перестановку акцентов. Недостаточно только владеть методами аргументации, нужно владеть и тактикой аргументирования, которая заключается в искусстве применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед. В соответствии с этим техника — это умение приводить логичные аргументы, а тактика — выбирать из них психологически действенные.

11. **«Несколько вопросов в одном».** Оппоненту одновременно задают несколько различных вопросов под видом одного и требуют немедленного ответа «да» или «нет». Но дело в том, что заключенные в данном вопросе подвопросы бывают прямо противоположны друг другу: один из них требует ответа «да», а другой — «нет». Отвечающий, не заметив этого, дает ответ только на один из вопросов. Задающий вопросы пользуется этим, произвольно применяя данный ответ к другому вопросу, и запутывает оппонента. Этой уловкой пользовались еще в античные времена.

12. При нежелании отвечать на заданный вопрос, оппонент может использовать следующие приемы: иронизирование над вопросами своего оппонента, негативная оценка самому вопросу (сам вопрос поставлен несколько некорректно...), ссылка на сложность вопроса и неоднозначность информации по нему, и как следствие - откладывание ответа на него, прием «ответ вопросом на вопрос» и т.п

3. Искусство формирование доверия и 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.

Следующие советы помогут вам избежать ада неприязненных отношений:

1. Прежде всего выслушайте объяснения. К сожалению, немногим людям удается 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, особенно если факты налицо, 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. Не ищите «козла отпущения». Это приведет к тому, что когда Ваша критика будет уже «по делу» к ней не прислушаются.

6. 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 противоположенному — ухудшению отношения.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

Формирования взаимного доверия. Доверие непосредственно связано с сотрудничеством.

Степень доверия - первичный фактор для долговременной взаимосвязи и достижения долгосрочных целей. Те, кто доверяют другим через некоторое время сами показывают высокую степень сотрудничества по сравнению с теми, кто имеет низкое доверие к другим. В целом авторами исследований, выполненных в рамках данного направления, было показано, что чувство доверия является фундаментом или базой во взаимоотношениях людей и, в конечном счете, - эффективности работы в группе.

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 (педагогика).

На основе полученных результатов были выделены факторы, направленные на «строительство» и на «разрушение» доверия. *К факторам, строящим доверие*, относятся:

- 1) честная и открытая коммуникация без искажения информации;
- 2) демонстрация способностей и возможностей другого для достижения им мастерства, компетентности и т.п.;

3) умение прислушаться к мнению другого, даже при несогласии с ним;

4) выполнение обещаний и обязательств;

5) взаимодействие с другими и взаимопомощь.

К разрушителям доверия были отнесены те, кто:

1) в деятельности в собственном благополучии заинтересован более чем в благополучии других;

2) дает противоречивые указания, из которых невозможно понять, как поступать;

3) избегает брать ответственность за собственные действия;

4) делает безответственные выводы без проверки фактов;

5) оправдывается или обвиняет других, когда что-то не получается.

В наибольшей степени, построение доверительных отношений связана с способностью человека к самораскрытию. Обычно выделяется три уровня самораскрытия:

а) изложение фактической информации о себе (уровень «биографической трибуны»);

б) откровенный рассказ о собственных предпочтениях, отношениях, снах, планах и т.п. (считается, что этот уровень способствует осуществлению двух основных функций: одна связана с преодолением страха от самораскрытия и порождает чувство высвобождения, вторая - с фактором объективации и с самопониманием. С. Джурард вообще считает самораскрытие перед другим человеком единственным средством самопонимания);

в) самый глубинный уровень самораскрытия связан с раскрытием зоны внутренних проблем человека (имеются в виду переживания, связанные с чувством вины, неуверенности, страхами и т.п.).

Каждый из этих уровней связан с углублением доверия, с одной стороны, к группе, а с другой стороны - к себе.

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) Несмотря на напряженность обсуждения различных вопросов оно не должно принуждать, заставлять другого человека измениться. 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) Высказывания о вас передавайте с помощью других слов, чтобы увериться, что вы их правильно поняли. Проверьте и удостоверьтесь, что ваш собеседник понял ваши замечания так, как вы имели в виду.

3) 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».

4) 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?»

5) Важно распределение событий во времени. Реакция на поведение должна быть сразу же вслед за ним, чтобы было понятно, о каком поведении говорится. Например, вы можете во время самой встречи сказать: «То, что вы сказали, заставляет меня чувствовать, что вы отталкиваете меня». 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.

6) Наименьшую помощь оказывают те высказывания, в которых как будто дается информация о другом человеке, но на самом деле они выражают ваши собственные чувства. Избегайте следующих высказываний:

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).

7) Наиболее полезны следующие высказывания, несущие информацию о вас и ваших реакциях:

Описание поведения. Чтобы развить умение описывать поведение другого человека, надо развить умение наблюдать то, что действительно происходит. Пусть другие поймут, на какое поведение вы реагируете. Чтобы другие поняли это, поведение надо правильно и точно описать. Описывать надо то, что видно любому человеку. Ограничьтесь описанием того, что кто-то сделал.

Например:

«Петр, кажется, ты не соглашаешься ни с чем из того, что предлагает Мария». (А не: «Петр, ты стараешься разозлить Марию» - это не описание, а обвинение в плохих намерениях).

«Петр, ты говорил больше, чем другие на эту тему. Несколько раз ты прерывал других перед тем, как они закончили». (А не: «Петр, ты слишком груб» - это осуждение без

доказательств. Или же: «Петр, ты всегда хочешь быть в центре внимания» - это высказывание приписывает недостойное намерение).

«Петр, я еще не закончил говорить, когда ты прервал меня». (Вместо: «Петр, ты нарочно не дал мне закончить»). Слово «нарочно» предполагает, что Петр осознанно и намеренно прервал вас. Однако все могли видеть только то, что он действительно прервал вас.)

Описание ваших собственных чувств. Нужно попытаться описывать свои чувства к другим людям скорее 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.

4. Манипуляции. Противостояние манипуляциям.

С точки зрения истории, одной из первых попыток систематизации приемов информационно-психологического воздействия на массовое сознание с помощью пропаганды явилось описание в ряде зарубежных и отечественных источников технологии стереотипизации и большой лжи, а также выделение семи основных принципов информационно-психологического воздействия, так называемой «азбуки пропаганды»:

- 1. Приписывание или навешивание ярлыков** – выбор оскорбительных эпитетов, метафор, «ярлыков» для именованного человека, идеи, явления для того, чтобы вызвать эмоционально негативное отношение окружающих.
- 2. Сияющие обобщения** – замена названия явления, идеи более общим родовым именем, которое имеет положительную эмоциональную окраску и вызывает доброжелательное отношение окружающих.
- 3. Трансфер или перенос** – ненавязчивое распространение авторитета и престижа того, что ценится и уважается людьми, на то, что преподносит источник коммуникации.
- 4. Ссылка на авторитеты** – приведение высказываний личностей, обладающих высоким авторитетом, или наоборот, таких, которые вызывают отрицательную реакцию у категории людей, на которых направляется манипулятивное воздействие.
- 5. Свои ребята** – попытка установить доброжелательные отношения с аудиторией на основании того, что коммуникатор, его идеи, предложения хороши, т.к. принадлежат простому народу.
- 6. Перетасовка** – отбор и тенденциозное преподнесение только положительных или только отрицательных фактов при одновременном замалчивании противоположных. Цель – показать привлекательность или непривлекательность какой-либо точки зрения, идеи и т.п.
- 7. Общий вагон** – подбор суждений, требующих единообразия в поведении, и создающих впечатление, будто так делают все.
- 8. Смещение правды и неправды.** Этот прием предполагает смешение информации, которая известна большинству (или убедительно – достоверна на 100% в глазах большинства) и информации, которая является голословной и не обязательно соответствует действительности. "Профессионалы уступчивости" часто используют подобные «уловки», чтобы убедить нас в своей искренности: они, как может показаться на первый взгляд, до определенной степени идут против своих собственных интересов. При помощи такого тонкого приема эти люди стремятся доказать нам свою честность. И надо признать, что это им удается весьма часто. Возможно, они упомянут о небольшом изъяне в предлагаемой ими продукции. Однако отмеченный незначительный недостаток неизменно будет теряться на фоне более важных достоинств рекламируемого товара.

Способы и средства, используемые при манипулировании

1. Преувеличение типичности определенного (нужного манипулятору) поведения.

Большинству людей свойственно присматриваться к окружающим и стараться вести себя также как они, делать то, что принято. Мало кто хочет быть белой вороной. Поэтому когда человека хотят склонить к определенному поведению, ему обычно представляют данное поведение как типичное для многих.

2. Ссылка на авторитеты. Людям свойственно прислушиваться к мнению тех, кто хорошо известен, достиг определенного веса в обществе, обладает какими-то важными знаниями и т.п. Манипуляторы злоупотребляют этим: демонстрируют ложный авторитет или просто покупают публичное заявление авторитета.

3. Создание спешки, ажиотажа. Чтобы основательно обдумать свои поступки, человеку требуется некоторое время. Но времени-то его и стремятся лишить, когда хотят склонить к сомнительным действиям. Создав у человека ощущение спешки, его куда легче заставить действовать под влиянием сиюминутного импульса, а не разума.

4. Злоупотребление правилом взаимного обмена. Правила хорошего тона предписывают нам отвечать взаимностью в тех ситуациях, когда нам помогают, оказывают услугу, делают подарок. Но порой нам могут сделать «подарок» или оказать непрошенную услугу специально – с целью оказать влияние, добиться от нас чего-нибудь.

5. Навязывание обязательств. Когда человек принимает на себя какие-либо обязательства, хотя бы в общих чертах, потом его гораздо легче убедить принять и те детали, о которых он не знал, потому что человек стремится к последовательности своего поведения.

6. Нарушение личного пространства, выражающееся 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).

7. Поддразнивающие и подзадоривающие высказывания (например: «Тебя, что, так легко расстроить?» или «Вряд ли ты сможешь это сделать»))

8. Преувеличенная демонстрация своей слабости, неопытности, неосведомленности, «глупости» для того, чтобы пробудить у адресата стремление помочь, сделать за манипулятора его работу, передать ему ценную или даже секретную информацию, научить его делать что-либо и т.п. Вообще манипуляторы умело используют нужные им маски, могут как преувеличивать свои слабости, так и наоборот, демонстрировать силу, уверенность, с тем, чтобы выглядеть авторитетнее, сильнее и повисить свое влияние.

10 «Нога в дверях» (Foot-in-the-door), означает, что агент влияния просит вначале о небольшой услуге, а когда достигает успеха, просит о большей. Люди, согласившись оказать малую услугу, со временем могут оказать и большую. Стратегия некоторых продавцов заключается в том, чтобы побудить человека сделать крупную покупку после приобретения чего-то незначительного.

11. Техника «низкого мяча», или «техника заманивания» (low-ball) – вначале идет преднамеренное занижение цены, а после того, как клиент заинтересовался, сообщают, что обстоятельства изменились и цена будет высокой. В других случаях людей просят о небольшой услуге, заманивая лестными и выгодными для них обещаниями, а потом сообщают, что выполнить данное обещание не представляется возможным. Человек, уступивший в ответ на первую просьбу, зачастую продолжает давать согласие, даже когда побуждающая причина устранена, – люди стараются быть последовательными. В основе этой техники лежит тот же механизм, что и в технике «нога в дверях»: человек решает принять на себя обязательства, которые имеют тенденцию к «самосохранению» и продолжают действовать даже после того, как создавшие их обстоятельства изменились.

12. «Дверь в лицо» (door-in-the-face) – вначале агент влияния просит об очень большом одолжении, в котором объект обычно отказывает, после чего – о меньшем, на которое объект, как правило, соглашается.

Существуют также ряд манипулятивных техник, которые могут использоваться манипулятором сознательно. Такие техники лежат на грани технологий без-трансового внушения:

Речевые техники. В этой группе главное место занимают трюизмы. Трюизм - это самое очевидное утверждение, общеизвестная, избитая, банальная истина. Если Вам в процессе переговоров говорят: «Иногда люди принимают решения под влиянием чувств», «люди часто чувствуют облегчение, после того как заключат договор...» и т.д., то происходит маскировка инструкций под рассуждения. Трюизмы применяются для того, чтобы вызвать желательную поведенческую реакцию. Приведем несколько примеров. Трюизм на наведение транс - «Каждый погружается в транс по-своему»; трюизм на создание установки на обучение - «Опыт - великий учитель»; трюизм на забывание - «Люди умеют забывать то, что они знают».

Допущения. Делается допущение возникновения определенной поведенческой реакции. Для этого предложения конструируются с помощью оборотов речи, указывающих на время или последовательность действий. Типичные обороты речи, используемые в этой технике: "до того как...", "после того как...", "в течение...", "по мере того как...", "прежде чем...", "когда...", "в то время как..." Например: «Прежде чем сообщить мне, над какой проблемой вы хотите работать, сделайте глубокий вдох»; «Прежде чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы».

Противопоставления. Здесь рассматриваются две поведенческие реакции, которые можно противопоставить. Например: «Чем сильнее вы стараетесь оказать сопротивление, тем скорее вы поймете, что оно напрасно»; «Чем тяжелее кажется проблема, тем легче оказывается подходящее решение»; «Чем тяжелее дается вам изучение этого курса, тем легче будет его практическое применение».

Псевдовыбор. «Ты хочешь пойти спать прямо сейчас или после того, как уберешь игрушки?»; «Вы хотели бы войти в транс с открытыми глазами или с закрытыми?»; «Вы сможете применять полученные знания сразу или после небольшой тренировки?». Этот прием активно применяют хорошие продавцы и торговые агенты. «Вы хотите заплатить наличными или чеком?» - спрашивают они, как будто вопрос о покупке уже решен.

Используя технику «выбора без выбора», внушающий предоставляет человеку на выбор несколько возможностей, каждая из которых его устраивает.

Право выбора. При применении этого типа внушений, внушающий, привлекая своей интонацией внимание человека к той реакции, которую хочет вызвать, предлагает полную свободу выбора (вроде как). Человек же чувствует облегчение, так как начинает понимать, что не должен реагировать каким-либо определенным образом. Одна тонкость: внушающий изменяет голос, когда произносит фразу, которая должна вызывать у собеседника нужную вам реакцию. «Вы можете сделать заказ по телефону, или прямо сейчас, или не делать вовсе». Отличие от предыдущего приема в том, что произносится и тот вариант, которые внушающего не устраивает, но говорит он ее пренебрежительным тоном.

Якорная техника. У каждого из нас есть такая песня или мелодия, услышав которую, вы вспоминаете свое прошлое и как бы возвращаетесь в то время. У каждого из вас образ смеющегося ребенка вызывает определенные чувства. У каждого из вас есть якоря, и этих якорей очень и очень много. И якоря могут быть в любой модальности и зрительные, и слуховые, и кинестетические - это нечто из внешнего мира (звук, образ, прикосновение). И когда якорь воздействует на вас, в ответ вы начинаете испытывать вполне определенные чувства, причем каждый раз одни и те же. Большинство якорей, которые вы имеете в настоящий момент, были установлены вами самими или другими людьми неосознанно, и поэтому их действие не предсказуемо.

В деле, использование этой техники выглядит следующим образом. Например, внушающему нужно вызвать у кого-то чувство доверия (или страха, или любви, или внимание, или любое другое) и закрепить его с помощью якоря, чтобы затем иметь прямой доступ к выбранному ресурсу. Для этого, он своим вопросом вызывает у другого человека воспоминание о том времени, когда он реально переживал нужное вам чувство. «Когда в последний раз ты испытывал искреннее доверие и не был этим разочарован?». При этом внушающий сочетает этот вопрос с неким действием, словом, образом, который в дальнейшем может использовать, чтобы вызвать определенное состояние.

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
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

1. Контраргументация. Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.

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. Сопроотивление 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. Уклонение. Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
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.
10. Отказ. Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.

Противостояние давлению авторитета. 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.

Однако здесь есть одно "но" - знакомая противоречивость, характерная для всех орудий влияния. 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 эксперта, 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.

В сложной ситуации следует задать себе как минимум два вопроса.

1. "Этот авторитет в самом деле является специалистом в данной области?". Мы перестаем сосредотачиваться 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. Об этом различии мы легко забываем, когда давление авторитета сочетается со стремительным натиском проблем современной жизни. Техасские уличные прохожие, срывавшиеся с тротуара на проезжую часть вслед за одетым в деловой костюм недисциплинированным пешеходом, являют собой яркий пример. Даже если этот человек был авторитетом в деловых кругах, что можно предположить по его одежде, он вряд ли был большим авторитетом по части перехода через улицу, чем последовавшие за ним пешеходы.
2. "Насколько правдивым будет, по нашему предположению, данный авторитет в данном конкретном случае?" Нам необходимо определить, насколько эти люди надежны в данной ситуации. В большинстве случаев мы так и поступаем. Мы позволяем повлиять на себя в гораздо большей степени тем специалистам, которые кажутся нам беспристрастными, чем тем, которые могут, по нашему мнению, что-то выиграть, убедив нас.

Другим видом противостояния воздействию является контраргументация.

Техники контраргументации:

I. Метод перелицовки аргументов партнера. Прослеживание хода решения проблемы или задачи, предложенного партнером, вместе с ним до тех пор, пока не будет найдено противоречие,

свидетельствующее о справедливости противоположных выводов. Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою.

Вариант А. Выслушивание доказательства партнера.

Вариант Б: Воспроизведение вслух того доказательства, которое предложил партнер.

Вариант В: Прослеживание логики доказательства партнера с использованием наглядных средств.

Не рекомендуется быть «убийственно» убедительным и подчеркивать, что партнер допустил ошибку или противоречие. Наоборот, следует построить свою аргументацию так, чтобы партнер мог с достоинством выйти из положения.

II. Метод развертывания аргументации. Предъявление партнеру новых, ранее не известных ему аргументов. Можно использовать только после того, как проведена работа с уже предъявленными аргументами партнера, иначе новые аргументы просто не будут услышаны.

III. Метод разделения аргументов. Разделение аргументов инициатора на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле:

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

«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.

«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.

Тема 3.3 Социальные роли и социальный статус.

1. Социальный статус.

2. Социальные роли и ролевые ожидания. Виды ролей.

3. Внуролевые и межролевые конфликты.

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.

Уровни статусной позиции человека:

- 1) личный статус – положение индивида в малой группе (семье, школьном классе, студенческой группе, сообществе сверстников и т. д.). Это положение определяется индивидуальными качествами личности и зависит от того, как ее оценивают и воспринимают члены малой группы;
- 2) социально-групповой статус – это положение индивида в обществе, которое он занимает как представитель большой социальной группы (расы, нации, пола, класса, слоя, религии, профессии и т. д.). Он зависит от положения социальной группы в обществе.

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

Прирожденный - тот статус, который появляется при рождении - национальность, пол, раса, членство королевской семье + система родства дает тоже набор статусов - прирожденных и приписываемых - сын, брат, сестра.

Есть приписываемые статусы, но не прирожденные, они появляются благодаря стечению обстоятельств, например благодаря заключению брака (например, мама невесты станет теща).

Достигнутый статус - он приобретается путем усилий самого человека с помощью тех или иных социальных групп. Здесь статусы определяются должностью, статусы определяются званиями, и

есть определяемые профессиональные звания, достигаемый статус приобретается благодаря свободному выбору индивида, его личных усилий и находится под его контролем (например, муж, жена)

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. Виды ролей.

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. 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.

Примечание: 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.

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.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, старика, мужчины, женщины автоматически определяются возрастом и полом человека и не требуют особых усилий для их приобретения. Здесь может быть только проблема соответствия своей роли, которая уже существует как данность.

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. В идеальном варианте освоения роли технический аспект соответствует смысловому, т. е. человек легко, без трудностей усваивает новую роль, овладевая ее содержанием и при этом относится к ней положительно. Но могут возникать более сложные и противоречивые варианты освоения роли. 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. Второй 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 личностной структуры индивида, влияя на привычки, типичные способы поведения и даже характер человека.

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.

Виды социальных ролей определяются вариативностью социальных групп, типов деятельности и отношений, в которые включена личность. В зависимости от общественных отношений выделяют социальные и межличностные социальные 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, экспектациями.

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. В театральном искусстве выделяют своеобразную специализацию актеров на исполнение ролей, наиболее соответствующих их внешним сценическим данным, характеру,

дарованиям и какому-то социально-типическому образу. Некоторые актеры имеют яркие личности, тяготеющие к определенной межличностной социальной роли. Такие актеры выступают обычно в специфическом амплуа. Амплуа — тип актерских ролей, сходных по характеру и соответствующих индивидуальным особенностям актера. Выделяют амплуа трагика, комика, героя, простака, инженю и т.д.

Характеристики социальной роли. Одна из первых попыток систематизации социальных ролей предпринята Т. Парсонсом и его коллегами (1951). Они полагали, что любая социальная роль описывается четырьмя характеристиками:

Эмоциональность. Некоторые роли требуют эмоциональной сдержанности. Таковыми являются роли врача, медсестры, командира и т. п. Другие эмоциональной сдержанности не требуют. Таковыми являются роли, например, землекопа, каменщика, солдата и т. п.

Способ приобретения. В соответствии с этими признаками роли (как и статусы) делятся на предписанные и приобретенные (сдержанные — несдержанные). Первые роли (пол, возраст, национальность и т. п.) формируются в результате социализации, а вторые (школьника, студента, аспиранта, ученого и т. п.) — в результате собственной активности.

Формализация. Роли делятся на неформальные и формальные. Первые возникают стихийно в процессе общения, на основе образования, воспитания, интересов (например, роль неформального лидера, «души компании» и т. п.); вторые — на основе административных и правовых норм (роли депутата, милиционера и т. п.).

Мотивация. Разные роли обусловлены разными потребностями и интересами, так же как одинаковые роли — одинаковыми потребностями. Например, роль президента обусловлена исторической миссией, властолюбием, случайностью рождения. В то же время роли «олигарха», профессора, жены и т. п. могут определяться экономическими мотивами.

3. Ролевые ожидания. Внутриролевые 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) внутриличностный** – возникает в связи с противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных или в одной социальной роли;
- 2) внутриролевой** – возникает на основе противоречия в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;
- 3) лично-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.

Эксперимент Зимбардо.

Стэнфордский тюремный эксперимент — психологический эксперимент, который был проведён в 1971 году американским психологом Филиппом Зимбардо. Добровольцы играли роли охранников и заключенных и жили в условной тюрьме. Заключенные и охранники быстро приспособились к своим ролям, и, вопреки ожиданиям, стали возникать по-настоящему опасные ситуации. В каждом третьем охраннике обнаружилось садистские наклонности, а заключенные были сильно морально травмированы, и двое раньше времени были исключены из эксперимента. Эксперимент был закончен раньше времени.

Участников набрали по объявлению в газете. Из 70 человек выбрали 24, которых сочли наиболее здоровыми и психологически устойчивыми. Все они были студентами колледжей.

Группу, состоящую из двадцати четырех молодых мужчин, поделили случайным образом на «заключенных» и «охранников». **Заключенным потом казалось, что в охранники берут за высокий рост, но на самом деле их честно набрали по жребию, подбрасывая монету, и между двумя группами не было никакой объективной разницы в физических данных.**

Лаборант-старшекурсник был назначен «надзирателем», а сам Зимбардо — управляющим.

Зимбардо создал для участников ряд специфических условий, которые должны были способствовать дезориентации, потере чувства реальности и своей самоидентификации.

Охранникам выдали деревянные дубинки и униформы цвета хаки военного образца, которые они сами выбрали в магазине. Также им дали зеркальные солнечные очки, за которыми не было видно глаз. В отличие от заключенных, они должны были работать по сменам и возвращаться домой в выходные, хотя впоследствии многие участвовали в неоплаченных сверхурочных дежурствах.

Заключенные должны были одеваться только в нарочно плохо подобранные миткалевые халаты без нижнего белья и резиновые шлепанцы. Их называли только по номерам вместо имен. Эти номера были пришиты на их униформы, и от заключенных требовали надевать туго сидящие колготки на голову, чтобы изобразить бритые головы новобранцев, проходящих начальную военную подготовку. Вдобавок они носили маленькую цепочку на своих лодыжках как постоянное напоминание о своём заключении и угнетенности.

За день до эксперимента охранники посетили короткое установочное заседание, на котором дали указания о недопустимости какого-либо физического насилия. Им также сказали, что обязанность состоит в том, чтобы совершать обход тюрьмы, который они могут совершать так, как захотят.

Эксперимент быстро вышел из-под контроля. Заключенные испытывали садистское и оскорбительное обращение со стороны охранников, и к концу у многих из них наблюдалось сильное эмоциональное расстройство.

После сравнительно спокойного первого дня на второй день вспыхнул бунт. Охранники добровольно вышли на сверхурочную работу и без руководства со стороны исследователей подавляли мятеж, при этом нападали на заключенных с огнетушителями. После этого инцидента охранники пытались разделять заключенных и срабатывать их друг с другом, выбрав «хороший» и «плохой» корпусы, и заставляли заключенных думать, что в их рядах есть «информаторы». Эти меры возымели значительный эффект, и в дальнейшем возмущений крупного масштаба не происходило. Согласно консультантам Зимбардо — бывшим заключенным, эта тактика была подобна используемой в настоящих американских тюрьмах.

Подсчеты заключенных, которые изначально были задуманы для того, чтобы помочь им привыкнуть к идентификационным номерам, превратились в часовые испытания, в ходе которых охранники изводили заключенных и подвергали физическим наказаниям, в частности заставляли подолгу совершать физические упражнения.

Тюрьма быстро стала грязной и мрачной. Право помыться стало привилегией, в которой могли отказать и часто отказывали. Некоторых заключенных заставляли чистить туалеты голыми руками. Из «плохой» камеры убрали матрацы, и заключенным пришлось спать на непокрытом бетонном полу. В ходе эксперимента несколько охранников все больше и больше превращались в садистов — особенно ночью, когда им казалось, что видеокамеры выключены. Экспериментаторы утверждали, что примерно каждый третий охранник показывает настоящие садистские наклонности.

У одного из участников развилась психосоматическая сыпь по всему телу, когда он узнал, что его прошение о выходе под честное слово было отвергнуто. Спутанное мышление и слезы стали обычным делом для заключенных. Двое из них испытали такой сильный шок, что их вывели из эксперимента и заменили.

Один из заключенных, пришедших на замену, № 416, пришел в ужас от обращения охранников и объявил голодовку. Его на три часа заперли в тесном чулане для одиночного заключения. В это время охранники заставляли его держать в руках сосиски, которые он отказывался есть. Другие заключенные видели в нем хулигана. Чтобы сыграть на этих чувствах, охранники предложили другим заключенным выбор: или они откажутся от одеял, или № 416 проведет в одиночном заключении всю ночь. Заключенные предпочли спать под одеялами. Позже Зимбардо вмешался и выпустил № 416.

Было принято решение прекратить эксперимент раньше времени.

Выводы:

Результаты эксперимента использовались для того, чтобы продемонстрировать восприимчивость и покорность людей, когда присутствует оправдывающая идеология, поддержанная обществом и государством. Также их использовали в качестве иллюстрации к теории когнитивного диссонанса и влияния власти авторитетов. В психологии результаты эксперимента используют для демонстрации ситуативных факторов поведения человека в противовес личностным. Другими словами, похоже на то, что ситуация влияет на поведение человека больше, нежели внутренние особенности личности. Этим он похож на результат общеизвестного эксперимента Милгрэма, в котором обычные люди подчинялись приказу вопреки своим собственным желаниям, и таким образом становились сообщниками экспериментатора.

ТЕМА 3.4. Коммуникация в группе

1. Понятия группы, команды, коллектива.
2. Групповая динамика. Фазы развития группы, коллектива.
3. Социометрический статус. Влияние структуры группы на процесс общения.
4. Лидерство, статус, подчинение.
5. Социально-психологический климат в группе.
6. Групповые роли и их виды.
7. Феномены влияния группы.
9. Особенности групповых решений.
10. Характеристика эффективной рабочей группы. Методы оптимизации команды и процессов принятия групповых решений.

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:

1. Интегративность - мера единства, слитности, общности членов группы друг с другом, (отсутствие интегративности - разобщенность, дезинтеграция).
2. Микроклимат определяет самочувствие каждой личности в группе, ее удовлетворенность группой, комфортность нахождения в ней.
3. Референтность - степень принятия членами группы групповых эталонов.
4. Лидерство - степень ведущего влияния тех или иных членов группы на группу в целом в направлении осуществления групповых задач.
5. Интрагрупповая активность - мера активизации групповой составляющих ее личностей.
6. Интергрупповая активность - степень влияния данной группы на другие группы.

Кроме этих качеств рассматриваются еще и такие:

- направленность группы - социальная ценность принятых ею целей, мотивов деятельности, ценностных ориентаций и групповых норм;
- организованность - реальная способность группы к самоуправлению;
- эмоциональность - межличностные связи эмоционального характера, преобладающей эмоциональной настрой группы;
- интеллектуальная коммуникативность - характер межличностного восприятия и установления взаимопонимания, нахождения общего языка;
- волевая коммуникативность - способность группы противостоять трудностям и препятствиям, ее надежность в экстремальных ситуациях.

Выделяют различные виды малых групп, которые отличаются друг от друга социальностью общих целей, их наличием, степенью включенности участников в общую деятельность и проч. Говоря о **команде** подразумевают, что это группа, в которой межличностные отношения опосредуются личностно 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, главным из которых можно считать следующие:

1) **Цель.** Наличие общей цели у всех ее членов. Последняя 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.

2) **Отношения доверия.** Другим признаком коллектива является психологическое признание членами группы друг друга и отождествление себя с нею, в основе чего лежат совместные интересы, идеалы, принципы, сходство или взаимная дополняемость характеров, темпераментов и т.п., хотя переоценивать эти моменты не следует. 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.

3) **Культура.** Четвертым признаком коллектива можно считать наличие определенной культуры, выраженное в общих ценностях, символике, нормах и правилах поведения - в коллективе, вступления или выхода из него, требованиях к физическому и моральному облику его членов, У каждого коллектива существует склонность к идеализации прошлого, представлению своей историю в наиболее выгодном свете, поддержанию традиций.

4) **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.

5) **Социальность.** Одним из критериев коллектива является социальная значимость поставленных целей. Деятельность, ради которой он создан и которой на практике занимается, имеет, несомненно, положительное значение для очень многих людей, не только для членов данного коллектива.

6) **Нравственность.** Под нравственностью имеется в виду построение внутриколлективных и внеколлективных отношений на нормах и ценностях общечеловеческой морали.

7) **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. Ответственность также проявляется в том, что 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, интересы других людей ставят не ниже своих собственных.

8) **Открытость.** Под открытостью коллектива понимается способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками в своем коллективе. На практике открытость коллектива проявляется в оказании разносторонней помощи другим коллективам, не членам коллектива. Открытость является одной из важнейших характеристик, по которой можно отличить коллектив от внешне похожих на него социальных объединений.

9) **Организованность.** Организованность проявляется в умелом взаимодействии членов коллектива, в бесконфликтном распределении обязанностей между ними, в хорошей взаимозаменяемости. Организованность – это также способность коллектива самостоятельно обнаруживать и исправлять недостатки, предупреждать и оперативно решать возникающие проблемы. От организованности непосредственно зависят результаты деятельности коллектива.

10) **Эффективность.** Одним из критериев коллектива можно считать эффективность работы данной группы. Одним из важнейших показателей эффективности высокоорганизованного коллектива является сверхаддитивный эффект. Он представляет собой 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.

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 с признаками функционально-ролевой дифференциации и элементами коалиционирования.

Фаза ролевой ориентации— в ходе ее завершается формирование группы как целостной системы, обладающей определенной социально-психологической атрибутикой.

Развитие коллектива проходит через ряд этапов: номинальная группа, группа-ассоциация, группа-кооперация, коллектив.

1. Диффузная группа - в ней взаимоотношения опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только симпатиями и антипатиями.
2. Ассоциация - группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями.
3. Корпорация - взаимоотношения опосредуются личностно значимыми, но асоциальным по своим установкам содержанием групповой деятельности.
4. Коллектив - взаимодействия опосредуются личностно значимым и общественно ценным содержанием групповой деятельности (бригада, экипаж, расчет).

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 больший 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.

Высокий статус руководителей закреплён в понятии “начальники”, низкий статус рядовых исполнителей – “подчиненные”. Официальный статус каждой личности в формальных объединениях может быть без труда установлен, так как он зафиксирован в штатном расписании и в других официальных документах, регламентирующих деятельность предприятия или учреждения.

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 даёт 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.

Неофициальный лидер может быть и официальным руководителем, если он пользуется авторитетом в группе не только в силу своего служебного положения, но и является популярной личностью.

“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. Под **влиянием** понимают такое поведение человека, которое вносит изменение в поведение, отношения, чувства другого человека. Влияние можно оказывать через идеи, устное и письменное слово, через внушение, убеждение, эмоциональное заражение, принуждение, личный авторитет и пример.

Группа, решающая значимую проблему, всегда выдвигает для ее решения лидера. Без лидера ни одна группа существовать не может. 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. Понятие «лидер» приобретает значение лишь вместе с понятием «цель». Роль лидера заключается в умении повести людей за собой, обеспечить существование таких связей между людьми в системе, которые способствовали бы решению конкретных задач в рамках единой цели.

Лидерство в малой группе - это феномен воздействия или влияния индивида на мнения, оценки, отношения и поведение группы в целом или отдельных ее членов. Обычно лидер демонстрирует более высокий, чем другие члены группы, уровень активности, участия, влияния в решении данной задачи. Таким образом, лидер выдвигается в конкретной ситуации, принимая на себя определенные функции. Остальные члены группы принимают лидерство, т.е. строят с лидером такие отношения, которые предполагают, что он будет вести, а они будут ведомыми. Лидерство необходимо рассматривать как групповое явление: лидер немислим в одиночку, он всегда дан как элемент групповой структуры, а лидерство есть система отношений в этой структуре. Этот процесс может быть достаточно противоречивым: например, мера притязаний лидера и мера готовности других членов группы принять его ведущую роль могут не совпадать.

Функции лидера: организация жизнедеятельности в различных сферах, выработка и поддержание групповых норм, внешнее представительство группы во взаимоотношениях с другими группами, принятие ответственности за результаты групповой деятельности, установление и поддержание благоприятных социально психологических отношений в группе.

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 (позже Р. Стогдилл к ним добавил бдительность, популярность, красноречие).

Р.Л. Кричевский отмечал, что к числу наиболее упоминаемых качеств лидеров относятся: интеллект, стремление к знаниям, доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению, предприимчивость, надежность, ответственность, независимость, общительность.

Е. Хартли предложил четыре «модели», позволяющие дать особую интерпретацию тому факту, почему все-таки определенные люди становятся лидерами и почему не только ситуация определяет их выдвижение. Во-первых, полагает Хартли, если кто-то стал лидером в одной ситуации, не исключено, что он же станет таковым и в другой ситуации. Во-вторых, вследствие воздействия стереотипов лидеры в одной ситуации иногда рассматриваются группой как лидеры

«вообще». И, в-третьих, человек, став лидером в одной ситуации, приобретает авторитет, и этот авторитет работает в дальнейшем на то, что данного человека изберут лидером и в другой раз.

Существуют также теории, которые видят основное отличие лидера от других членов группы не в наличии у него особых черт, а в наличии более высокого уровня влияния.. **Лидером становится тот, в ком в наиболее полном виде представлены такие качества, которые особенно значимы для групповой деятельности, т.е. являющиеся для группы ценностями.** Таким образом, в лидерскую позицию в ходе взаимодействия выдвигается такой член группы, который как бы идентифицируется с наиболее полным набором групповых ценностей. Именно поэтому он и обладает наибольшим влиянием.

2) Эволюция теории лидерства не остановилась на изучении лидерского поведения. Следующий этап характеризовался тем, что ученые осознали односторонность, однобокость в исследовании лидерства. И тогда исследователи переключились на 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.

1. Личностный фактор – это стиль поведения руководителя: инициативный и заботливый. 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 плохим, 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 к самому непривилегированному.

Остальные компоненты ситуационной модели Ф. Фидлера характеризуют ситуацию. И прежде всего то, в какой мере руководитель может ее контролировать. Контроль зависит от трех следующих факторов:

2.1. 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.

2.2. Сложность задачи, которую решает группа. Понятно, что в различных ситуациях сложность задач широко варьируется. Некоторые из них решать несложно, поскольку они ясны и легко выполнимы. Когда известно, что необходимо делать и когда все заранее спланировано, тогда решение задачи не вызывает затруднения. Так, скажем, если бригада землекопов делает траншею под укладку фундамента дома, то каждый рабочий и бригада в целом отлично знают, что им надо делать.

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(!).

2.3. 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.

Различное сочетание названных ситуационных 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.

Обычно выделяют 2 вида лидерства: лидерство в деловой сфере (инструментальное); и лидерство в эмоциональной сфере (экспрессивное).

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

1) лидеры, ориентированные на решение групповых задач;

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

2) лидеры, ориентированные на общение и взаимоотношение в группе;

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

3) информационные лидеры;

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

4) 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.

В зависимости от способов влияния:

1) обаятельный — авторитетный. Обаятельный лидер пользуется симпатией, даже любовью подчиненных; его природное обаяние вдохновляет окружающих людей. Авторитетный лидер опирается на свои знания, способности, хладнокровие, спокойствие, проявляя аналитический подход к решению проблем;

2) лидер «с воображением», «душевный» — лидер-контролер, манипулятор.

Лидер «с воображением», с творческой фантазией, дающий реализовывать возможности подчиненных, способен вносить инициативу, вдохновлять свою группу, проявляя «нежно любовную заботу», участие в делах своих подчиненных. Лидер-контролер, манипулятор преимущественно занимается операциями внутри системы, относясь к подчиненным «с легко прикрытым сожалением». Лидер не только направляет и ведет своих последователей, но и хочет вести их за собой, а последователи не просто идут за лидером, но и хотят идти за ним.

В зависимости от преобладающих функций выделяют следующие виды лидеров:

1. Лидер-организатор. Его главное отличие в том, что нужды коллектива он воспринимает как свои собственные и активно действует. Этот лидер оптимистичен и уверен в том, что большинство проблем вполне разрешимо. За ним идут, зная, что он не станет предлагать пустое дело. Умеет убеждать, склонен поощрять, а если и приходится выразить свое неодобрение, то делает это, не задевая чужого достоинства, и в результате люди стараются работать лучше. Именно такие люди оказываются на виду в любом неформальном коллективе.

2. Лидер-творец. Привлекает к себе прежде всего способностью видеть новое, браться за решение проблем, которые могут показаться неразрешимыми и даже опасными. Не командует, а лишь приглашает к обсуждению. Может поставить задачу так, что она заинтересует и привлечет людей.

3. Лидер-борец. Волевой, уверенный в своих силах человек.

Первым идет навстречу опасности или неизвестности, без колебания вступает в борьбу. Готов отстаивать то, во что верит, и не склонен к уступкам. Однако такому лидеру порой не хватает времени, чтобы обдумать все свои действия и все предусмотреть. «Безумство храбрых» — вот его стиль.

4. Лидер-дипломат. Если бы он использовал свои способности во зло, то его вполне можно было бы назвать мастером интриги. Он опирается на превосходное знание ситуации и ее скрытых деталей, в курсе сплетен и пересудов и поэтому хорошо знает, на кого и как можно повлиять. Предпочитает доверительные встречи в кругу единомышленников. Позволяет открыто говорить то, что всем известно, чтобы отвлечь внимание от своих неафишируемых планов. Правда, такого

сорта дипломатия нередко лишь компенсирует неумение руководить более достойными способами.

5. Лидер-утешитель. К нему тянутся потому, что он готов поддержать в трудную минуту. Уважает людей, относится к ним доброжелательно. Вежлив, предупредителен, способен к сопереживанию.

6. Лидер – мотиватор. Он обладает способностью заразить других позитивным настроем и уверенностью в успехе. Знает что нужно людям и использует это для достижения группой своих целей.

Психоаналитики выделяют десять типов лидерства.

1. «Соверен», или «патриархальный повелитель». Лидер в образе строгого, но любимого отца, он способен подавить или вытеснить отрицательные эмоции и внушить людям уверенность в себе. Его выдвигают на основе любви и почитают.
2. «Вождь». В нем люди видят выражение, концентрацию своих желаний, соответствующих определенному групповому стандарту. Личность вождя — носитель этих стандартов. Ему стараются подражать в группе.
3. «Тиран». Он становится лидером, потому что внушает окружающим чувство повиновения и безотчетного страха, его считают самым сильным. Лидер-тиран — доминирующая, авторитарная личность, его обычно боятся и подчиняются смиренно.
4. «Организатор». Он выступает для членов группы как сила для поддержания «Я-концепции» и удовлетворения потребности каждого, снимает чувство вины и тревоги. Такой лидер объединяет людей, его уважают.
5. «Соблазнитель». Человек становится лидером, играя на слабостях других. Он выступает в роли «магической силы», давая выход вовне подавленным эмоциям других людей, предотвращает конфликты, снимает напряжение. Такого лидера обожают и часто не замечают его недостатков.
6. «Герой». Жертвует собой ради других; такой тип проявляется особенно в ситуациях группового протеста — благодаря его храбрости другие ориентируются на него, видят в нем стандарт справедливости. Лидер-герой увлекает людей за собой.
7. «Дурной пример». Выступает как источник заразительности для бесконфликтной личности, эмоционально заражает других.
8. «Кумир». Влечет, притягивает, положительно заражает окружение, его любят, боготворят, идеализируют.
9. «Изгой».
10. «Козел отпущения».

Два последних типа лидеров, по существу, антилидеры, они являются объектом агрессивных тенденций, благодаря которым развиваются групповые эмоции. Однако группа объединяется для борьбы с антилидером, в ходе чего происходят процессы интеграции, сплочения и налаживания позитивных отношений.

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:

- 1) факторы макросреды**, под которыми понимают большое социальное пространство, широкое окружение, в пределах которого находится и осуществляет свою жизнедеятельность та или иная организация. Это особенности экономики страны, культуры общества в целом, особенности и уровень развития общественного сознания, особенности связи с другими группами и т.д.
- 2) факторы микросреды** – это «поле» повседневной деятельности людей, те конкретные условия, в которых они живут. Это 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.

Ниже мы рассмотрим те роли, которые возникают в группе при обсуждении некоторой проблемы или принимающей важное решение по определенным вопросам.

В такой группе можно будет наблюдать четыре основных типа ролей:

- обеспечивающие решение поставленной задачи,
- поддерживающие,
- процедурные
- эгоцентрические.

I. Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей. Члены группы, которые исполняют роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, вероятно, будут сообщать группе информацию или высказывать свою точку зрения, заниматься поиском и анализом информации или мнений.

Сообщающие информацию или высказывающие свою точку зрения предлагают новый материал для обсуждения. Сообщающий информацию или высказывающий свою точку зрения —

человек, предлагающий новый материал для обсуждения. От людей, которые исполняют эти роли, ожидают компетентности или большей информированности содержания задачи, а также что они будут делиться своими знаниями с группой.

От воспринимающего информацию или точку зрения ожидают выяснения мыслей и мнений других людей по стоящим перед группой проблемам. Воспринимающий информацию или точку зрения — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам. Типичные замечания исполняющих эти роли включают такие высказывания: «Прежде чем продолжить, давайте выясним, какую информацию мы имеем о влиянии повышения вступительных взносов на рост числа членов организации?» или «Как остальные члены группы относятся к этой мысли?».

От «аналитиков» ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии. «Аналитик» — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии. При этом их роль сводится к постановке вопросов и помощи участникам в понимании скрытых предположений в их высказываниях. «Аналитики» высказываются, например, таким образом: «Владимир, вы сделали обобщение только на основании одного примера. Не можете ли вы предложить нам еще несколько?».

II. Поддерживающие роли.

Поддерживающие роли требуют специфических паттернов поведения, которые помогают группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов. Поддерживающая роль — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов. Участники, которые выполняют поддерживающую роль, вероятно, будут ободрять других членов группы, снимать напряжение, вносить гармонию или объяснять.

От «сторонника» ожидают ободрения в группе. «Сторонник» — человек, который ободряет других членов группы. Когда члены группы вносят свой вклад в общее дело, «сторонники» демонстрируют одобрение своим невербальным или вербальным поведением. Сторонник может улыбнуться, кивнуть или отрицательно помотать головой. Вербально он демонстрирует свою поддержку в таких высказываниях: «Хорошая точка зрения, Алексей», «Мне действительно нравится эта мысль, Николая».

От «снимающего напряжение» ожидают определения того, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и такого вмешательства, которое поможет снять напряжение или стимулировать работу группы. Снимающий напряжение — человек, который определяет, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы. Человек, способный исполнять эту роль, может шутить, рассказывать анекдоты и веселые истории, чтобы группа восстановила силы, прежде чем решать задачу. В некоторых ситуациях уместные остроумные реплики могут вызвать улыбку, снять напряжение или скуку и встряхнуть группу. Хотя снимающий напряжение на мгновение отвлекает людей от решения задачи, это помогает группе оставаться сплоченной.

От «гармонизатора» ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы. «Гармонизатор» — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы. Снимающие напряжение отвлекают членов группы, тогда как «гармонизаторы» выступают посредниками в конфликтах и устраняют трения, возникшие между отдельными членами группы. «Гармонизаторы» могут высказываться так: «Алексей, Николай, остановитесь на секунду. Я знаю, что вы придерживаетесь противоположных точек зрения, но давайте посмотрим, где вы можете прийти к согласию», «Рябят, остыньте ка, мы, похоже, затеяли перепалку, так мы ни к чему не придем давайте не забывать о главном».

От «переводчиков» ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и гендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга. «Переводчик» — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и гендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга. «Переводчики» особенно важны в группах, чьи участники принадлежат различным культурам и субкультурам.

III. Процедурные роли. Процедурные роли требуют специфических паттернов поведения, которые помогают группе при решении проблем. Процедурная роль — специфический паттерн

поведения, который помогает группе при решении проблем. Члены группы, которые играют процедурные роли, в свою очередь, подразделяются на диспетчеров, протоколистов и хранителей.

От «диспетчеров» ожидают, чтобы они отслеживали действия группы и помогали ей придерживаться повестки дня. «Диспетчер» — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня. Когда группа сбивается с пути, «диспетчер» может, например, сказать: «Мне приятно это слышать, но я совершенно не вижу, что это имеет общего с решением проблемы» или «Давайте посмотрим, не можем ли мы попытаться определить, является ли это условие единственным, которое нужно учитывать?».

От «протоколистов» ожидают точной записи того, что решила группа и на чем основано это решение. «Протоколист» — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение. «Протоколисты» обычно раздают членам группы отредактированные копии своих заметок перед следующим собранием. Иногда эти заметки публикуются как протоколы, которые образуют архив группы.

От «хранителей» ожидают управления течением беседы, чтобы каждый член группы имел равные возможности участвовать в ней. «Хранитель» — человек, который управляет течением беседы, чтобы каждый член группы имел равные возможности участвовать в ней. Если один или два члена группы начинают доминировать в разговоре, «хранитель» замечает это и приглашает к участию других членов группы. «Хранители» также замечают невербальные сигналы, указывающие на то, какой член группы хочет высказаться. «Хранитель» обратит внимание, что Мария уже едва сидит на краешке стула, полная страстного желания прокомментировать что-то, и произнесет: «Позволь прервать тебя, Алексей. Мы еще не слышали Марию, а у нее, кажется, есть что сказать».

IV. Эгоцентрические роли. Эгоцентрические роли отражают специфические паттерны поведения, которые концентрируют внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым. Эгоцентрическая роль — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и за, дачах в ущерб групповым. Обеспечивающие решение, поддерживающие и процедурные роли должны помогать группам быть эффективными, тогда как эгоцентрические роли уменьшают эффективность групп. Участники, которые исполняют эгоцентрические роли, — это «агрессоры», «шутники», «отсутствующие» или «монополисты».

«Агрессоры» добиваются повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других. «Агрессор» — человек, который добивается, ся повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других. «Агрессорам» нужно противостоять и побуждать их к более конструктивному поведению. Их следует спросить о том, понимают ли они, что они делают, и осознают ли влияние своего поведения на группу.

«Шутники» пытаются привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других или вообще превращая в шутку все происходящее. «Шутник» — человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других или вообще превращая в шутку все происходящее. В отличие от снимающего напряжение, «шутник» не концентрируется на помощи группе в снятии стресса или напряжения. Скорее, «шутник» мешает работе, когда группа пытается сосредоточиться на задаче. «Шутникам» необходимо противостоять, чтобы группа работала продуктивно, и поощрять их, когда группа нуждается в перерыве.

От «отсутствующих» можно ожидать решения их собственных проблем за счет группы, путем уклонения от дискуссии или работы группы. «Отсутствующий» — человек, который решает свои собственные проблемы за счет группы, путем уклонения от дискуссии или работы группы. Иногда «отсутствующие» добиваются такого эффекта, физически отсутствуя на собрании. В других случаях они присутствуют физически, но молчат в ходе дискуссии или отказываются нести ответственность за работу. Если человек принимает на себя эту роль, необходимо выяснить, почему он ее выбрал. Когда возможно, цели «отсутствующего» необходимо привести в соответствие целям группы.

От «монополистов» можно ожидать непрерывного разговора, они стараются создать впечатление, что хорошо осведомлены и ценны для группы. «Монополист» — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы. Следует поощрять их, когда их комментарии полезны, но останавливать их, когда они говорят слишком много или когда их комментарии бесполезны.

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. Обычно человек уступает требованиям окружения с тем, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания. Однако часто человек начинает менять не только поведение, но и убеждения под влиянием большинства, что и было показано в классических экспериментах посвященных конформизму.

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 равный 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.

Влияние в группе меньшинства. Благодаря феномену конформизма обычно побеждают взгляды большинства, однако **возможны** и ситуации, когда выигрывает меньшинство. Данные исследований говорят о том, что больше всего шансов добиться успеха появляется в определенных условиях. Если члены таких групп на занимают категоричную позицию, но последовательны в своем противостоянии, утверждают позицию согласующуюся с общественными тенденциями и активно знакомят большинство с пропандируемыми идеями, которые те ранее игнорировали, то они имеют на порядок больше шансов

Социальная фасилитация (Social facilitation) — тенденция, побуждающая людей лучше выполнять задания в присутствии других.

Столетие назад психолог Норман Трипплетт (Norman Triplett, 1898) заметил, что гонцики-велосипедисты показывают лучшее время, когда соревнуются друг с другом, а не с секундомером. Прежде чем поделиться со всем миром своими догадками о том, что присутствие других побуждает людей к более энергичным действиям, Трипплетт поставил один из самых первых лабораторных экспериментов по социальной психологии. Он обнаружил, что дети, которым предлагалось с максимальной возможной скоростью сматывать леску спиннинга, работали быстрее, когда занимались этим наравне с другими, чем поодиночке.

Однако были и другие исследования, проводившиеся примерно в то же самое время, которые показали, что при решении определенных задач присутствие пассивных зрителей ухудшает результат. Присутствие других снижало эффективность при заучивании бессмысленных слогов, при прохождении лабиринта и при решении сложных примеров на умножение (Dashiell, 1930; Pessin, 1933; Pessin & Husband, 1933).

Исследователи завязали глаза шестерым участникам эксперимента, рассадили их в полукруг и надели на них наушники, оглушающие звуком овец. 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 (Harkins, 1981). А каков был результат на самом деле? Результатом была социальная леность. 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. Подобная социальная леность наблюдалась даже у лидеров школьных групп поддержки (Hardy & Latane, 1986).

Социальная леность (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.**

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 (Geen & Gange, 1983; Moore & Baron, 1983). Воздействие других людей возрастает вместе с увеличением их количества (Jackson & Latane, 1981; Knowles, 1983). Иногда возбуждение и смущение, вызванные многолюдной аудиторией, мешают даже хорошо усвоенному, автоматическому поведению — такому, например, как чтение. При сильном возбуждении от присутствия большого количества болельщиков баскетболисты из университетской команды менее точно выполняют броски по кольцу (Sokoll & Munatt, 1984). Итак, 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.**

Анонимность при совершении групповых действий. Исследования, посвященные социальной фасилитации и социальной лености 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. 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.

Снижение контроля поведения и деиндивидуализация. Эксперименты по социальной фасилитации показывают, что объединение в группу может возбуждать людей, а эксперименты по социальной лености демонстрируют, что в группе личная ответственность за содеянное может становиться размытой. 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 испуганно 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.

Феномены деиндивидуализации тесно связаны с нарушением самосознания. Те, у кого повысили самосознание, скажем, поместив их перед зеркалом или телекамерой, демонстрируют повышенный самоконтроль, их действия в большей мере отражают их установки. Находясь перед зеркалом, люди, боящиеся прибавить в весе, съедают меньше мучного и сладкого (Sentryrz & Bushman, 1997). Кроме того, люди, не утратившие самосознание, менее склонны к уловкам и обману (Beaman & others, 1979; Diener & Wallbom, 1976). То же самое верно и для тех, кто остро чувствует свою индивидуальность и независимость (Nadler & others, 1982).

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

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 идентификационные данные. Очевидно, в ситуации анонимности человек в меньшей степени отдает себе отчет в своих действиях и становится больше подвержен ситуативным влияниям и влиянию определенных социальной роли.

Когда наблюдаются социальная фасилитация, а когда социальная лень. При групповых действиях (перетягивание каната, овации 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.

8. Особенности групповых решений.

Какой результат — положительный или отрицательный — чаще порождает групповое взаимодействие? Жестокость полиции и склонность толпы к насилию демонстрируют его деструктивный потенциал. Между тем лидеры групп поддержки, консультанты по менеджменту и специалисты по педагогике неустанно восхваляют достоинства группового взаимодействия. А социальные и религиозные движения вдохновляют своих членов усиливать их идентичность путем общения с единомыслителями.

При изучении поведения людей в малых группах был установлен принцип, способный 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.

- 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.

Основные причины группомыслия:

- **Сильный лидер**, отчетливо дающий понять, какое решение ему по душе.
- **Иллюзия неуязвимости**. Сплоченные группы проявляют порой излишний оптимизм, который не позволяет им видеть признаки приближающейся опасности. Следствием является переоценка собственных возможностей.
- **Никем не оспариваемая вера в нравственность действий группы**. Члены группы верят в неотъемлемо присущую им добродетель и отвергают любые попытки обсуждения, насколько этически и нравственны их поступки. Следствием является переоценка собственных прав.
- **Рационализация**. При принятии решений группа ограничивает свой выбор коллективными оправданиями принятого ими варианта. «Группа ленча по вторникам» во главе с президентом Джонсоном гораздо больше времени тратила на рационализацию (объяснение и оправдание) своих решений продолжать войну, чем на их обдумывание и пересмотр. Каждая инициатива превращалась в акцию по самозащите и самооправданию.
- **Стереотипные взгляды**. Завязшие в болоте группомыслия члены группы рассматривают своих противников либо как неисправимых злодеев, с которыми невозможно вести переговоры, либо как слишком слабых и неразумных, чтобы защитить себя от планируемых действий. Группа Кеннеди убедила себя в том, что армия Кастро настолько слаба, а его поддержка в народе так призрачна, что одна-единственная бригада сможет легко свергнуть режим.
- **Давление конформизма**. Тем, кто высказывает сомнения относительно идей и планов группы, ее члены дают отпор, иногда даже прибегая не к аргументам, а просто к насмешкам, задевающим личность. Так как разногласия зачастую дискомфортны, в группе поддерживается видимость консенсуса, ее члены предпочитают скрывать или отбрасывать свои опасения.
- **Иллюзия единомыслия**. Самоцензура и конформизм не дают нарушить консенсус, создающий иллюзию единомыслия. Более того, кажущееся всеобщее согласие подтверждает правильность группового решения.
- **Изоляция** от людей, высказывающих противоположные мнения. Некоторые члены группы даже имеют определенные функции защиты группы ее от информации, которая могла бы поднять вопросы морального характера или поставить под сомнение эффективность групповых решений.

Итоги группомыслия:

1. Не рассматриваются все возможные альтернативы,
2. Принимаются во внимание не все возражения,
3. Для предпочитаемого решения не оценивается степень риска,
4. Недостаточная информированность,
5. Отобранная информация рассматривается предвзято,
6. Небрежность при переоценке возможных альтернатив,
7. Не разработан план на случай непредвиденных обстоятельств

Предотвращение группомыслия:

- Будьте беспристрастны — не занимайте предвзятую позицию. - Поощряйте критические оценки; назначайте «адвоката дьявола».
 - Время от времени разбивайте группу на части, а затем вновь собирайте ее вместе, чтобы выявить разногласия.
 - Приглашайте партнеров и экспертов со стороны.
 - Перед реализацией решения соберите «совещание второго уровня», для того чтобы люди могли поделиться оставшимися у них сомнениями.
- Подобные процедуры принятия решений могут занять больше времени, но в конечном счете они всегда доказывают свою эффективность.

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, – **«брейнштурминг»** («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. Группа получает набор вариантов решения проблемы.

Другой метод групповой дискуссии, разработанный У. Гордоном, – **метод синектики**, соединения разнородного. Основная идея – выработать как можно больше разнообразных и прямо противоположных, взаимоисключающих предложений. Выделяются «синекторы». Их задача – наиболее четко формулировать противоположные мнения. В ходе дискуссии отбрасываются крайности, принимается решение, удовлетворяющее всех.

Под эффективностью групповой деятельности подразумевается как производительность труда в группе, так и удовлетворенность её членов совместной деятельностью. На эффективность групповой деятельности оказывают влияние как содержательные (межличностные отношения, нормы, ценностные ориентации, роли, статусы, внутренние установки, лидерство), так и формальные характеристики группы (число членов в группе, ее композицию, каналы коммуникаций, особенности групповой задачи, связанные с распределением обязанностей между членами группы). Первые описывают психологические состояния людей и непосредственно влияют на работу группы, однако они плохо поддаются изменению и зависят от формальных характеристик группы, например от ее композиции (состава). Формальные характеристики групповой работы оказывают лишь косвенное влияние на групповую деятельность

Факторы, влияющие на эффективность групповой деятельности:

- 1) величина группы оказывает как положительное влияние (увеличивается количество людей с ярко выраженной индивидуальностью, облегчается распределение обязанностей, увеличивается объем обработки информации за единицу времени, повышается количество талантов и аналитиков), так и отрицательное (может уменьшаться сплоченность, увеличиваться дистанция и расхождение во мнениях между членами группы, что ведет к обострению взаимоотношений в группе, осложняет управление и организацию взаимодействия, вклад каждого участника группы значительно снижается);
- 2) характер и сложность задачи, стоящей перед группой;
- 3) композиция или индивидуальный состав группы – неоднородные группы лучше, чем однородные, справляются со сложными проблемами и задачами;
- 4) развитие группы (наличие общих целей, интересов, сплоченности). Так, низко развитая группа, способна решать только легкие задачи, группы среднего развития способны решать трудные задачи лишь при условии их личной значимости для каждого участника. Наиболее сложные задачи способны решать лишь высокоразвитые группы;
- 5) стиль лидерства связан с уровнем социально-психологического развития 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 слабо развитых группах, предпочтителен директивный стиль руководства с элементами демократичности;
- 6) микроклимат в группе, совместимость ее членов и их работоспособность;

7) форма организации ее деятельности:

- а) коллективно-кооперативная – тесное взаимодействие и взаимозависимость участников группы в работе;
- б) индивидуальная – основана на самостоятельной работе каждого;
- в) скоординированная – каждый работает самостоятельно, но соотносительно с деятельностью остальных участников группы.

Методы управления и стимуляции. Современные способы управления базируются на различных теориях мотивации. Условно все эти способы можно разделить на материальную и нематериальную стимуляцию.

Способы **материальной** стимуляции: оплаты труда по результатам деятельности; системы доплат за знания и профессионализм; «участие в доходах» и т.п.

Способы **нематериальной** стимуляции строятся на удовлетворении высших потребностей, таких как:

1) социальные потребности:

- а) такие задания, которые позволили бы общаться;
- б) создание атмосферы взаимного доверия, духа единой команды;
- в) проведение совместных обсуждений по вопросу улучшения качества работы;
- г) поддержание возникших неформальных групп, если они не наносят организации реального ущерба;
- е) побуждение социальной активности членов группы вне ее рамок;

2) потребности в уважении:

- а) предложение содержательной работы, с видимым результатом;
- б) обеспечение положительной обратной связи с достигнутыми результатами;
- в) высокая оценка и поощрение достигнутых результатов;
- г) делегирование дополнительных прав и полномочий;
- д) доски почета;
- ж) обеспечение дополнительного обучения;

3) потребности в самовыражении:

- а) полное использование потенциала сотрудника;
- б) сложные и творческие задания, требующие полной отдачи;

Эффективному управлению в немалой степени способствует авторитет педагога (руководителя, тренера, наставника). С целью укрепления авторитета руководителя группы, он может использовать ряд стратегий самопрезентации:

С целью поддержания доверия могут быть использованы стратегии самопрезентации:

- 1) обоснование информационной власти: просвещать относительно общей ситуации и дальнейшего хода событий;
- 2) подчеркивание общности руководителя и коллектива;
- 3) самодемонстрация – заключается или в рассказе о своем профессиональном пути (стаже работы, полученных знаниях) или демонстрация своих знаний, умений и навыков;
- 4) авторизация позиции власти легитимности – заключается в деликатном подчеркивании своей ответственности за эту работу;
- 5) демонстрации эффективного контроля-наблюдения и др.

Тема 3.5 Этика общения.

1. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».
2. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения.
3. Этическое содержание техники общения.

«Можно дать совет, но нельзя дать умение им пользоваться»

Ф. Ларошфуко

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

Относительно понятия «этика» можно утверждать, что оно имеет два значения: первое - это синоним самой морали, второе - это 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 как раздел этики также может рассматриваться в широком и узком смыслах. В широком смысле этика общения должна изучать нравственные проблемы ценностных ориентаций и нормативных парадигм общения, содержания и сущности нравственных качеств (добродетелей) субъектов общения, проблемы нравственного выбора способов, средств, правил, форм общения. В узком смысле этика общения - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

Этика общения в массовом сознании, как правило, отождествляется с этикой поведения, с культурой поведения, с этикетом, с культурой общения, с культурностью, с вежливостью и т.д. Объем понятия «культура общения» шире, чем объем понятия «этика общения». Понятие культуры общения включает в себя всю совокупность ценностей, качеств, норм, поведенческих стереотипов. Этика общения рассматривает нравственный аспект этих ценностей, качеств, норм. Во-вторых, 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, культуру сознания, то есть культура общения является неотъемлемой частью культуры личности вообще.

Культура общения включает в себя ценности, ориентирующие процесс общения, уровень развития и особенности субъектов общения, их способности к взаимопониманию, меру овладения способами, средствами, приемами, правилами 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.

Духовная культура общения характеризуется ориентацией на гуманистические ценности, должна быть построена с учетом природных и социальных особенностей индивидуальностей партнеров по общению, должна отличаться высокой нравственностью выбора средств общения, соответствующим гуманистическим ценностям. 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.

В общении общекультурные ценности (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство) обнаруживают себя в таких специфических, проявляющихся только в процессе общения как: тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность. Все ценности общения самым непосредственным образом связаны с самоценностью человеческого морального достоинства. Ценность человека как важнейшая ценность культуры вообще и культуры общения, в частности, определяет стержень ценностного каркаса общения и основу ценностной «системы координат» общения.

Ориентация партнеров по общению на следование гуманистическим ценностям и, прежде всего, на признание достоинства и чести своего партнера характеризует нравственное содержание этики общения. Таким образом, несмотря на то, что весьма сложно строго определить строгую иерархию ценностей общения, можно утверждать, что ориентация на самоценность человеческой личности, на признание уважения ее чести и достоинства, является доминирующим, интегрирующим фактором ценностной структуры гуманистической этики общения. Ориентация на эту ценность в общении выражается в определенных конкретных ценностных предпочтениях, набор которых существенным образом не отличаются в разных социокультурных типах общения, но иерархическая значимость которых различна. Так, к примеру, ценность гостеприимства признается в любой культуре общения, но в ряде из них она приобретает особый статус (гость по сути получает права хозяина).

САМОЦЕННОСТЬ ОБЩЕНИЯ. Ориентация на самоценность человека в общении является своеобразной трансформацией категорического императива **И. Канта - «всегда относится к человеку также как к цели, а не только как к средству»**. Если же человек видит высшую ценность общения только в себе самом, в удовлетворении только своих личных потребностей, если человек ставит перед собой неблагородные и сугубо корыстные цели, если другой человек выступает для него только как средство для удовлетворения своих личных потребностей и целей, то такое общение можно назвать безнравственным и бескультурным, ибо в таком общении нарушена мера гуманистичности в отношении к партнеру. Если в общении получают реализацию общечеловеческие ценности, то такое общение само приобретает самоценностное значение. Меняются объективные и субъективные условия общения, общесоциальные и индивидуальные ценностные ориентации, средства и формы современного общения, но значимость гуманистического общения в человеческой жизни неизменна. Несмотря на динамичные процессы урбанизации, всесторонней технизации всех социальных взаимодействий, которые ведут к замкнутости, отчужденности, индивидуализму в общении, ценность «духовного» общения не исчезает, а «ценность» утилитарного общения обретает свое подлинное значение. Замена подлинного гуманистического общения деловыми контактами ведет, как правило, к «бездуховности общения», к мещанству, потребительству, алкоголизму, наркомании, различным отклонениям в поведении личности.

СОХРАНЕНИЕ ЛИЧНОГО ДОСТОИНСТВА ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ, ПРИЗНАНИЕ ПРАВА НА ОШИБКУ. Это означает безусловное 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 и т.д. Конечно же, такая установка носит, на первый взгляд, слишком абстрактный характер, поэтому требует дополнительного обоснования. Как быть, например, с уважением к злодею, к преступнику? Конечно, уважать человека вообще, независимо от его нравственных качеств, пороков слишком сложно и даже мало возможно. 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 т.д. 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. Возможно, в этом виновато больше то общество, в котором он живет: разве каннибал виноват в том, что он преступает моральную заповедь «не убий»? Ведь человек, в первую очередь, ориентируется на те нормы, идеалы и даже нравы, которые культивирует общество и если у него нет реального выбора, то он вынужден поступать «как все» (хотя это, конечно же, не означает, что с человека в данном случае полностью снимается ответственность за его поступки).

УВАЖЕНИЕ. Мера уважения к партнеру по общению может меняться в зависимости от личных ценностей, симпатий, вкусов, принципов, привычек. Однако совсем лишать человека права на достоинство - есть, наверное, отсутствие справедливости и благородства, и, в конечном счете, есть аморальный поступок. Полное отсутствие уважения человека, пренебрежение им способно окончательно убить в нем все человеческое.

Каждый человек в общении хочет, как правило, уважения своего достоинства, каждый хочет приоритетного признания своей ценности: так уж, видимо, устроена человеческая природа. И здесь возникают проблемы чисто практического характера: как добиться равенства, взаимопризнания достоинства партнера по общению, как выразить признание ценности, какие оценки при этом выражении могут быть использованы и т.п. Вопросы «техники» общения будут рассматриваться в специальном разделе, а сейчас, несколько забегаю вперед, хотелось бы кратко отметить то, в чем же проявляется признание, или непризнание ценности человека в процессе общения.

В первую очередь, это восхищение, или хотя бы внимание, забота, одобрение, сочувствие, соучастие, другие знаки признания значимости партнера. Кстати, при этом 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. Доброжелательность, доверие, уважение должно проявляться, как говорится, в каждом взгляде, в каждом жесте, в каждой фразе, в каждом поступке. 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».

ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ТЕРПИМОСТЬ. Еще И. Кант, в частности, заметил, что человек вынужден жить среди людей, «которых он, правда, не может терпеть, но без которых он не может обойтись». Однако, необходимость признания партнера, высокая нравственная значимость принципа толерантности не являются, к сожалению, приемлемыми для всех. Долгое время сам термин «толерантность» подвергали забвению, отождествляли со смирением, с капитуляцией, с конформизмом, с попустительством, с вечным примирением, с попыткой «подставить другую щеку», когда тебя уже ударили по одной и т.д. На самом деле, этот принцип не связан ни с попустительством, ни с конформизмом; он связан с принятием идей ненасильственного общения, с осознанием невозможности преодолеть «с наскака», немедленно наш эгоизм, «постыдные» слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится и к случайным, порой неосознанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров и к неисправимым или трудно исправимым физическим недостаткам, агрессивности, неоправданным оценкам, обвинениям, стрессам и т.п.

Значение принципа толерантности трудно переоценить: в любой сфере человеческого бытия толерантность рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает, наконец, «психологической притирке характеров». Очень сложно общаться человеку, который не прочувствовал и не осознал ценность толерантности. Конечно, существует определенная предрасположенность характера того или иного конкретного человека к толерантности, способность к которой можно, в определенной степени и культивировать (к сожалению, многие порой приходят к пониманию этого слишком поздно). Толерантность является тем катализатором, который помогает гуманизировать этику общения, внести в нее больше человечности, доверия, доброжелательности, тактичности, отзывчивости, снисходительности, предупредительности.

Общение без толерантности может превратиться в «бесконечные разбирательства» и «выяснения отношений» (хорошо, если «бескровные»). Так, к примеру, если родители узнали, что их ребенок тайком курит в школе, то они должны проявить толерантность, которая не будет

означать, что они примирились с этим его вредным занятием, это будет означать, что в общении с ним необходимо проявить максимум чуткости, тактичности, выдержанности, чтобы не потерять окончательно контакта с ним, разобраться в причинах этого явления и найти способы разрешения этой ситуации. В каждой конкретной ситуации общения порог толерантности может меняться в зависимости от ситуации (если ребенок начал употреблять наркотики, то реакция родителей, разумеется, должна быть уже другой, более оперативной и решительной). Однако, во всех ситуациях общения толерантность никогда не может быть связана с культивированием зла, с ущемлением достоинства любого из общающихся субъектов.

Наряду с толерантностью гуманистическая этика общения ориентируется на такие общечеловеческие нравственные ценности и простые нормы нравственности как уважение, скромность, доверие, откровенность, честность, бескорыстие, милосердие, забота, благодарность (признательность), исполнение долга и верность слову, вежливость, стремление помочь человеку в беде и т.д. Ценностное поле общения связано, в частности, и с культурой таких нравственно-психологических чувств, как чувство доброжелательности, вины, стыда, раскаяния, товарищества, сопереживания, солидарности.

ЧЕСТНОСТЬ. А. Камю писал: «Свободен тот, кто может не лгать». Свобода в общении также напрямую связана с такой нравственной нормой как «не лги». Безоговорочное признание правды как нравственной нормы общения является основой культуры и этики общения. Принцип «добродетельной лжи» неправомерен, на наш взгляд, даже в «пограничных ситуациях» (например, даже для того, чтобы не было паники все равно нельзя лгать, и то, что высказывается должно обязательно соответствовать действительности). «Ложь во имя спасения» чаще губит, чем спасает, в том числе и в общении.

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. 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.

Остается вопросом насколько правомерен абсолютистский подход, согласно которому существует «ложь умолчанием», так как тогда по существу каждого человека можно обвинить во лжи, ибо в любой ситуации общения невозможно высказать адекватно всю правду, тем более всю информацию, тем более свои чувства, эмоции, мысли. Человек всегда выбирает, что ему сказать, ответить в той или иной ситуации, а что не говорить: однако, это не может означать, что он высказывает не все и потому лжет. Несомненно, суждений по этому вопросу может быть достаточно много, но, на наш взгляд, нельзя оправдывать ложь какой-либо целесообразностью. Например, если в общении в настоящий момент человек не может сказать то, о чем его просят («дал слово» не говорить об этом, убежден, что «не время» об этом говорить в настоящий момент и т.п.), то он должен лучше извиниться и сказать о том, что «не хотел бы говорить сейчас на эту тему» или предложить перенести этот разговор на более позднее время и т.п., но лгать он не имеет морального права. 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.

Гуманистическое общение неотделимо от таких универсальных ценностей как свобода, справедливость, равенство, любовь. Именно общение, ориентированное на эти ценности, приближается к идеалу и может позволить человеку реализовать свои возможности и удовлетворить потребность в подлинном общении. Специфика функционирования ценностей в процессе общения характеризуется двусторонностью: ценить свободу и независимость в общении нужно не только по отношению к себе, но и по отношению к своему партнеру. Это выражается в недопустимости навязчивого вмешательства во внутренний мир другого, ущемления, даже в мелочах, любой из его потребностей. Не вызывает сомнения, что бестактность и грубость не оправдать стремлением к свободе и творчеству, несправедливость и снобизм тяжелым характером и т.д.

РАВЕНСТВО. Ценность равенства в общении, так же, как и в других сферах жизни, нельзя понимать абстрактно. На первый взгляд, в общении не может быть равенства, так как сами субъекты не равны по всем своим параметрам. И, действительно, во всех других сферах, кроме нравственной, очень сложно обнаружить какое-либо тождество, какое либо равенство. 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. Уважать человеческое достоинство - это значит уважать даже его право на ошибку. Овладеть искусством общения - это значит овладеть искусством уважения достоинства человека, его внутреннего мира. Ценность равенства в общении имеет огромное значение, так как признание субъектами общения равных прав на человеческое достоинство является основой реализации в общении других нравственных ценностей. Если в общении одним из партнеров навязывается своя доминирующая роль, то такое общение может быть названо только формальным, но не нравственным в собственном смысле слова: 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. Как верно подчеркивал психолог А.П. Егидес: «наиболее часто приводит к конфликту фрустрация (подавление, ущемление) партнером потребности в равенстве.»

САМОЦЕННОСТЬ ОБЩЕНИЯ. К сожалению, в реальной жизни «переоценка ценностей» в пользу выбора духовных ценностей осуществляется далеко не всегда. Нередко случается это лишь в зрелом возрасте, когда потеряны друзья, когда нечестно заработанные деньги не дают спать спокойно, грозят потерей свободы, когда чисто деловое, утилитарное общение приносит все меньше и меньше удовлетворения. Поэтому можно все-таки утверждать, что ценность гуманистической культуры общения не подвержена девальвации и в этот сложный космический век.

Цели, преследуемые партнерами по общению, как правило, не противоречат ценностям общения; нравственные цели сопровождают гуманистические ценности, аморальные цели связаны с отрицанием этих ценностей. Отрицание самооценности общения, признания его лишь утилитарной функции является следствием соответствующих целей или, возможно, проявлением какой-то патологической формы «ностальгии» по открытому, гуманистическому, доверительному, чистому, искреннему, одухотворенному общению. Самоценность человеческого общения не зависит ни от целей, которые ставят перед собой его участники, ни от результатов. Ценность общения зависит лишь от его статуса как формы бытия человека: без общения человек полноценно существовать не может. Одиночество вынуждает человека, хотя бы временно, обращаться к любому общению. Все это свидетельствует о том, что потребность в общении присуща структуре человеческой души. Общение, как известно, характеризуется взаимным приобщением к ценностям и опыту своего партнера. Поэтому общение со случайным и нежелательным партнером далеко не всегда может быть названо общением в собственном смысле; общение нельзя редуцировать только к передаче информации, общение - это передача, обмен ценностями и опытом не только на сознательном, рациональном, но и на эмоциональном и интуитивном уровнях.

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.

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.

Рассуждать о чем-то «вообще» иногда значительно легче, чем глубоко вникнуть в проблему, разобраться в ее конкретике. В общении также значительно проще сказать «нужно делать так», «ты обязан сделать это», «так поступать нехорошо» и т.д., чем сказать как конкретно это можно сделать. А на самом деле, выбор ценностей в общении порой также важен как и выбор «техники» общения, ибо в общении они становятся равнозначны и неправильный выбор технических приемов общения может перечеркнуть правильный выбор ценностных ориентацией.

Нормы и правила общения есть по сути конкретизация тех или иных норм морали. Нормы и правила общения меняются значительно более динамично, чем моральные нормы и ценности, но основные моральные принципы общения также остаются, можно сказать, стабильными.

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.)

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.

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.

Этикет - представляет собой совокупность правил поведения обусловленных культурой, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению. Этикетные стереотипы 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.

«Техника общения», несомненно, не ограничивается только строго регламентированными этикетными нормами. Рассматривая этикетную «технику общения» дифференцированно, в ней можно выделить два слоя: вербальный (связанный с речевыми формами) и невербальный (бессловесный). У каждого человека складывается своя индивидуальная, неповторимая манера общаться, своя система использования средств, приемов и способов, свой стиль общения, который у взрослого человека по существу сложно изменить, разве что косметически подкорректировать, с учетом той или иной ситуации.

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 (кто бы он ни был по всем своим антропологическим характеристикам) должен соблюдаться принцип «презумпции порядочности», который заключается в том, что каждого партнера по общению изначально нужно считать порядочным человеком и соответствующим образом к нему относиться, 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) максимума милосердия, сочувствия, сострадания, заботы, внимания, готовности помочь и стремления к установлению взаимопонимания. Отношение к «другому» по возможности должно характеризоваться максимальным сочувствием, так как человек в общении, как правило, ждет не критики, не советов, а именно сочувствия, которое может проявляться в отзывчивости, в эмпатии, в умении тактично выслушать другого и т.п.
 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. Гуманистическое, нравственное общение (то есть общение, которое ориентируется на высокие нравственные нормы и ценности) как наиболее совершенный уровень общения отличается ориентацией на полное добровольное взаимоуважение права на неприкосновенность достоинства, доверие, равенство и справедливость.
 5. Нравственное общение стремиться 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. Обращение к партнеру, как в рамках этикета, так и в нерегламентированном общении, должно быть обязательно по имени; даже в его отсутствии, и даже, если он не вызывает особых симпатий, называть его не личным местоимением «он», а по имени (если требуется, то и по имени-отчеству). Запомнить имя человека - это значит проявить к нему определенное реальное уважение, поэтому нужно помнить имя ближнего своего как свое собственное.
 8. 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 (например, критиковать одежду женщины за общим праздничным столом). Критикуя партнера один на один, нужно высказывать свои предложения, замечания, советы, которые носили бы конструктивный характер. Важно задавать меньше навязчивых, откровенно «копающих» вопросов. Нужно проявлять минимум категоричности в формах суждений (лучше, пусть они будут определенными по содержанию) и стараться не давать необоснованных «общеутверждающих» или «общеотрицательных» суждений по поводу частных событий и единичных поступков.
 9. 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.
 10. Нужно стараться как можно меньше беспокоить окружающих своими проблемами, своим присутствием, своим общением, 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.

Важно уделять особое внимание не только технике речевого, но и невербального общения. Язык человеческого общения включает в себя не только речевые формы выразительности, но и невербальному общению.

Культура общения, ориентированная на гуманистические ценности, включает в себя способность выбора тактичных, корректных форм обращения, которые возвышали бы достоинство человека в глазах окружающих и в его собственных глазах.

Интимный и доверительный разговор возможен только на добровольных и равноправных началах. Однако и такой разговор следует начинать очень корректно, выбирая вначале нейтральные темы (о погоде, о природе и т.д.). Начинать же разговор сразу на сугубо личные темы без предварительной «разведки» и договоренности, конечно же, наверное, было бы неверно, ибо это может вызвать непредсказуемую реакцию. В таком разговоре особо необходима стадия ориентировки, в ходе которой человек должен выяснить настроение, самочувствие, намерения партнера. Действительно, как свидетельствуют психологические исследования и просто опыт общения, каждый человек любит, когда интересуются его персоной, успехами, заслугами, желаниями и очень не любит, когда спрашивают об ущемляющих его достоинство событиях, делах, поступках. Вот в таких пикантных ситуациях уже требуется подлинное искусство общения, которым человек может овладеть только тогда, когда сможет познать закономерности общения и тактично претворить их в процессе реального общения. В том случае, если сориентироваться в ситуации правильно не представляется возможным по самым различным причинам, то вполне возможны, к примеру, такие вопросы как: «Вы не обидитесь, если я спрошу?», «Может я ошибаюсь, но мне кажется, что вы хотите мне что-то рассказать?».

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. Непременный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет. 9. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем»

А как же все-таки правильно слушать? Человек должен, по мнению Атватера, вначале выяснить все свои привычки (как положительные, так и отрицательные), стараться понять партнера, быть физически внимательным, уважать визуальными знаками, позами, жестами, интонацией, словами, сосредоточиться на том, что говорит собеседник, стараться понять не только слова собеседника, но и его чувства, придерживаться одобрительной установкой по отношению к собеседнику, наблюдать за вербальными сигналами собеседника, стараться выразить понимание, слушать самого себя, отвечать на просьбы соответствующими действиями.

Тема 4.1: Восприятие и познание людьми друг друга.

1. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
2. "Маски" и их влияние на эффективность общения.
3. Искажающие эффекты. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования". Влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы. Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие 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 следующие особенности:

- 1) **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.
- 2) **Проксемические особенности общения** включают расстояние между общающимися и их взаимное расположение. Воспринимая расстояние между объектом и его партнером, можно определить, в каких отношениях он с ним находится, какой у него статус и пр.
- 3) **Социальная роль** и принадлежность к определенным группам.
- 4) **Речевые особенности** связаны с семантикой, грамматикой и фонетикой. 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.
- 5) **Экстралингвистические особенности речи** предполагают своеобразие голоса, тембр, высоту, громкость, интонацию, характер заполнения пауз и т. д. Как показывают экспериментальные исследования, при восприятии экстралингвистических особенностей можно определить культурный уровень объекта, его различные психические состояния, в том числе и напряженные, и другие моменты.
- 6) **Особенности совершаемых действий.** 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.

Механизмы межличностного познания. 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 относятся 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) личностного 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.

Факторы, влияющие на меру и степень приписывания:

- 1) степень типичности поступка (типичное поведение, предписанное ролевыми образцами легко поддается однозначной интерпретации) и его уникальности (уникальное поведение можно интерпретировать по-разному, что дает простор для приписывания ему причин и характеристик);
- 2) от степени социальной желательности (соответствия социальным и культурным нормам, способствующим однозначному объяснению) или нежелательности (с нарушением норм поведения и расширением диапазона возможных объяснений) поступка.

Виды приписывания:

- 1) личностное – причина приписывается лично совершающему поступок;
- 2) объектное – причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- 3) обстоятельственное – причина приписывается обстоятельствам.

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). Понятие рефлексии в межличностном познании включает осознание субъектом того, какой воспринимается объектом (Андреева). 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 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 четко 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 партнером 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.

Однако и в ситуации межличностного общения многие люди скрывают свои чувства, мысли, цели, желания. В чем же основная причина?

Одна из моделей, позволяющая раскрыть различные коммуникативные стили, является так называемое «Окно Джохари». Эта модель позволяет выявить индивидуальные стили поведения людей в зависимости от их самораскрытия. Ее суть — в демонстрации взаимозависимости информации о нас самих, которая доступна только нам, и осознания того, как другие воспринимают нас.

Метафора «окна» реализуется в модели следующим образом: перед нами четыре «стекла» (зоны) в одном окне, размер каждого стекла зависит от осознания человеком своего поведения, чувств и мотиваций. В зависимости от получаемой информации «Окно Джохари» иногда меняется в размере.

	Я знаю о себе	Я не знаю о себе
Другие знают обо мне	Открытая зона	Слепая зона
Другие не знают обо мне	Скрытая зона	Неизвестная зона

Рассмотрим каждую зону отдельно.

— **открытая зона:** она отражает вашу общую открытость миру, вашу потребность быть узнаваемым, она включает все аспекты о вас, известные вам и другим. Увеличение открытой зоны, т.е. не только самопознание, но и в определенной степени раскрытие себя перед другими, наиболее желательная стратегия в межличностном общении. Лучшее знание себя в отношениях с другими приводит к росту самоуважения и самопринятия.

— **слепая зона:** она включает то, что другие в вас воспринимают, но что недоступно вам. Например, вы склонны неумышленно монополизировать разговор, или считаете, что остроумны, а друзья находят ваш юмор тяжеловатым; вы считаете, что ведете себя уверенно, но другим заметна напряженность в вашем поведении. Слепая зона может содержать любые ненамеренные коммуникативные стимулы. Люди с доминированием этой зоны самоуверенны, не прислушиваются к другим, что провоцирует обиду и враждебность.

— **скрытая зона:** она включает то, что вы предпочитали бы не раскрывать кому-либо еще, идет ли речь о вас или о других людях. Люди с доминированием этой зоны стремятся к общению, но одновременно боятся раскрывать себя и в целом не доверяют другим.

— **неизвестная зона:** она включает о вас все, что еще не познано ни вами, ни другими людьми, ваши неизведанные ресурсы, ваш потенциал личностного роста, о котором вы можете лишь предполагать, что он существует, либо стремиться к нему. Люди с доминированием этой зоны уходят от контактов, избегают личностного самораскрытия, участия в делах других.

Все зоны взаимозависимы: изменения в одной вызывают изменения в другой. Если вы что-то раскрыли из скрытой зоны, тем самым сделали эту часть открытой, соответственно открытая зона увеличилась, а скрытая зона уменьшилась.

Искренность. Важнейшая характеристика доверительного общения — искренность его участников. Искренность чаще всего рассматривают как ценность или установку и реже как поведенческий навык. Однако важно уметь выделять элементы поведения, посредством которых искренность выражается. Рассмотрим некоторые из них.

1. Искреннее поведение — открытое поведение. Искренний коммуникатор, если того требует ситуация, в процессе коммуникации раскрывает свои подлинные мотивы, прямо выражает свои внутренние переживания, даже если они негативны (например, растерянность или слабость). Он старается не исказить свое сообщение и сообщения других, тем самым стремясь в отношениях в большей степени к взаимности, чем к независимости или антагонизму.

2. Искреннее поведение не содержит защиты. Хороший коммуникатор может быть искренним даже в ситуации конфронтации или критики. Понимая свои сильные и слабые стороны, он обычно не прибегает к защитным механизмам в этих условиях, отвечает на критику с пониманием и желанием разобраться в причинах, вызвавших негативные чувства партнера.

3. Искреннее поведение — конгруэнтно. Понятие конгруэнтности означает соответствие внутренних чувств и переживаний человека его поведению. Примеры неконгруэнтности: человек рассержен, но при этом улыбается и ничего не говорит; человек считает, что сделанный ему упрек несправедлив, но молчит и т.п.

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. Рассмотрим их более подробно. В психологической литературе механизмы, влияющие на адекватность формирования представления о воспринимаемом человеке, называются по-разному: эффекты восприятия (Г.М. Андреева, 1999), процессы познания, механизмы, искажающие формирующийся образ воспринимаемого. Особенностью их функционирования является то, что они в разной степени ограничивают возможность объективного познания людей.

1. Механизм функционирования имплицитной (внутренней) структуры личности.

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

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.

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.

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. 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»)

Чаще проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия (первоначальное восприятие) или когда суждения касаются моральных качеств.

Интересен эксперимент американского психолога А. Миллера, связанный с механизмом идеализации. Он основывается на том допущении, что если человеку внешне нравится физический облик другого человека, то при его восприятии ему приписываются позитивные психологические особенности. Суть эксперимента заключалась в следующем. С помощью экспертов А. Миллер выбрал три группы фотографий, включающих красивых, обыкновенных и некрасивых людей. После этого он предъявил их мужчинам и женщинам в возрасте от 18 до 24 лет и высказал просьбу описать внутренний мир каждого изображенного на фотографии человека. «Испытуемые оценили красивых как более уверенных, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, утонченных и духовно богатых по сравнению с теми, кого эксперты оценили как некрасивых или обычных. Испытуемые мужчины оценили красивых женщин как более заботливых и внимательных».

8. 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.

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. Понятие каузальной атрибуции (от англ «cause» и «attribution») связано с тем, в чем именно воспринимающий видит причину – в другом человеке или в сложившихся обстоятельствах. Большинство исследований, посвященных этому вопросу показали, что люди переоценивают влияние личности и недооценивают влияние ситуации.

11. 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 средней ошибки. В случае, когда мы имеем дело с человеком, обладающим чрезмерной выраженностью определенного свойства мы склонны смягчать оценки данных ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

13. 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 децентрации.

Я. Камычек экстраполируя «золотое правило нравственности» на общение, отмечает, что «В любой жизненной ситуации ведите себя так, как вам хотелось, чтобы другие вели себя по отношению к вам.» Однако, в общении реальное следование этой императивной норме не всегда возможно, так как ее применение предполагает совпадение желаний, вкусов, представлений, принципов партнеров по общению. В эмпирическом же общении, как правило, наоборот, сталкиваются совершенно противоположные представления об уважении, о толерантности, о достоинстве, что ведет, например, в тому, что один считает, что уважать его - это значит постоянно звонить ему по телефону, а другой считает, что такое выражение уважения ущемляет его привычки, желания, возможности и совершенно не отражает степень уважения «другого».

Тема 4.2 Личность и общение.

1. Понятие личности. Типологии личности. Коммуникативные особенности разных типов личности. Стили общения.
2. 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 единственному 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. Начало свое типология берет еще в трудах античных философов, в современности она подтверждается многими психологическими исследованиями и исследованиями особенностей нервной системы.

САНГВИНИК (в основе лежит сильный, уравновешенный, подвижный тип нервной системы).

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. Читает запоем. Только тем и занимается, что любит. Женится нечаянно. Вечно воюет с тещей. Женщина-сангвиник - самая сносная женщина, если она не глупа."

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 (в основе лежит сильный, неуравновешенный - с преобладанием возбуждения - тип нервной системы).

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 инициатив. 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. Именно этих людей мы привыкли называть «темпераментными», имея в виду неукротимость и яркое внешнее выражение чувств, быстроту реакций, общую 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 непонимает. Как мера и приятель - невозможен, как подчиненный - едва ли мысли м, как начальник - невыносим и весьма нежелателен. Женщина холерик - черт в юбке, крокодил".

МЕЛАНХОЛИК (в основе лежит слабый тип нервной системы).

В отличие от других типов темперамента, у меланхолика высокая сензитивность, проявляющаяся в болезненной чувственности, в обидчивости. Малая реактивность и пониженная активность проявляются у меланхолика в том, что он редко смеется, не уверен 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. Женщина-меланхолик - невыносимейшее, беспокойнейшее существо. Как жена - доводит до отупения, отчаяния и самоубийства. Тем только и хороша, что от нее избавится нетрудно."

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 (в основе лежит сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы). В отличие от сангвиника и холерика у него малая реактивность. Это проявляется в том, что его трудно рассмешить или рассердить. Высокая активность значительно преобладает над малой реактивностью, что и определяет терпеливость, выдержку, самообладание. Психический темп замедленный - движения неторопливы, медленная походка, на вопросы отвечает не сразу. Он отличается малой пластичностью и большой ригидностью. Он медлителен и спокоен, проявляет во всем основательность, склонен к порядку, но медленность мешает в процессе познания, уклоняется от споров. У него устойчивое настроение, 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. Женщина-флегматик - рождается, чтобы со временем стать тещей. Быть тещей - ее идеал."

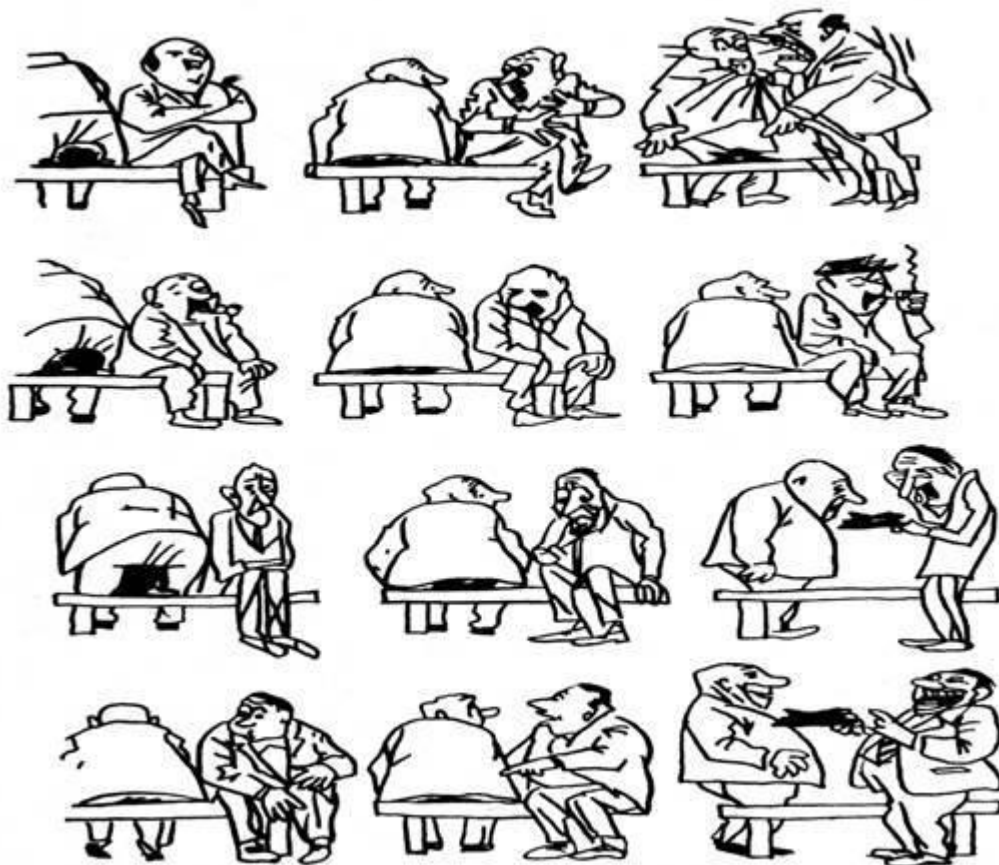
Флегматик — уравновешенный, спокойный, замкнутый, миролюбивый, незэмоциональный. Как бы ни было смешно то, что рассказали, он только улыбнется уголками губ. Миролюбие флегматика зачастую оборачивается своего рода миротворчеством: когда такой человек имеется в коллективе, в нем реже возникают столкновения 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 неинициативен. 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».

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; сангвник — 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 сангвника — 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 сангвника в ситуации конфликта характерны гибкость, достаточная уступчивость, поиск общих позиций и согласия. Флегматика 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.

Акцентуации личности. Другой, также распространенной классификацией является распределение в зависимости от акцентуаций характера и берущих свое начало в медицинской психологии и трудах Леонгарда.

Акцентуация характера - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми. Выраженность акцентуации может быть различной - от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов, когда приходится задумываться, нет ли болезни - психопатии.

Леонгард выделяет 12 типов акцентуации, каждый из которых предопределяет избирательную

устойчивость человека к одним жизненным невзгодам, при повышенной чувствительности к другим, к частым однотипным конфликтам, к определенным нервным срывам.
Краткая характеристика особенностей поведения в зависимости от типа акцентуации

Гипертимический (гиперактивный) тип.

Особенности общения и поведения. Чрезмерно приподнятое настроение, всегда весел, разговорчив, очень энергичен, самостоятелен, стремится к лидерству, рискам авантюрам, не реагирует на замечания, игнорирует наказания, теряет грань недозволенного, отсутствует самокритичность. Необходимо сдержанно относиться к его необоснованному оптимизму и переоценке своих возможностей. Энергия подчас направляется на употребление спиртного, наркотиков, беспорядочную половую жизнь.

Черты, привлекательные для собеседников. Энергичность, жажда деятельности, нового, оптимизм.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Легкомысленность, склонность к аморальным поступкам, несерьезное отношение к обязанностям, раздражительность в кругу близких людей.

Дистимичный тип.

Постоянно пониженное настроение, грусть, замкнутость, немногословность, пессимистичность, тяготятся шумным обществом, с сослуживцами близко не сходятся. В конфликты вступают редко, чаще являются в них пассивной стороной. Ценят тех, кто дружит с ними и склонен им подчиняться.

Черты, привлекательные для собеседников. Серьезность, высокая нравственность, добросовестность, справедливость.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Пассивность, пессимизм, грусть, замедленность мышления, «отрыв от коллектива».

Циклоидный тип.

Общительность циклически меняется (высокая в период повышенного настроения, и низкая в период подавленности)

В период подъема настроения проявляют себя как люди с гипертимической акцентуацией, в период спада - с дистимической. В период спада обостренно воспринимают неприятности, вплоть до самоубийства. Бывают случаи маниакально депрессивного психоза

Эмотивный (эмоциональный) тип.

Чрезмерная чувствительность, ранимость, глубоко переживают малейшие неприятности, излишне чувствительны к замечаниям, неудачам, поэтому у них чаще печальное настроение.

Предпочитают узкий круг друзей и близких, которые понимают с полуслова. Редко вступают в конфликты, играют в них пассивную роль. Обиды не выплескивают наружу.

Черты, привлекательные для собеседников. Альтруизм, сострадание, жалостливы, радуются чужим удачам. Исполнительны, с высоким чувством долга. Хорошие семьянины.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Крайняя чувствительность слезливость. Могут провоцировать нападки невоспитанных или раздражительных людей.

Демонстративный тип.

Выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой: слезы, обморок, скандалы, болезни, хвастовства, наряды, необычное увлечение, ложь. Легко забывают о своих неблагоприятных поступках. Поведение зависит от человека, с которым имеет дело, высокая приспособляемость к людям.

Черты, привлекательные для собеседников. Обходительность, упорство, целенаправленность, актерское дарование, способность увлечь других, неординарность.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Эгоизм, необузданность поступков, лживость хвастливость, отлынивание от работы, склонность «заболеть» в самые ответственные и трудные моменты. Склонность к интригам, самоуверенности и высоким притязаниям. Провоцируют конфликты, при этом активно защищаются.

Возбудимый тип.

Повышенная раздражительность, несдержанность, агрессивность, угрюмость, «занудливость», но возможны лживость, услужливость (как маскировка). Склонность к хамству и нецензурной брани

или молчаливости, замедленности в беседе. Активно и часто конфликтуют, не избегают ссор с начальством, неуживчивы в коллективе, в семье деспотичны и жестоки.

Черты, привлекательные для собеседников. Вне приступов гнева -- добросовестность, аккуратность, любовь к детям.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Раздражительность, вспыльчивость, неадекватные вспышки гнева и ярости с рукоприкладством, жестокость; ослабленный контроль над влечением.

Застревающий тип.

«Застревает» на своих чувствах, мыслях, не может забыть обид, «сводит счеты», служебная и бытовая несговорчивость, склонность к затяжным склокам, в конфликтах чаще бывают активной стороной, четко определены круг врагов и друзей. Проявляет властолюбие - «занудливость нравоучителя».

Черты, привлекательные для собеседников. Стремление добиться высоких показателей в любом деле, проявление высоких требований к себе, жажда справедливости, принципиальность, крепкие устойчивые взгляды.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Обидчивость, подозрительность, мстительность, честолюбие, самонадеянность, ревнивость, раздутое до фанатизма чувство справедливости.

Педантичный тип.

Выраженная занудливость в виде «переживания» подробностей, на службе способны замучить посетителей формальными требованиями, изнурят домашних чрезмерной аккуратностью.

Черты, привлекательные для собеседников. Добросовестность, аккуратность, серьезность, надежность в делах и в чувствах, ровное настроение.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Формализм, «крючкотворство», «занудливость», стремление переложить принятие важного решения на других.

Тревожный (психастенический) тип.

Пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, робость, неуверенность в себе, крайняя нерешительность, долго переживает неудачу, сомневается в своих действиях. Редко вступает в конфликты, пассивная роль.

Черты, привлекательные для собеседников. Дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Боязливость, мнительность, вследствие незащитности служат подчас мишенью для шуток, «козлами отпущения».

Экзальтированный (лабильный) тип.

Очень изменчивое настроение, эмоции ярко выражены, повышенная отвлекаемость на внешние события, словоохотливость, влюбчивость.

Черты, привлекательные для собеседников. Альтруизм, чувство сострадания, художественный вкус, артистическое дарование, яркость чувств, привязаны к друзьям.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Чрезмерная впечатлительность, патетичность, паникерство подверженность отчаянию.

Интровертированный (шизоидный) тип.

Малая общительность, замкнут, в стороне от всех, общение по необходимости, погружен в себя, о себе ничего не рассказывает, свои переживания не раскрывает, хотя свойственна повышенная ранимость. Сдержанно холодно относится к другим людям, даже к близким. Поведение, логика часто непонятны для окружающих. Любят одиночество. В конфликты вступают редко -- при попытке вторгнуться в их внутренний мир. Переборчивость в выборе супруга, поиск идеала. Эмоциональная холодность слабая привязанность к близким.

Черты, привлекательные для собеседников. Сдержанность, степенность, обдуманность поступков, наличие твердых убеждений, принципиальность.

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. Упорное отстаивание своих нереальных взглядов. На все имеет свою точку зрения, часто резко отличающуюся от мнения большинства.

Экстравертированный (конформный) тип.

Высокая общительность, словоохотливость до болтливости, своего мнения не имеет, очень не самостоятелен, стремится быть как все, неорганизован, предпочитает подчиняться. Приказы

начальства принимает без раздумывания. В обществе с друзьями и в семье уступает лидерство другому.

Черты, привлекательные для собеседников. Готовность выслушивать «исповедь» другого, исполнительность

Черты, отталкивающие и способствующие конфликту. «Человек без царя в голове», подверженность чужому влиянию, необдуманность поступков, легкое верие, страсть к развлечениям.

Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром)

Э. Шостром в книге «Анти-Карнеги или человек-манипулятор» описал, что представляет собой тип социального характера, называемого «манипулятор».

Манипулятор поступает с людьми так, будто они являются – предметами, о которых нужно много знать и которыми нужно уметь управлять. Собственные эмоции скрывает, старается произвести определенное, нужное ему впечатление.

Человек не рождается Манипулятором. Он развивает способность манипулировать другими людьми, с тем чтобы избегать неприятностей и добиваться желаемого, причем развивает он эту способность бессознательно.

Манипуляция не является необходимым отношением к жизни и не приносит никакой действительной пользы. Слишком часто Манипулятор использует психологические концепции в качестве рациональных объяснений для своего неблагоприятного поведения, оправдывая свои текущие несчастья ссылками на прошлый опыт и прошлые неудачи.

Манипулятор — это личность, вставшая на путь самоуничтожения, которая использует или контролирует себя и других людей в качестве «вещей». Поскольку Манипулятор в какой-то мере живет в каждом из нас, давайте посмотрим, не можем ли мы его выделить более отчетливо. Имеется несколько основных типов Манипулятора.

1. Диктатор. Преувеличивает свою силу. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами. Разновидности Диктатора: *Настоятельница, Настоятель (Игумен), Начальник, Босс, младшие Боссы.*

2. Тряпка (слабак) — обычно жертва Диктатора, полярная противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит, пассивно молчит. Разновидности Тряпки: *Мнительный, Глупый, «Хамелеон», Конформист, Стеснительный, Уступающий.*

3. Вычислитель преувеличивает свой контроль. Он обманывает, увеличивает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Вариации Вычислителя: *Делец, Аферист, Игрок, Создатель рекламы, Шантажист, Рассчитывающий все наперед.*

4. Прилипала. Является полярной противоположностью Вычислителя. Он преувеличивает свою зависимость. Это личность, жаждущая быть ведомой, дурачимой, предметом забот. Он позволяет другим делать за него работу. Разновидности: *Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный.*

5. Хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Он *Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий.* Женская вариация — *Сварливая баба («пила»).*

6. Славный парень. Преувеличивает свою заботливость, любовь, убивает своей добротой. В некотором смысле столкновение с ним более вредно, чем с Хулиганом. Славный парень почти всегда выигрывает. Разновидности: *Угодливый, Доброжелательный, Моралист, Человек организации.*

7. Судья. Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: *Всезнающий, Обличитель, Собиратель улик, Судебный пристав, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.*

8. Защитник. Противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам. Он портит других, сочувствуя им сверх всякой меры и не давая своим подзащитным встать на ноги и расти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться своим делом, он готов заботиться о нуждах других. Варианты Защитника: *Наседка, Утешитель, Покровитель, Ученик, Помощник, Самоотверженный.*

В Манипуляторе гипертрофирован какой-то один из этих типов либо их комбинации. Если же мы являем собой один из типов Манипулятора в наиболее выраженной степени, мы проецируем его противоположность на окружающих нас людей и делаем их своими целями. Например, жена-Тряпка нередко выбирает мужа-Диктатора, а затем управляет им с помощью всякого рода подрывных методов.

Психометрическая типология

Психометрия как система сложилась в США. Автор этой системы Сьюзен Деллингер — специалист по социально-психологической подготовке управленческих кадров. Психометрия — система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого выбора человеком какой-либо геометрической фигуры:

Расположив представленные геометрические фигуры в порядке их предпочтительности, по фигуре, помещенной на первое место, можно определить основные, доминирующие особенности личности и поведения.

Основные психологические характеристики поведения

Квадрат: организованность, пунктуальность, строгое соблюдение правил, инстинкций, аналитичность мышления, внимательность к деталям, ориентация на факты, пристрастие к письменной речи, аккуратность, чистоплотность, рациональность, осторожность, сухость, холодность, практичность, экономность, упорство, настойчивость, твердость в решениях, терпеливость, трудолюбие, профессиональная эрудиция, слабый политик, узкий круг друзей и знакомых.

Треугольник: лидер, стремление к власти, честолюбие, установка на победу, прагматизм, ориентация на суть проблемы, уверенность в себе, решительность, импульсивность, сила чувств, смелость, неукротимая энергия, склонность к риску, высокая работоспособность, буйные развлечения, нетерпеливость, великолепный политик, остроумие, широкий круг общения, узкий круг близких и друзей.

Прямоугольник: изменчивость, непоследовательность, неопределенность, возбужденность, любознательность, позитивная установка ко всему новому, смелость, низкая самооценка, неуверенность в себе, доверчивость, нервозность, быстрые, резкие колебания настроения, избегание конфликтов, забывчивость, склонность терять вещи, непунктуальность, новые друзья, имитация поведения других людей («примеривание ролей»), тенденция к простудам, травмам, дорожно-транспортным происшествиям.

Круг: высокая потребность в общении, контактность, доброжелательность, забота о другом, щедрость, способность к сопереживанию, хорошая интуиция, спокойствие, склонность к самообвинению и меланхолии, эмоциональная чувствительность, доверчивость, ориентация на мнение окружающих, нерешительность, слабый политик, болтливость, способность уговаривать, убеждать других, сентиментальность, тяга к прошлому, склонность к общественной работе, гибкий распорядок дня, широкий круг друзей и знакомых.

Зигзаг: жажда изменений, креативность, жажда знаний, великолепная интуиция, одержимость своими идеями, мечтательность, устремленность в будущее, позитивная установка ко всему новому, восторженность, энтузиазм, непосредственность, непрактичность, импульсивность, непостоянство настроения, поведения, стремление работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, душа компании, остроумие, безалаберность в финансовых вопросах.

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:

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;

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;

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;

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

Т. Е. Аргентова, выделила три стиля общения: гибкий, ригидный и переходный (промежуточный).

Гибкий стиль общения отличается быстрой ориентацией в ситуации взаимодействия, пониманием подтекста общения, умением управлять своим эмоциональным состоянием и обстановкой общения.

Ригидный стиль общения характеризуется недостаточностью анализа своего поведения и поведения партнера, плохим самообладанием, неадекватной самооценкой. Человеку с ригидным стилем общения трудно найти нужный тон. Как выяснилось, для успеха совместной деятельности показано сочетание неодинаковых стилей: это повышает как продуктивность деятельности, так и удовлетворенность межличностными отношениями в группе. Обнаружилась определенная взаимосвязь между стилем общения в летных экипажах и аварийностью.

В последние годы все чаще говорят о партнерском и непартнерском стиле общения, причем главное различие между ними определяется умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера.

Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Он выражается также в короткой дистанции между собеседниками.

Партнера выслушивают, не прерывая, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков, не навязывают ему советов, стремятся донести до него свою точку зрения. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости, для столь необходимой каждому человеку возможности быть самим собой. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым.

Непартнерский стиль общения, напротив, создает напряженность и проявляется, главным образом, в том, что человек:

- игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы;
- стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем;
- принижает партнера («Ты говоришь глупости!»), не считается с ним, навязывает свои темы и проблемы;
- невнимательно слушая, спешит дать ему советы, оценить его действия, побуждает к немедленному и необдуманному действию.

Непартнерский стиль может иметь и другие проявления, когда человек:

- позволяет разговаривать с собой свысока, не возмущается тем, что его не слушают, прерывают;
- собеседник не дает себе труда сформулировать свои мысли таким образом, чтобы быть понятным.

Партнерский и непартнерский стили общения есть результат общих установок по отношению к партнеру и проявится во всех контактах: между тренером и спортсменом, отцом и сыном, руководителем и подчиненным.

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 руководителя проявляется в том, что он, вольно или невольно, препятствует расширению контактов между членами группы, замыкая межличностные связи «имущественно 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. Например, желая посочувствовать немолодой сотруднице, такой руководитель замечает: «Вы сегодня плохо выглядите, Вам надо отдохнуть. Я подпишу Вам отпуск на неделю». Эффект такого выражения сочувствия оказывается прямо противоположным, т. к. молодящаяся дама получает сильный удар по женскому самолюбию. Следует заметить, что авторитарная личность обычно более всего погрешностей и ошибок совершает во взаимодействии с противоположным полом, испытывая по отношению к его представителям недоверие, подозрительность и неосознанную боязнь.

Авторитарный руководитель принуждение предпочитает убеждению. Всеми силами пытается обеспечить исполнительность, сдерживает творчество и не любит инициативы, единолично принимает решения; разъяснение всегда подменяет инструктированием. Для него характерны жесты типа «Все схвачено» или «Не возражайте!».

При *демократическом стиле руководства и 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 альтруистический, манипуляторский, миссионерский стили.

В *альтруистическом стиле* главными целями общения являются благо другого человека, помощь в достижении его целей, активно воспитательная целенаправленность, гуманность и осторожность в избираемых средствах воздействия.

Противоположностью ему является *манипуляторский стиль общения*, главный движущий мотив которого — достижение собственных целей при всестороннем использовании средств воздействия, давления и принуждения. Многие манипуляторы действуют по принципу «разделяй и властвуй!».

Они не только не могут сохранить собственные отношения с людьми, но и губительно действуют на взаимоотношения других. Вмешиваясь со своими схемами и советами, приспособливая людей к своим нуждам, они разрушают хрупкую ткань чужих доверительных отношений.

Этот стиль, как правило, характеризуется хорошим учетом индивидуальных особенностей партнера, гибкостью тактики, дипломатичностью, неотвязностью, настойчивостью в контактах.

Так называемый *миссионерский стиль* предполагает значительную дистанцию между партнерами, уважительное, осторожное влияние, чаще — невмешательство дела и суждения партнера, ненавязчивые советы, воздействие личным примером.

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. *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.*

Анализ магнитофонных записей разговоров, проведенный И. Атватером, 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.

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.

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 нападки 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 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.

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.

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.

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.

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.

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

I. Экспресс – диагностика темперамента.

Темперамент (от лат. *temperamentum* — надлежащее соотношение частей) — устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности.

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.

Темпераменты во внешности и поведении человека

Меланхолический темперамент .Слабый неустойчивый тип нервной системы.

Меланхолик обычно имеет неустойчивые эмоции, склонен к необоснованным страхам и беспокойствам, отличается непостоянством, легкой возбудимостью, высокой утомляемостью и нерешительностью. Чувства его замедленные и неуравновешенные, они внешне невыразительны, обычно при сопровождаются не слишком активной мимикой. При этом нервная система меланхолика отличается высокой чувствительностью ко всем раздражителям. Он чрезвычайно восприимчив и податлив по отношению к любым внешним воздействиям. Испортить или наоборот улучшить настроение меланхолика с помощью нескольких минут эмоционально заряженного общения пожалуй легче, чем представителю любого другого темперамента. Внешне меланхолика можно легко отличить по подвижности. Меняется ситуация, окружение, поведение собеседника – меланхолик меняется вместе с ними. Его тянет туда, где присутствует движение. В целом меланхолическая конституция сухая, тонкая, изменчивая. Меланхолик стоит на втором месте после холерика по части худобы и потери веса.

Для типичного представителя меланхолического темперамента характерны следующие внешние признаки:

- Высокая скорость обмена веществ, обычно просто так меланхолики не полнеют, однако обмен веществ несбалансированный, отчего часто бывает сильная усталость.
- 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.

Флегматический темперамент. Устойчивый тип нервной системы

Типичный флегматик обычно ровен, спокоен, у него слабые эмоции и устойчивое настроение. На первый взгляд он кажется уверенным в себе, но несколько ленивым и безразличным. Людей этого темперамента отличают медлительность, неторопливость, уравновешенность, инертность. В общении с флегматиком легче всего почувствовать позитивные эмоции и умиротворенность. Внешне флегматик невыразителен в чувствах и мимике. В спокойном состоянии его движения вялые, медленные, несколько неуклюжие, но сильные и уверенные. Думает он также медленно, долго колеблется, принимая решение, выводы, к которым приходит, трудно поколебать, а решения, которые он принимает, трудно изменить.

Для типичного флегматика характерны следующие внешние признаки:

- Замедленные движения, спокойная и уверенная, как бы плывущая походка.
- 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 или 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.
- Круглый, шарообразный контур темени.
- 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.

Холерический темперамент. Сильный неустойчивый тип нервной системы

Холерический темперамент связан с неуравновешенным типом нервной системы, возбуждение у таких людей обычно преобладает над торможением. Эмоции холерика яркие, сильные, но неустойчивые, у него активная, демонстративная выразительная мимика, торопливая речь, резкие жесты. Настроение у него часто резко меняется. Причем внешних причин эти изменения часто не имеют, настроения возникают «вдруг», ниоткуда, сам холерик обычно с трудом может объяснить, отчего это он вдруг разошелся или наоборот, сник. Характерной манерой преувеличенно на все реагировать холерик заслужил себе славу самого злобного и склочного темперамента. Однако это не так. Просто холерический темперамент естественным образом усиливает любые проявления активности человека – и хорошие, и плохие. Поэтому то, что в подаче человека другого темперамента воспринимается нормально, в подаче холерика выглядит преувеличенно ярко, гротескно. Эмоции холерика яркие, сильные, но неустойчивые, у него активная, демонстративная, чрезвычайно выразительная мимика, торопливая речь, резкие жесты, которые часто называют нервными. Движения быстрые, резкие, энергичные, сильные.

Для типичного представителя холерического темперамента характерны следующие внешние признаки:

- Хрупкость внешнего облика, худоба и худощавость, телосложение сухое.

- 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.

Сангвинический темперамент. Сильный устойчивый тип нервной системы

Сангвиник больше всего известен как активный жизнерадостный и добродушный человек. Это в полной мере отражает действительность. В большинстве своем сангвиник обладает сильными, уравновешенными, но при этом такими же подвижными эмоциями, как и холерик. Можно сказать, что сангвиник беспокоен внешне, но спокоен внутри. Даже после вспышки раздражительности, которая случается у сангвиника крайне редко, он очень быстро успокаивается. Оптимизм, жизнерадостность и добродушие, которые излучает сангвиник в любой ситуации, составляют главные отличительные черты представителей этого темперамента. У сангвиника как правило преобладает хорошее настроение, которое редко меняется. Его реакции всегда явно выражены, легко и быстро сменяются.

У сангвиника такая же активная мимика как и у холерика. Этот темперамент обеспечивает уверенный контроль над эмоциями, быструю, отчетливую речь, сопровождаемую выразительными мимикой и жестами. Движения сангвиника сильные, энергичные, уверенные, пластичные. Сангвиническая конституция дает широкое лицо и круглое тело, выраженную склонность к полноте и двигательную активность. В нормальном состоянии конституция сангвиника проявляется как упругость и подвижность,. Даже походка этого человека отражает эти свойства – она быстрая, но плавная и упругая.

Для типичного сангвиника характерны следующие внешние признаки:

- Круглое, «шарообразное» туловище, округлые формы, низкий, редко средний рост.
- Сильное развитие внутренних полостей тела (головы, 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, гладкие, круглые.

II. Экспресс – диагностика социотипа.

Одной из типологий, получивших наибольшее распространение в наши дни является **соционическая** типология, базирующаяся на четырех диадах:

- 1) Экстраверсия – интроверсия.
- 2) Логика – этика.
- 3) Рациональность – иррациональность.
- 4) Сенсорика – интуиция.

В основе выделения психосоциотипов лежит типология личности, разработанная Юнгом.

Юнг утверждал, что очевидная разница в поведении людей определяется разными предпочтениями, которые выявляются очень рано, формируя основу нашей особой индивидуальности.

Существуют четыре основных предпочтения:

- первое имеет отношение к тому, откуда вы черпаете свою энергию — из внешнего мира (экстравертный) или внутри себя (интровертный);
- второе связано с тем, как вы собираете информацию о мире — дословно и последовательно, опираясь на текущие реальные ощущения (сенсорно-ощущающий) или более произвольно, доверяя своей интуиции (интуитивный);
- третье относится к тому, как вы принимаете решения — объективно и беспристрастно, тщательно все продумывая, анализируя и планируя (мыслительно-логический) или субъективно и межличностно, по велению чувств (эмоционально-чувствующий);
- четвертое имеет отношение к вашему образу жизни — способны ли вы быть последовательным и методичным (рационал) или вы уступчивый, гибкий, непосредственный, несколько стихийный (иррационал).

Соответственно людей можно разделить на типы по следующим характеристикам:

- 1) экстраверсия — интроверсия; 2) рациональный — иррациональный; 3) мыслительный тип (логик) — эмоциональный тип (этик); 4) ощущающий тип (сенсорик) — интуитивный тип (интуит).

1. Экстраверсия – интроверсия.

Экстраверт заряжается энергией от людей и действий, поэтому направлен к внешнему миру, к общению.

Интроверт черпает энергию внутри себя, направлен внутрь себя, сконцентрирован на своем внутреннем мире, малообщителен (после разговора с собеседником ему хочется остаться наедине с самим собой и своими мыслями, как бы «перезарядиться»).

Оба типа поведения абсолютно нормальны, они просто по-своему черпают силу и энергию. Экстравертов мы видим выплескивающими свои мысли и чувства, а интроверты внешне проявляют себя лишь частично, они начинают раскрываться не сразу, а лишь при доверии к окружающим или в исключительных обстоятельствах.

Различия экстравертов и интровертов

Признаки	Экстраверты	Интроверты
Мотивирующая сила	Принадлежит объектам внешнего мира	Идет изнутри
Преимущественная ориентация	На мир вне себя	На свой внутренний мир
Ценности	Объективная реальность, объекты	Субъективные отношения с объектом
Приоритеты	Дело	Отношения
Поведение	Определяется внешней	Определяется собственными

	ситуацией, объективными законами	установками, субъективными ощущениями
Речь	Легче устная	Легче письменная
Контактность	Стремятся к поиску объекта, взаимодействию с ним. Обращают внимание и на себя, и на других	Ожидают включения в контакт, поддерживают отношения. Ждут, чтобы на них обратили внимание
Динамика	Легче срываются с места, переезжают, разродятся	бранят семью, компанию, место работы
Взгляд на работу	Как на ответственность за дело	Как на обязанность выполнить положенное
В работе предпочитают	Организовать других, взять ответственность на себя, поручить, расставить по местам	Выполнить порученное своими силами. Уединение, камерный стиль
С удовольствием	Начинают дело	Завершают дело
Мотивация к деятельности	Уникальность, престиж	Интерес к работе, благосостояние
Рекламируют	Конкретных людей или себя	Команду, фирму, частью которой является
Источник энергии	Подзаряжаются энергией в общении	Предпочитают одиночество для восстановления энергии

Внешние различия экстравертов и интровертов.

Лица экстравертов более подвижные, менее скованные, по ним видно, что человек может приказывать и требовать. У интроверта особым спокойствием отличается лоб. Иногда впечатление, что они за миром следят "третьим глазом". Интересно, что самые теплые как и самые холодные лица у интровертов.

Как правило, более развитой половиной лица у экстравертов является левая, а у интровертов правая. Активная сторона лица кажется более вытянутой, активный глаз больше и осмысленнее. В целом, лица экстравертов подвижнее, у интровертов мимика сглажена (на лбу практически не бывает морщин).

Экстраверты отличаются широкой жестикуляцией. Даже при хорошем воспитании экстраверт с трудом сдерживает жесты. Жесты экстравертов широкие, от плеча. Интроверты обычно не жестикулируют, а если есть жестикуляция, то от локтя. То же с мимикой: лица экстравертов более подвижные, эмоции ярко выражены. Интроверты держатся более сдержанно, из-за этого они производят впечатление более скромных, но это не внутренняя скромность, а просто способ выражения активности.

2. Логика – этика.

Для мыслительного, логического типа характерно стремление понять, объяснить существенные черты, закономерности событий, жизни. Этот подтип чаще встречается среди мужчин.

Для эмоционального, этического типа — главное выражение отношения к событию, оценка события, «принятие или непринятие события», принятие решения в соответствии с чувствами, учитывая, как это решение повлияет на других, на межличностные отношения. Этот подтип чаще встречается среди женщин.

Логика

Этика

Признаки	Логики	Этики
Ход мышления	аналитический, беспристрастный	оценочный, причастный
Цель общения	донести истину, обменяться информацией	донести отношение, обменяться энергией
Деятельность, ведущая к успеху	организация процессов, структур, разработка схем и технологий	работа с людьми, образами, эмоциями, человеческими отношениями
Цель деятельности	сделанная работа	доставленное удовольствие
Оценивают людей в	по квалификации, по результату	по участию, по старанию

работе		
Ориентация на	дело, справедливость, законы	людей, гуманность, ценности
Стиль	рассудочность, доказательство	эмоциональность, убеждение
Приоритеты	что сказано, содержание	кем сказано, форма

Внешние отличия логиков и этиков.

Логики проявляют некоторую эмоциональную закрытость, хорошо заметную даже на фотографиях. Ориентация на содержание общения не позволяет им одновременно творчески следить и за формой подачи информации. Поэтому внешние проявления логических типов — одежда, манеры, прически — скорее правильны и просты, чем искусны.

Этики проявляют заинтересованность в общении, эмоциональную подстройку к партнеру. Даже если партнер воображаемый, например, тот, кто будет когда-то смотреть на фотографию, он получит эмоциональный заряд, посланный этиком в объектив фотоаппарата. Этики ценят впечатление, производимое их внешностью и творческая работа в этом направлении заметна окружающим.

Женщины - логики часто выглядят мужеподобно. Они не отвлекаются на такие нерациональные "мелочи", как посещение парикмахерских, косметических салонов, домов моды. Мужчины – логики также реже следят за своей внешностью и могут быть неопрятными, непричесанными итп, особенно при сочетании логики и интуиции.

Большинство людей склонны улыбаться при общении, поэтому по характеру улыбки можно легко установить отличия логиков и этиков. Улыбка этика полностью зависит от ситуации и текущего настроения. Она всегда разная, и может быть теплая, мягкая или слегка печальная, но всегда свежая и новая. Улыбка логика в подавляющем большинстве случаев не зависит от ситуации, она как бы одна на все времена. Создается впечатление, что у логиков существует ограниченный стандартный набор улыбок на каждый случай жизни. Этик улыбается или грустит, уверенно переживая и выражая свои чувства. Улыбка логиков обычно неуверенная. Кроме того, для логиков характерна «забытая улыбка», отражающая явное несоответствие мимики текущей ситуации. Это происходит, когда человек долгое время заставляет себя улыбаться, искренне не желая этого, что очень характерно для логиков, а потом не может отключить это усилие и продолжает улыбаться уже автоматически, когда необходимость в улыбке уже отпала.

Существует еще один мимический признак, отличающий логиков и этиков, определяемый по подвижности нижней и верхней частей лица. Верхняя часть лица более подвижна у логиков, нижняя у этиков. Логик выражает свое состояние, чувства и отношение к происходящему в большей степени глазами и лбом, чем ртом. Для логика нормальной мимической реакцией являются быстрые и активные движения бровями и лбом. Логик обычно вскидывает брови, делает из них «домик», или сводит вместе, хмурит, двигает бровями вверх-вниз по-отдельности («волна бровями») и т.д. Во время этих изменений губы логика обычно выражают некоторую стандартную фиксированную эмоцию и практически не меняют своего выражения. Этик выражает эмоции в большей степени нижней частью лица – ртом и губами. Нормальной мимической реакцией для этика является реакция на высказывание собеседника или событие с помощью изменения положения губ. Этик обычно сжимает губы, морщит или заметно кривит рот. При этом брови и лоб остаются почти неподвижными, либо брови просто вскидываются и/или сводятся вместе и надолго застывают. Можно сказать, что активность мимики верхней части лица логика равна активности мимики нижней части лица этика. Аналогично нижняя часть лица логика столь же пассивна в выражении эмоций, как и верхняя часть лица этика.

Характерные понятия для функций логика — этика.

Как же эти столь разные люди понимают одни и те же слова? Какие слова, незначимые для одних, для других полны смысла? Ниже приведены понятия, несущие преимущественно логический или этический аспект информации.

Логика	Этика
правильно — неправильно	хорошо — плохо
нужно — не нужно для дела	нужно — не нужно людям
разумно — глупо	нравственно — безнравственно
заслуживает доверия, надежный	нравится
доказательство	убежденность, убеждение

аргумент	мнение
закон	мораль
потребность	желание
права — обязанности	моральные нормы
справедливость	порядочность

3. Сенсорика – интуиция.

Сенсорному (ощущающему) типу присуще обыкновение принимать события как реальность, как факт, как чувственный опыт (ощущения, восприятие), присуще умение воспринимать реальность. Сенсорники предпочитают конкретную информацию, то, что можно увидеть, услышать, потрогать, фокусируя внимание на фактах и деталях; критерием для принятия решения им служит здравый смысл и опыт окружающих, им чуждо фантазерство, они предпочитают «синицу в руках журавлю в небе».

Интуитивному типу свойственна способность прогнозировать будущее развитие событий, присуще воображение, склонность собирать информацию произвольным путем, иногда «скачками», ища в ней свой смысл и взаимосвязи между различными явлениями, доверяя интуиции и предчувствиям; при принятии решений они опираются на внутренний голос, собственную интуицию вне зависимости от того, как поступают в подобных ситуациях окружающие люди.

Сенсорники и интуиты по-разному собирают и передают информацию, что может быть причиной взаимонепонимания: например, человек сенсорного типа спрашивает: «Который час?» — и ожидает услышать точный ответ, а ответ человека интуитивного типа обычно иной: «Уже поздно и пора идти». Сенсорник, теряя терпение, повторяет вопрос: «Скажи конкретно, который час?», на что интуит, уверенный в своей правоте, может ответить: «Нельзя быть таким капризным. Я ведь сказал, пора идти, уже наверное больше трех».

Внешние различия сенсорников и интуитов.

Сенсорники, как правило, крепкие, плотные, даже если худые. Они обладают хорошей координацией движений. Они лучше чувствуют свое состояние, крепче стоят на ногах, но они не такие быстрые, как интуиты.

Интуиты, как правило, худощавы, но если они полнеют, то полнота их скорее рыхлая или слегка отечная. Интуиты хуже ощущают пространство, поэтому могут при движении задевать предметы. У интуитов, как правило, тонкая шей и узкие ладони.

Сенсорник наделен от природы хорошо развитыми органами чувств. У него функционируют как внешние, так и внутренние рецепторы. Поэтому сенсорник хорошо чувствует состояние как чужого тела, так и своего собственного.

Порог чувствительности интуита гораздо выше, поэтому реагирует на внешние и внутренние раздражители с опозданием. Благодаря чему способен длительно не замечать физических неудобств, адаптироваться к боли.

Отличаются эти типы даже по глазам. Глаза сенсорника это глаза очень хорошо видящего человека, подмечающего все детали. Походка его отчетлива, самоуверенна. Глаза интуита - "смотрят и не видят". Походка неуверенная, он как бы парит в воздухе и готов каждому уступить дорогу.

Характерные понятия для функций сенсорника — интуиция.

Ниже приведены таблицы понятий, несущих преимущественно сенсорный или интуитивный аспект информации.

Сенсорика	Интуиция
практика	теория
конкретика	абстракция
пространство	время
однозначность	многозначность
в частности	в общем
настоящее	прошлое/будущее
синица в руке	журавль в небе
реальность	возможность

осязаемое	предполагаемое
здесь	где-нибудь
несомненно	может быть
квалификация	способности
точно	скорее всего
буквальный	Фигуральный
сейчас	когда - нибудь

4. Рациональность – иррациональность.

Рациональный тип — это человек последовательный, решительный, четко понимая, почему именно такое решение принято, последовательно и настойчиво осуществляющий свое решение, не меняя его, склонный четко планировать и контролировать свою жизнь и даже жизнь окружающих. Люди решающего типа имеют тенденцию к тому, чтобы быстро выносить решение, вместо того чтобы учесть новую информацию, даже если эта информация говорит, что следует изменить их решение.

Иррациональный, или воспринимающий тип склонен накапливать информацию вместо того, чтобы торопиться с решением, принятое решение может неоднократно меняться в зависимости от различных обстоятельств, причем часто человек сам не может объяснить, почему изменил решение. Такая гибкость, спонтанность, некоторая стихийность жизни и поведения не всегда понимается адекватно окружающими людьми. Однако представители данного подтипа лучше ориентируются в сложных и меняющихся обстоятельствах.

Внешние различия рационалов и иррационалов.

Эмоции иррационала гораздо более импульсивны, менее управляемы, нежели эмоции рационального типа.

Сильно отличаются по особенностям речи. Рациональные говорят, словно по полочкам раскладывают, мысли излагают последовательно, слова дискретные, четкий ритм речи. Иррациональные говорят более плавно, слитно, меняют темп речи, могут перескакивать с одной мысли на другую. Среди дикторов радио и телевидения больше рационалов. В разговоре, отвлекаясь на ассоциации, иррационалы обычно теряют нить рассуждений. Речь же рационалов отличается последовательностью и планомерностью.

Рационалы часто имеют угловатую фигуру, движения их лишены плавности, но всегда направлены и механичны. Тело зажато во многих местах, плохо изгибается (мануальным терапевтам приходится над ним потрудиться). Рационал всегда в тонусе, ему трудно расслабиться, работает равномерно и по плану. Когда они садятся – то прямо и симметрично. Иррационал – при сидении на стуле ассиметричен, и порой «растекается» по сидению. У иррационалов фигура имеет плавные линии, осанка как бы "отпущенная". Движения грациозны, без резких остановок. Тело гибкое, незафиксированное, пластическое. Характерное состояние иррационала расслабленность. Ему требуется усилие, чтобы напрячься, работа идет "волнообразно", без графика.

Рационалы способны долго удерживать какое-либо состояние как положительные, так и отрицательные эмоции. Они эмоционально стабильны, предсказуемы. Мало зависят от своих внутренних биоритмов. Для изменения настроения им требуется "веская" внешняя причина. В принципе, рационал способен в достаточной мере управлять своим состоянием: например, заставить себя выполнить работу, несмотря на плохое физическое и эмоциональное самочувствие.

Иррационалы отличаются изменчивостью состояния их настроение может меняться по несколько раз в день без видимых причин. Оно тесно связано с внутренними биоритмами. Поэтому их психологические реакции для постороннего наблюдателя кажутся немотивированными.

В зависимости от сочетания данных четырех характеристик, соционика выделяет следующие 16 типов личности (см таблицу и приложения в ч IV).

Соционическая квадра. Соционические типы, находящиеся между собой в тождественных, дуальных, зеркальных и активационных отношениях, образуют четверку или «квадру». Общение внутри квадры максимально комфортно и неконфликтно.

- 1 квадра — «альфа» — Дон Кихот, Дюма, Гюго, Робеспьер

- 2 квадра — «бета» — Гамлет, Максим Горький, Жуков, Есенин
- 3 квадра — «гамма» — Наполеон, Бальзак, Джек Лондон, Драйзер
- 4 квадра — «дельта» — Штирлиц, Достоевский, Гексли, Габен

Соционический клуб. Социотипы, находящиеся между собой в тождественных, зеркальных, квазитожественных отношениях и отношениях полной противоположности, образуют соционический клуб (другое название — установка на род деятельности).

- «учёные», «сайентисты» (логики—интуиты) — Дон Кихот, Робеспьер, Бальзак, Джек Лондон.
- «управленцы», «производственники» (логики—сенсорики) — Максим Горький, Жуков, Штирлиц, Габен.
- «социалы» (этики—сенсорики) — Дюма, Гюго, Наполеон, Драйзер.
- «гуманитарии» (этики—интуиты) — Гамлет, Есенин, Достоевский, Гексли.

Иррациональный	интуитивно-	логический	экстраверт	Дон Кихот
			интроверт	Бальзак
		этический	экстраверт	Гексли
			интроверт	Есенин
	сенсорно-	логический	экстраверт	Жуков
			интроверт	Габен
		этический	экстраверт	Наполеон
			интроверт	Дюма
Рациональный	логики-	интуитивный	экстраверт	Дж. Лондон
			интроверт	Робеспьер
		сенсорный	экстраверт	Штирлиц
			интроверт	М.Горький
	этики-	интуитивный	экстраверт	Гамлет
			интроверт	Достоевский
		сенсорный	экстраверт	Гюго
			интроверт	Драйзер

Тема 5.1 Конфликты: определение, виды и причины конфликтов.

1. Понятия «конфликта» и конфликтной ситуации.
2. Причины конфликтов.
3. Виды конфликтов.
4. Стадии протекания конфликта.
5. Участники конфликта, их цели и субъективные мотивы.

1. Понятия «конфликта» и конфликтной ситуации

Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в

противодействию участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии. 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.

Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями. 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.

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 позитивные функции.

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.*

Участники конфликта стремятся достигнуть собственных целей, видя в оппоненте (возражающий, противник в споре) препятствие, которое необходимо преодолеть. Для этого, в конечном счете, используется конфликт как способ, так или иначе устраняющий преграду.

Последствия конфликтов принято делить на конструктивные и деструктивные:

Конструктивные последствия. Возможно несколько функциональных последствий конфликта. 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 или совсем устраняет трудности в осуществлении решений - враждебность, несправедливость и вынужденность поступать против воли.

Другие конструктивные последствия состоит в том, что стороны 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.

Деструктивные последствия. Если конфликтом не управляли или управляли неэффективно, то могут образоваться следующие деструктивные последствия, т.е. условия, мешающие достижению целей:

- 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»;
- Представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных;

- 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

Выделяют несколько основных причин конфликтов: ограниченность ресурсов; взаимозависимость задач; различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения и жизненном опыте; неудовлетворительные коммуникации.

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 проч.)

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 целях. Типичным конфликтом в этой категории является конфликт на поле между игроками разных команд, или между судьей и игроками.

Различия в представлениях и ценностях. Одна из самых распространенных, хотя и как правило, скрытых причин конфликтов.

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.

Различия в манере поведения и жизненном опыте. Люди существенно отличаются друг от друга. Встречаются люди излишне агрессивные, авторитарные, безразличные по отношению к другим. Именно такие люди чаще 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.

Возникновению конфликта способствуют информационные перегрузки, плохая обратная связь, искажение сообщений. Особую остроту конфликт может приобрести в случае появления в коллективе сплетен. Сплетни - это всегда негатив и очернение, а поэтому и благоприятная среда для серьёзных конфликтов. Они могут действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным членам группы или коллективу в целом понять реальную ситуацию. К другим распространённым проблемам передачи информации, вызывающим конфликт, можно отнести недостаточно чёткие критерии оценки достижений, предъявление тренером спортсмену взаимоисключающих требований.

3. Виды конфликтов

Признак классификации

По действию на функционирование группы/организации

По содержанию

По характеру участников

Виды конфликтов

Конструктивные (функциональные)
 Деструктивные (дисфункциональные)
 Реалистические (предметные)
 Нереалистические (беспредметные)
 Внутриличностные
 Межличностные
 Между личностью и группой
 Межгрупповые

Конструктивные (функциональные) конфликты приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений.

Выделяют следующие основные *функциональные* последствия конфликтов:

- Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов.
- Практика разрешения конфликтов разрушает стереотипы, страхи открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения других.
- Улучшаются отношения между людьми.
- Люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

Деструктивные (дисфункциональные) конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

Основными *дисфункциональными* последствиями конфликтов являются:

Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.

Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.

Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной.

Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной.

Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.

Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

Реалистические конфликты вызываются неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

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.). В межличностных конфликтах выявление и оформление интересов и целей представляют собой значительную часть процесса разрешения, если этот процесс организован с установкой на продуктивное разрешение и протекает в форме переговоров. Примечательно при этом, что интересы сторон могут иметь существенные различия при совпадении целей, и наоборот - различные цели могут преследоваться при общем интересе. Важно при анализе конфликтной ситуации отдавать преимущества не противопоставлению интересов и целей, а их сопоставлению. При этом важно обращать внимание на такие варианты интересов, которые выглядят как принципиально антагонистические и ни при каких условиях не совместимые. В этом случае попытки построения переговорных процессов, направленных на совместное оформление ситуации и превращение ее в задачу для решения, заведомо обречены на неудачу, и даже более того - могут привести к эскалации деструктивности.

Достаточно часто как межличностный конфликт проявляет себя **надличностный конфликт**, хотя по своей сути они отличны друг от друга. В надличностных конфликтах, непосредственные участники которых обычно выступают лишь как агенты конфликтующих сторон, действительные интересы вошедших в противоречие систем могут в какой-то мере воплощаться в деятельности их представителей. Адекватность такого рода воплощения и, соответственно, субъектность

участника зависит от его позиционного уровня, но всегда представляет собой лишь относительную величину.

Конфликт между личностью и группой возникает 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.

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.

4. Стадии протекания конфликта.

1. 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.

2) 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. Стадии открытого конфликта:

-инцидент — это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта. В отличие от инцидента повод (конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий) — это ещё не конфликт.

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.

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.

Развитие конфликта может быть пресечено, либо конфликт может быть прекращен в результате вмешательства третьей стороны.

4) послеконфликтный период – период ликвидации основных видов напряженности, нормализация отношений между сторонами.

Исследователи выделяют пороги эскалации, прохождение которых означает новый виток спирали напряженности и безвозвратную потерю многих возможностей рационального решения проблемы с учетом желаний всех заинтересованных сторон.

1. 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.

2. С развитием конфликта расхождения во мнениях по конкретным вопросам переводятся 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 и ссор - то есть интеллектуального насилия.

3. Последовательно происходит разрастание первоначальной проблемы. От деталей конкретного конфликта участники переходят к сомнительным обобщениям. Возникает атмосфера неуправляемости ситуации, нарушается разумный диалог. Стороны переходят от слов к практическим действиям и тем самым преодолевают первый порог эскалации. 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.

4. Вслед за этим наступает отчуждение и поляризация сторон, которые проявляются в следующих закономерностях:

переговоры возможны не с оппонентом, а с посредником, третьими лицами;

негативное обсуждение деловых и личностных качеств противника;

в коммуникациях возрастает количество ложной информации, которая дополняется слухами, домыслами относительно друг друга;

сознательно ограничиваются контакты между сторонами;

формируется лагерь своих сторонников.

Участники растрачивают свой нравственный потенциал.

Таким образом, стороны проходят второй порог эскалации напряженности,

5. Теперь конфронтация становится очень жесткой, доминирует стратегия угроз. Происходит обострение конфликта, для которого характерно:

стороны совершают систематические деструктивные действия против потенциальных санкций другой стороны;

в перерывах между активными действиями стороны «подхлестывают» себя воспоминаниями о недавних действиях противника, более остро реагируя на них и повторно переживая происшедшие события;

действия разворачиваются по схеме: «око за око, зуб за зуб»;

недоверие друг к другу, которое охватывает все связи, и в отношениях доминирует обман.

6. Конфликт перерастает в открытую вражду. Создаются благоприятные условия для применения насилия, подавления сопротивления любой ценой. Стороны балансируют на грани полного разрушения и самоуничтожения.

Подобное развитие событий не проходит бесследно для окружающих - происходит изменение психологической структуры внутри группы, где возник конфликт:

- нарастает отчуждение;

- неучаствующие в конфликте члены группы чувствуют обязанность примкнуть к одной из сторон;

- трудно сохранить или занять исходные позиции;
- умеренно настроенные члены группы теряют влияние.

7. Последняя стадия - завершение конфликта.

5. Участники конфликта, их цели и мотивы.

Разновидности противоборствующих сторон/ 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.

Исход конфликта во многом зависит от следующих **характеристик противоборствующих сторон**: масштабы социальной поддержки, опыт поведения в конфликтной, кризисной ситуации, владение человековедческими технологиями, широта социальных связей и т.п.

Противоборствующие стороны (одна из них, или все) могут на некоторое время выходить из конфликта (например, объявить перемирие, покинуть территориальные границы конфликта и т.д.). Но **основная роль противоборствующих сторон в течение развития конфликта остается неизменной.**

Вопрос о том, кто является участниками конфликта, на первый взгляд может показаться вполне очевидным, однако, как показывает практика, он нуждается в специальном уточнении.

Прежде всего, следует различать употребление таких понятий, как стороны и участники конфликта. Понятно, что 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.

Прямые участники конфликта - те, чьи интересы и цели оказались недостижимыми в неизменном виде в результате сложившейся конфликтной ситуации, чья позиция прямо определяет динамику и характер конфликтного взаимодействия. Только прямые участники, по сути, являются субъектами, разрешающими конфликт. Все остальные в той или иной мере могут только способствовать или препятствовать разрешению.

Непосредственные участники конфликта - те, кто своими непосредственными действиями вовлечен в конфликтное взаимодействие. Буквально – это исполнители, своеобразные актеры или агенты, действующие по определенному сценарию, зачастую не вполне осознавая свою роль, действительный характер происходящего и последствия. Разумеется, "актер" может проявлять некоторую самостоятельность в тактических моментах, но только тогда, когда в одном лице совпадают и прямой и непосредственный участники, мы видим на сцене конфликта подлинное действующее лицо - субъект.

Интересно заметить, что принятие той или иной стороны в конфликте, зачастую совсем не связано с отношением к разрешаемому в нем противоречию или другим содержательным и даже формальным характеристикам взаимодействия. Такая позиция может быть обусловлена предыдущими отношениями. Так друзья вступаются друг за друга, подростки солидарно выступают против взрослых и т.п. Вместе с тем, появление на стороне одного из основных

действующих лиц дополнительных фигур, даже тогда, когда они не принимают непосредственного участия в конфликтных действиях, может рассматриваться как дополнительный ресурс участника, который учитывается при принятии решений.

В современной литературе по конфликтологии иногда прибегают к более детальному описанию характеристик так называемых **эпизодических участников**. К ним относят: организаторов, подстрекателей, пособников. При этом наряду с прямыми и косвенными участниками, выступающими по определенным причинам сторонами в конфликтном взаимодействии, следует отмечать и такие фигуры, которые привлекаются к разрешению конфликта в силу профессиональных обязанностей либо по другим причинам, не связанным прямо с содержанием разрешаемого противоречия. В качестве таких фигур могут выступать консультанты, арбитры, посредники.

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.

Подстрекатель - это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Подстрекатель может в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами). Древний принцип «разделяй и властвуй» по сути олицетворяет такую практику разделения общества (группы) на конфликтующие группы, каждая из которых заинтересована в поддержке власти.

Пособник — лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами. При групповых конфликтах, в которых участвует неопределенный круг лиц, многие присутствующие фактически выступают как пособники основных участников — противоборствующих сторон. Одни выкрикивают лозунги, другие угрожающе размахивают палками и бросают камни, третьи подают советы, возбуждают окружающих. В большинстве случаев довольно трудно дифференцировать активных участников, пособников и пассивных наблюдателей происходящего. Однако такая задача всегда возникает перед органами правосудия, когда рассматриваются дела о массовых беспорядках, драках или групповом хулиганстве.

Организатор - лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. 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.

Посредников можно в определенной степени считать участниками конфликта, особенно тех, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. В связи с развитием множества национальных конфликтов в мире все чаще прибегают к посредничеству миротворческих сил, в том числе войск ООН. В Конго, Сомали, Косово среди посредников были убитые и раненые, хотя их целью является прекращение конфликта, по возможности ненасильственным путем.

Проблема посредничества имеет большое значение при разрешении конфликтов. Сам посредник должен быть строго нейтральным лицом, помогающим конфликтующим сторонам достигнуть согласия с помощью переговоров.

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. Основным побудительным моментом, управляющим поведением человека, является мотив.

Обычно потребности и интересы служат мотивами конкретных поступков. Существующие многообразные и даже противоречивые потребности человека складываются в определенную иерархию в зависимости от следующих факторов: значимости определенной потребности для субъекта; достижимости ее в конкретной ситуации и на перспективу; количества и качества препятствий на пути ее удовлетворения.

Многие потребности не осознаются субъектом как побудительная сила. Интерес представляет собой осознанную потребность, удовлетворению которой мешают конкретные

препятствия. Субъективные интересы также слагаются в определенную иерархическую систему, в которой выделяются доминирующие (актуальные) и вспомогательные (потенциальные). Сложность в выявлении потребностей и интересов участников конфликта заключается в том, что они могут быть как реальными и обоснованными, так и основываться на неадекватном понимании сложившейся ситуации. В этой связи известный российский конфликтолог А. Зайцев выделяет шесть групп интересов:

- 1. Действительный интерес**, фактически обоснованный и объективно отражающий положение субъекта в конфликтной ситуации и ее возможном завершении.
- 2. Ценностно-ориентированный интерес**, связанный с пониманием как должно быть и разногласий по поводу возможных решений.
- 3. Интересы, связанные с ограниченностью ресурсов.**
- 4. Завышенные интересы**, связанные с переоценкой имеющихся сил и неадекватностью предъявляемых другим претензий
- 5. Гипотетический, надуманный интерес**, основанный на искаженном понимании своего положения в социальном конфликте.
- 6. Транслируемый интерес**, который не является реальным интересом субъекта, представляющего чужой интерес. Субъект в данном случае является объектом манипулирования.

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.

Эти цели исходят не только из сложившейся конфликтной ситуации, но выходят далеко за ее пределы. При этом тактические (краткосрочные) цели участника конфликта зачастую противоречат его долгосрочным целям. Однако, краткосрочные цели более способствуют мобилизации усилий субъектов, поскольку ожидаемый результат выглядит вполне осязаемо и довольно легко достижимым.

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.

Таким образом, для возникновения конфликта недостаточно наличия ситуации, при которой интересы и цели сторон противоречат друг другу. Позиция - это способ выражения своего интереса и способ поведения в конкретной ситуации. Очень часто конфликт происходит не столько из-за несовместимых интересов, сколько из-за неприемлемого для противоположной стороны способа выражения своих интересов.

Необходимым условием возникновения конфликта является наличие готовности к конфликтному способу решения сложившейся ситуации - установки. Бывают ситуации, при которой один или несколько субъектов имитируют активность и агрессивность во взаимоотношениях, при этом субъекты как бы входят в роль непримиримой стороны, когда конфликта еще нет, либо он уже угас. Чаще всего подобное состояние обусловлено личностными амбициями, эмоциональными или характерологическими особенностями субъекта, какими-либо интересами. Следует отметить, что подобное поведение не безвредно, поскольку само по себе является конфликтогенным.

Ролевое поведение участников конфликта достаточно определенно и детерминировано следующими факторами:

- собственными потребностями и интересами;
- целями и задачами, стоящими перед ними;
- своими социальными функциями и ролью в конфликте;
- конкретной ситуацией;
- личностными особенностями;
- планами соперников, понуждающих к определенным действиям;

- опытом предыдущих конфликтов.

Тема 5.2 Поведение в конфликте.

Содержание учебного материала

1. Стратегии поведения: уход, избегание, компромисс, соперничество, сотрудничество.
2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция, приемы эффективной саморегуляции.
3. Профилактика и разрешение конфликтов.

2. Самодиагностика уровня конфликтности, самодиагностика стратегий поведения в конфликте (тест Томаса). Составление плана действий по коррекции поведения.

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») привели к откровенному доминированию силовых методов воздействия на партнера в конфликте. 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.

Использование силовых методов разрешения конфликта вплоть до уничтожения соперника имеет глубокие культурные и даже биологические корни. Ориентация только на победу является основным стимулом к использованию силовых методов для достижения своих целей. В свое время К. Хорни писала о распространенности в европейской культуре тенденций к соперничеству: «В соперничестве и борьбе, свойственных нашей культуре, часто бывает выгодно попытаться причинить вред сопернику для того, чтобы укрепить собственное положение или свою славу или устранить из борьбы потенциального соперника». Если культурные стереотипы «быть сильным», «быть на уровне» означают применение силы, то человек, стремясь соответствовать распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы.

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. Как отмечает немецкий психолог К. Бютнер, «даже при самом альтруистическом семейном воспитании трудно не учитывать того факта, что неудача чужого ребенка приносит успех собственному» и тем самым позволяет родителям и их детям радоваться чужим неудачам.

Агрессивность относят к числу первичных ценностей западных культур и черных культур Америки, хотя в этих культурах выработаны определенные ограничения, определяющие допустимые пределы агрессивности.

Итак, достаточно часто общество провозглашая идеи солидарности может насаждать довольно жесткие и агрессивные способы разрешения возникающих противоречий.

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.

Было произведено исследование речи современных отечественных политиков, где встретили много метафор интолерантности (нетерпимости и ориентации на агрессивное поведение), например: «Вместе с правоохранительными органами мы идем в бой не с врагом, а в бой за лучшую жизнь»; «Последним смеется тот, кто стреляет первым»; «Тем ноги повыдергиваем, а этим головы поотворачиваем»; «Я мечтаю, чтобы русские солдаты омыли свои ноги водой Индийского океана...». В речи учителей и учеников, в общем то можно наблюдать не менее удручающую картину: «Петя, ты черное пятно на белом теле коллектива нашей школы»; «Еще раз увижу — убью своими руками»; «Таких гадов давить надо» и т.д.

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:

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 направленные 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:

- определите проблему;
- после того как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон;
- сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;
- создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние на обмен информацией;
- во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения другой стороны, а также сводя к минимуму проявления гнева и угроз.

Кроме названных пяти основных в их рамках встречаются и другие приёмы разрешения межличностных конфликтов:

1. *Координация* – согласование тактических подцелей, поведение в интересах главной цели или решения общей задачи. Такое согласование может производиться между организационными единицами на разных уровнях управленческой пирамиды (вертикальная координация); на организационных уровнях одного ранга (горизонтальная координация) и в виде смешанной формы обоих вариантов. Если согласование удаётся, то конфликты

разрешаются меньшими затратами.

2. Интегративное решение проблемы. Данная техника разрешения конфликта основывается на предпосылке того, что может существовать такое решение проблемы, которое включает и устраняет конфликтные элементы обеих позиций, что приемлемо для обеих сторон. Считается, что это одна из наиболее успешных стратегий поведения менеджера в конфликте, так как в этом случае чем ближе всего подходят к разрешению условия, которые изначально породили конфликт. Однако подход по принципу решения проблем часто трудно воплощать в жизнь. Это связано с тем, что он во многом зависит от профессионализма и навыков в управленческой деятельности менеджера и, кроме того, в этом случае для разрешения конфликта требуется много времени. В этих условиях менеджер должен иметь хорошую технологию – модель для решения проблем.

3. Конфронтация как путь разрешения конфликта. 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 конфронтационных заседаний – свести людей вместе на невраждебном форуме, который 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 практически невозможная. 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 играют значительную роль и в ситуации конфликта. По сути, **эмоции являются основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт.** Порой наши эмоции, переполняя сознание, способны заставить нас действовать нерационально. При любых взаимоотношениях может возникнуть раздражение. Попытки выразить его могут привести к новым обидам, а собственное раздражение может подпитывать раздражение другого человека. Эмоции перестают выполнять позитивные функции и начинают тормозить и затруднять разрешение конфликта. Искусство управления собственными эмоциями состоит в умении направлять их в нужное русло: не следует потакать своим чувствам, но и не надо их подавлять.

Все мы знаем, что настроение влияет на непосредственные эмоциональные реакции: меняет направление мыслей, восприятие и поведение человека. Практически все негативные эмоции — страх, горе, стыд, гнев, вина, возбуждение, злость и каждая из них может вылиться в

форме агрессии. Если человек, обиженный кем-нибудь, очень расстроен или раздражен, то он находит тысячу поводов для неудовольствия, нетерпения, страха и др., особенно если повод к этому он может найти в том человеке, который был причиной его первичной реакции, или в чем-нибудь, с ним связанном.

Отрицательные эмоции влияют и на процесс мышления. Страх сковывает мысль, стыд делает человека чувствительным к оценкам других, а желание избежать стыда в будущем активно направляет мышление в соответствующее русло. Вина стимулирует огромное количество мыслей, отражающих озабоченность своей ошибкой.

Восприятие конфликтной ситуации и поведение человека в конфликте зависят от прошлого опыта, в том числе и от опыта эмоциональных переживаний.

Это хорошо демонстрируют опыты с овцами. Удар током стимулирует появление у овцы страха, но после двадцати ударов страх проходит. Если же перед ударом включить метроном, прибор, в свою очередь, станет причиной страха у овцы. После ста таких включений прибора, сопровождавшихся ударами тока, обнаружилось, что страх у животного, вызванный звуками метронома, сохраняется, причем на всю жизнь. Метроном в данном опыте стал условным активатором эмоций, причем даже более сильным, нежели первоначальный стимул.

Условным активатором конфликта может служить любой сигнал, вызывающий определенную эмоцию, сигнал (стимул) который в прошлом был связан с негативными переживаниями. Человек, имеющий опыт негативных переживаний, в определенной ситуации сталкивается с условным активатором, что влечет за собой снова отрицательные переживания, влияющие на восприятие, мышление, внимание. Активатором может быть слово, предмет или действие, которые сохраняются в памяти, увеличивая вероятность их последующего воспроизведения. Люди различаются по степени таких воспоминаний и актуализирующихся эмоций.

Неумение правильно разрешить конфликтную ситуацию очень часто связано с таким чувством как «безысходность». Чувство безысходности у людей зависит от их индивидуальных особенностей, но, как полагают некоторые авторы, негативный прошлый опыт человека может способствовать снижению поисковой активности. 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.

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 лишенными 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 крынку со сметаной? Пассивная лягушка утонула, а активная, барахтаясь, сбила из сметаны масло и благополучно выскочила наружу.

Напоминания о прошлом конфликте, сопровождаемые возникновением эмоциональных переживаний, изменяют процессы мышления, внимания и «программируют» восприятие конфликта и мира вообще, подгоняя его под уже сложившийся образец. Важную приспособительную роль поэтому играют установки толерантности, помогая человеку сохранять определенную стабильность в постоянно изменяющемся мире, существовать, не затрачивая сил на «борьбу с ветряными мельницами», т.е. бессмысленную борьбу.

Эмоциональная ригидность выражается в заторможенности, косности эмоциональных откликов на изменяющийся объект. Мысли, действия, эмоции сегодняшнего конфликта возникают, «как оказывается, не только под воздействием происходящего в настоящий момент, но и под воздействием глубинных подсознательных процессов, охватывающих зачатки мыслей, неразрешенные отношения, конфликты и связи». Если мы ограничиваем выражение таких эмоций, как гнев, страх, мы снижаем нашу способность адекватно воспринимать действительность. Травмирующий опыт, неразрешенные, невыраженные, а часто неосознанные эмоции накладывают свой отпечаток на наше восприятие. Такие эмоции, затаившись, ожидают возможности выйти наружу, и чем больше их в прошлом, тем меньше мы в контакте с настоящим.

«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 раня других людей и не нарушая отношений с ними. Понятно, что совершенно необузданное выражение своих отрицательных эмоций по отношению к другому человеку — тупиковый путь, препятствующий конструктивному разрешению конфликта.

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.

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.

Каждому человеку свойственно использовать три основных неэффективных способа ответа на агрессию.

1. 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.

2. Логически обоснованный 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.

3. 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.

4. 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.

Существуют и другие стратегии, которые могут использоваться человеком при реагировании на раздражающие ситуации. Выйти достойно из подобной ситуации, т.е. не потеряв сознательного контроля над ней, — значит, избежать насилия, сохранить хорошее настроение.

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.

Уравнивание направлено на передачу правдивых данных в разговоре, с полной свободой использования Я-высказываний. Данный тип является оптимальным в разговоре, но, учитывая невозможность постоянного употребления правдивых фраз, особенно в ситуации враждебности. Тот, кто лучше владеет собой, управляет своим состоянием и трезво оценивает ситуацию, более успешен. Приемы аутогенной тренировки или психологического тренинга помогают человеку обрести нужной настрой.

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.

Рационально-интуитивный метод. Данный подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и потребностей вовлеченных в конфликт людей, а также собственных целей, интересов и потребностей. Задача состоит не в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен в сфере любых социальных или межличностных отношений, а в его распознавании и контроле над ним с целью получения оптимального результата. Овладение собственными отрицательными эмоциями, а иногда и помощь партнеру преодолеть это, возможность использовать разум и интуицию для формулирования приемлемых решений — именно это лежит в основе метода, который разработал американский психолог Д. Г. Скотт. Первое, чему учит автор в рамках ее рационально-интуитивного метода, — **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. Существует несколько приемов, помогающих выйти из сложной ситуации в трудном разговоре, где есть стремление снизить градус конфликта. Можно, например, себе сказать:

- «А стоит ли отвечать на такой вопрос?» (снижение значимости вопроса);
- «С ходу ответить на этот вопрос трудно, нужно разобраться» (выигрыш времени для - продумывания вариантов и выбора подходящей формы ответа);
- «Стоит ли разбираться в этом вопросе, ответ и так очевиден» (придание вопросу явно бессмысленного характера);
- «Он может думать так, а я — иначе, но это не значит, что мы будем сражаться. Каждый может иметь свою точку зрения» (толерантная позиция, позволяющая сохранить свое мнение, не стремясь обязательно выиграть).

Избавление от гнева. Необходимым условием разрешения конфликта является контроль над собственным раздражением и страхом. Д. Г. Скотт предлагает ряд способов избавления от гнева.

«Заземление». Закройте глаза и представьте, как вместе с гневом из вас уходит вся отрицательная энергия, как, двигаясь внутри вас, она медленно опускается вниз и стекает в землю.

«Проецирование». Можно представить этот самый гнев и спроецировать его на воображаемый экран. Это помогает избежать драки, причинения вреда и других насильственных действий.

«Не ввязываться в конфликт». Если научиться не отвечать раздражением на раздражение, то конфликтную ситуацию можно легко обойти. Для этого необходимо убедить себя в том, что конкретно к вам она не имеет отношения, поэтому нет необходимости ввязываться в решение чужих проблем, когда и своих более чем достаточно.

«Отстранение». Если человек для вас не слишком значим и при этом вы испытываете трудности в общении с ним, стоит несколько отстраниться, создать определенную дистанцию, а

может быть, и просто прекратить общение

В конфликтной ситуации можно использовать и другие способы саморегуляции, например: резко изменить ритм своей деятельности, заняться делом, которое еще недавно казалось совершенно ненужным, второстепенным, далеким. Это переключает внимание, дает возможность более трезво взглянуть на себя со стороны, т.е. осуществить рефлексю.

Наилучший подход к трудной эмоции или состоянию — прочувствовать их, исследовать их содержание и понять их причину. Правильное опознавание проблемы как будто распутывает какой-то узел внутри, и вы можете расслабиться. Это ощущение распутывания клубка не приходит, если вы просто обдумываете проблему, пользуясь старыми категориями, которые могут включать утверждения: «Какие они гады!» или «Ну и дурак же я!»

Теперь рассмотрим процесс самососредоточения в целом в применении к какой-то проблеме или конфликту. Задача состоит в том, чтобы сосредоточиться на ощущении и задать себе, по меньшей мере, один из следующих вопросов: «Что здесь самое главное?», «В чем здесь суть?» или «В чем здесь дело?» Выяснение проблемы напоминает в некоторой мере процесс распутывания запутанной рыболовной лески. По мере того как вы находите правильную формулировку для одного аспекта проблемы, другие становятся все более ясными, и клубок распутывается все легче от одного узла к другому.

Для этого, например, может использоваться **метод творческой визуализации**. Данный метод может быть использован для анализа причин конфликта. Это фактически использование воображения, путешествие в собственные конфликты с целью выяснения их источников. Этот метод может быть использован и для принятия решений и выборов на будущее. Вы мысленно моделируете конфликтную ситуацию, воссоздаете в своем воображении предстоящую встречу, разговор с возможным оппонентом и психологически готовите себя к ней. При этом позиция ваша **внешняя**, т.е. вы наблюдаете за собой и своим оппонентом со стороны, как фильм смотрите, подмечая все промахи актеров. Иногда это помогает снять раздражение путем воображаемого реванша, не прибегая к насилию.

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». Процесс самососредоточения может оказаться очень полезным, когда мы чересчур эмоциональны и недостаточно хорошо изучили причины возникновения у себя негативных переживаний.

3.Профилактика и разрешение конфликтов.

Конфликт, как и любые взаимодействия людей, регулируется нормами социального поведения. Нормативное регулирование конфликтов делает систему более стабильной, определяет **долговременный порядок** развития и разрешения конфликтов. Большое значение при этом имеют нравственные нормы, затрагивающие наши представления о добре и зле, правильном и неправильном поведении, справедливости и порядочности и т.п. В обществе действуют нормы, в соответствии с которыми участники получают возможность должным образом оценивать сам конфликт, себя и другую сторону. Трудность, однако, состоит в том, что эти оценки неоднозначны, а порой весьма различны и даже противоположны. 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.

Установка толерантности призывает отказываться от такой 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.

Стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат **четко обозначенные нормы поведения и положительные традиции**. Традиции — это хранители нашей культуры, человечности, и их надо всячески поощрять, но при этом следует помнить, что возможно возникновение известного психологического феномена, когда традиции становятся самоцелью и выступают как консервативный фактор.

Профилактика конфликта важна как в социальном плане, так и в личностном. Существенной задачей является конфликтологическая грамотность, предполагающая овладение стратегиями эффективного взаимодействия, способами разрешения и предупреждения конфликтов,

возможностями перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное, навыками саморегуляции в конфликте и т.д. Третья важная задача — осознанное отношение к собственным психологическим проблемам, понимание важности самоисследования и самоизменения, свободное и осознанное принятие толерантности как нормы существования и сосуществования. Этот далеко не полный перечень мер профилактики конфликта необходим сегодня каждому человеку.

Конфликтологами использован ряд способов поддержания и развития сотрудничества. К ним, в частности, можно отнести следующие:

- 1) согласие, состоящее в том, что вовлекают в общее дело потенциальных оппонентов, объединяя их общей целью;
- 2) толерантность к партнеру — «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся;
- 3) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт партнера (потенциального соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти качества в совместной деятельности, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать ненужных конфликтов;
- 4) отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим;
- 5) психологическое «поглаживание» — это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Опыт показывает, что уже в младших классах школы можно ввести обучение практической конфликтологии, разрешению конфликтов, методам посредничества, ведения переговоров. Процесс посредничества имеет универсальное применение и довольно прост для освоения. Как только учащиеся осваивают основные навыки посредничества и достаточно натренируются в их применении, они могут эффективно вмешиваться в реальные споры между одноклассниками. Особенно это полезно учащимся, имеющим проблемы с дисциплиной. Освоив более успешные позитивные подходы к решению споров, они имеют возможность заслужить положительное отношение сверстников, учителей и родителей.

Выделяют несколько **этапов разрешения конфликта**, те шаги, которые следует сделать для его правильного разрешения:

- 1) *Признать существование конфликта*, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации.
- 2) *Определить возможность переговоров*. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
- 3) *Разработать варианты решений*. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них. Подготавливают списка возможных действий по регулированию конфликта.
- 4) *Осознать ценности конфликта*. Это крайне важный момент. И руководители предприятия и участники конфликтной группы должны видеть ценность изменений вызванных конфликтом. Конфликты просто необходимы для нормального, не говоря уже об ускоренном, развитии предприятия и ли организации. И при естественном ходе дел, какой бы тихой и спокойной не казалась атмосфера в организации, в ней обязательно будут конфликты. И это очень хорошо и для владельцев предприятия и для фирмы. Конструктивные конфликты вносят новизну.
- 5) *Реализовать план по урегулированию конфликта*. Действия должны быть согласованными,

справедливыми и простыми. Нужно помнить, что своевременное действие может принести большую пользу.

6) *Проверить исполнения.* Не следует полагать, что однократное действие может разрешить личностные конфликты, оно может только спрятать проблему. Постоянно наблюдайте за развитием ситуации и исследуйте ее снова и снова.

Картография конфликта

Название метода — *картография* — появилось в западной литературе в связи с тем, что поступающая информация к человеку формирует его видение мира, своеобразную «карту», он человек использует для действий и которая иногда сама по себе определяет его поступки. Чем более четко для себя и другого мы сможем выразить то, что реально существует в нашем видении, тем лучше сумеем понять — это наш партнер. И наоборот, чем четче выразит это партнер, тем проще будет понять его. Сблизить «карты» разных людей пытается предлагаемый метод картографии.

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. Если вы картографируете конфликт двух студентов, то можно включить конкретно Петю К. и Васю Т., объединив всех остальных студентов в одну группу, а возможно, придется включать всех поименно и добавить в список еще фамилию или имя преподавателя, руководителя практики и т.д.

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 взгляды участников могут быть столь жесткими и категоричными, что их практически не удастся отвлечь от заранее заготовленных решений. Для того чтобы переключить внимание на потребности, 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.

- Ищите новую информацию и новое понимание — что-то незамеченное или недопонятое 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. Опознайте 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.

Метод принципиального ведения переговоров. Суть данного метода базируется на изменении установок в направлении толерантности, что прослеживается в ряде положений:

1. Участники переговоров перестают быть противниками, оппонентами, а провозглашаются партнерами, перед которыми стоит задача совместного принятия решения.
2. Они объединяются общей целью — достичь разумного решения, полученного быстро и при полном согласии.
3. В ходе переговоров требуется отделять споры от решаемых задач. Основой переговоров является уважение к позициям друг друга, а не стремление навязать свою. Данный подход признает, что люди способны по-разному воспринимать одни и те же вещи, иметь разные взгляды и позиции. Если партнер не разделяет нашу • позицию, это не должно вызывать у нас негативных

чувств по отношению к нему, равно как не означает, что он относится к нам с недостаточным уважением или доверием.

4. *Надо быть мягким с людьми и требовательным к задаче.* Целесообразно сочетать жесткость, когда речь идет о существовании решаемой проблемы, и уступчивость в отношении к партнеру как к личности.

5. *Действовать следует независимо от доверия или недоверия.* Степень доверия/недоверия партнеров влияет не только на поведение, но и на всю ситуацию в целом. К одним людям у нас больше доверия, к другим — меньше, да и мы сами можем в большей или меньшей степени доверять. При ведении переговоров необходимо действовать независимо от доверия или недоверия. Строить свое поведение следует, ориентируясь *не на максимальную откровенность* со своим партнером, предполагая, что он оценит это по достоинству и пойдет вам на уступки в знак благодарности. Вместе с тем не следует и «закрывать» от оппонента, которого подозреваете в желании воспользоваться вашей откровенностью. Итак, дело не в доверии или недоверии, а в готовности действовать разумно, ожидая того же от партнера.

6. *Сосредоточиться нужно на результатах, а не на позициях.* При ведении переговоров предлагается (независимо от конкретных позиций партнеров) сделать главным объектом своего внимания поиск взаимовыгодных решений. Безусловно, бывают ситуации, когда спор идет именно о позициях, но разные точки зрения не мешают людям успешно сотрудничать при решении конкретных вопросов, *изучать интересы сторон.*

Попробуйте вместо угроз или уступчивых предложений сосредоточиться на интересах сторон. Только определив зону взаимных интересов или точки их пересечения, вы сможете прийти к взаимовыгодному решению.

7. *Не надо устанавливать «нижней границы».* «Нижняя граница» как худший из вариантов, на который вы в данной ситуации готовы согласиться, удерживает вас от неразумных шагов. По мнению авторов данного метода, в установлении «нижней границы» есть существенный недостаток — человек начинает слишком держаться за нее и тем самым сковывает свою инициативу и воображение. Лучше вовсе не устанавливать «нижней границы», чтобы не сковывать себя, а для защиты от импульсивных неразумных решений существует наилучшая альтернатива предлагаемому соглашению. Больше шансов на успех у того, кто продумает такие альтернативы и определит для себя наилучшую из них.

8. *Необходимо продумать возможность взаимной выгоды.* Идти не по пути избежания неудач, а поиска взаимной выгоды.

9. *Стоит представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже.* Если «уступчивый» партнер стремится удовлетворить желания другой стороны, «жесткий» — настоять на своем, то партнер, руководствующийся принципиальным методом, предпочитает рассмотреть множество вариантов. Особо оговаривается, что не следует заранее рассматривать один из них как ваше решение: это заставит вас особенно упорно его отстаивать, ограничивая тем самым свободу выбора и использования возможностей, возникающих по ходу ведения переговоров.

10. *Надо настаивать на использовании объективных критериев.* Для защиты от давления партнера стоит заранее оговорить критерии, которым должно отвечать предполагаемое решение проблемы, и не действовать по ситуации, импульсивно.

11. *Стараться достичь результата, основанного на нормах, не зависящих от воли.* Если партнерами сформулированы объективные критерии принятия решения, то они идут к результату, основанному на нормах, выработанных критериях, а не из-за нажима со стороны кого-либо из партнеров.

12. *Следует рассуждать и прислушиваться к доводам, уступать принципам, а не нажиму.* Этот заключительный признак описывает особенности процедуры, поведения участников переговоров: «уступчивый» партнер поддается нажиму, «жесткий» — строит на нем свою тактику ведения переговоров, «принципиальный» — руководствуется принципами, а не идеями борьбы. Эти положения считаются сегодня общепринятыми в переговорной практике. Существуют две модели переговорного процесса.

Первая из них — *модель «взаимных выгод».* Урегулирование конфликтов совсем необязательно предполагает выигрыш одной стороны за счет другой, но, напротив, существует возможность обоюдного выигрыша. Основным принципом данного подхода является поиск соглашения на основе анализа интересов, а не позиций сторон. Модель взаимных выгод активно используется в переговорной практике. Модель, неявно предполагающая наличие установок толерантности или хотя бы понимания важности такого направления, учитывающая и соотносящая интересы собственные с интересами партнера, ориентирована на сотрудничество.

Вторая модель — *«торг»*, или *модель «уступок и сближения».* Противоречия в интересах сторон преодолеваются путем взаимных уступок, пока не дойдут до приемлемой для них точки.

Классическим примером такой ситуации является торг покупателя и продавца по поводу цены на товар. В литературе этот вид переговоров часто так и именуется — «торг». Нетрудно заметить, что это модель, основанная на компромиссе. В современной литературе по проблемам переговоров в ситуациях конфликтов речь обычно идет о моделях переговоров, их соответствии определенным проблемам, характере отношений сторон, условиях и т.д.

Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. В литературе в большинстве случаев участие третьей стороны в разрешении конфликтов также рассматривается как форма переговорного процесса; при этом различаются прямые переговоры (между самими участниками ситуации) и переговоры с участием третьей стороны.

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»

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны рассматривается сегодня как одна из форм конструктивного разрешения конфликтов. 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 участия таких посредников распространяется от бракоразводных процессов и семейного консультирования до работы с конфликтами в области бизнеса, трудовых отношений, социальных или международных споров. В школах распространен и процесс обучения посредничеству.

Различаются несколько возможных форм посредничества. Практика посредничества предполагает выявление и согласование ценностей, норм, принципов и интересов, носителями которых являются участники, выработку планов действий, проектов соглашений, снятия напряженности. Посредник помогает выявить все имеющиеся проблемы, сообщая их понять и сформулировать. При этом может быть также найдено решение, которое удовлетворит всех участников.

Тема 6.1 Общение в ходе педагогического процесса.

Содержание учебного материала

1. Педагогическое общение. Стили педагогического общения. Модели поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях.
2. Педагогическая этика и этика педагогического общения.
3. Коммуникативные приемы и средства для установления оптимального педагогического общения.

1. Педагогическое общение. Стили педагогического общения. Модели поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях.

Педагогическое общение — это профессиональное общение учителя с учащимися в процессе обучения и воспитания. Оно направлено на создание условий для всестороннего развития личности, позволяет управлять социально-психологическими процессами в коллективе и обеспечивать благоприятный психологический климат.

Педагогическое общение одновременно реализует коммуникативную, перцептивную и интерактивную функции, используя при этом всю совокупность вербальных, изобразительных, символических и кинетических средств.

Специфика педагогического общения проявляется в

1) многообъектной направленности. Оно направлено и на взаимодействие обучающихся в целях их личностного развития и на организацию освоения учебных знаний и формирование на этой основе творческих умений.

2) тройной ориентированностью его субъектов: личностной, социальной и предметной. Преподаватель работая с одним обучающимся над освоением какого-либо учебного материала сочетает воздействие на отдельных учащихся с воздействием на группу в целом.

3) единстве обучающих и воспитывающих функций;

4) фасилитации общения. Эта функция столь важна, что К. Роджерс называет учителя прежде всего фасилитатором общения. Это означает, что учитель помогает ученику выразить себя, выразить то положительное, что в нем есть. Заинтересованность педагога в успехе ученика, благожелательная, поддерживающая контакт атмосфера общения облегчает педагогическое взаимодействие, способствует самоактуализации ученика и его дальнейшему развитию.

Стили педагогического общения. Из числа разработанных в последние годы за рубежом классификаций стилей педагогического общения интересной представляется типология профессиональных позиций учителей. Основание, заложенное в типологизацию: выбор роли педагогом, исходя из собственных потребностей, а не из потребностей учащихся.

Модель I — «Сократ». Это учитель с репутацией любителя споров и дискуссий, намеренно их провоцирующий на занятиях. Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе из-за постоянной конфронтации; учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.

Модель II — «Руководитель групповой дискуссии». Главным в учебно-воспитательном процессе считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися, отводя себе роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.

Модель III — «Мастер». Учитель выступает как образец для подражания, подлежащий безусловному копированию, и прежде всего не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.

Модель IV — «Генерал». Избегает всякой двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во всем прав, а ученик, как армейский

новобранец, должен беспрекословно подчиняться отдаваемым приказам. По данным автора типологии, этот стиль распространен более, чем все вместе взятые, в педагогической практике.

Модель V — «Менеджер». Стиль, получивший распространение в радикально ориентированных школах, сопряженный с атмосферой эффективной деятельности класса, поощрением их инициативы и самостоятельности. Учитель стремится к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.

Модель VI — «Тренер». Атмосфера общения в классе пронизана духом корпоративности. Учащиеся в данном случае подобны игрокам одной команды, где каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе они могут многое. Учителю отводится роль вдохновителя групповых усилий, для которого главное — конечный результат, блестящий успех, победа.

Модель VII — «Гид». Воплощенный образ ходячей энциклопедии. Лаконичен, точен, сдержан. Ответы на все вопросы ему известны заранее, как и сами вопросы. Технически безупречен и зачастую скучен.

Модели поведения в общении. Различные стили коммуникативного взаимодействия порождают несколько моделей поведения преподавателя в общении с обучаемыми на занятиях. Условно их можно обозначить следующим образом:

- **Модель диктаторская («Монблан»)** — преподаватель как бы отстранен от обучаемых студентов, он парит над ними, находясь в царстве знаний. Обучаемые студенты — лишь безликая масса слушателей. Никакого личностного взаимодействия. Педагогические функции сведены к информационному сообщению.

Следствие: отсутствие психологического контакта, а отсюда безынициативность и пассивность обучаемых студентов.

- **Модель неконтактная («Китайская стена»)** — близка по своему психологическому содержанию к первой. Разница в том, что между преподавателем и обучаемыми существует слабая обратная связь ввиду произвольно или непреднамеренно возведенного барьера общения. В роли такого барьера могут выступить отсутствие желания к сотрудничеству с какой-либо стороны, информационный, а не диалоговый характер занятия; произвольное подчеркивание преподавателем своего статуса, снисходительное отношение к обучаемым.

Следствие: слабое взаимодействие с обучаемыми студентами, а с их стороны — равнодушное отношение к преподавателю.

- **Модель дифференцированного внимания («Локатор»)** — основана на избирательных отношениях с обучаемыми. Преподаватель ориентирован не на весь состав аудитории, а лишь на часть, допустим, на талантливых или же, напротив, слабых, на лидеров или аутсайдеров в общении; он как бы ставит их в положение своеобразных индикаторов, по которым ориентируется в настроении коллектива, концентрирует на них свое внимание. Одной из причин такой модели общения на занятиях может явиться неумение сочетать индивидуализацию обучения студентов с фронтальным подходом.

Следствие: нарушается целостность акта взаимодействия в системе «преподаватель—коллектив студентов», она подменяется фрагментарностью ситуативных контактов.

- **Модель гипорефлексная («Тетерев»)** — заключается в том, что преподаватель в общении как бы замкнут на себя: его речь большей частью как бы монологична. Разговаривая, он слышит только самого себя и никак не реагирует на слушателей. В диалоге оппоненту бесполезно пытаться вставить реплику, она просто не будет воспринята. Даже в совместной трудовой деятельности такой преподаватель поглощен своими идеями и проявляет эмоциональную глухоту к окружающим.

Следствие: практически отсутствует взаимодействие между обучаемыми и обучающим, а вокруг последнего образуется психологический вакуум. Стороны процесса общения существенно изолированы друг от друга, учебно-воспитательное воздействие представлено формально.

- **Модель гиперрефлексная («Гамлет»)** — противоположна по психологической канве предыдущей. Преподаватель озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения возводятся им в абсолют, приобретая доминирующее значение для него, он постоянно сомневается в действенности своих аргументов, в правильности поступков, остро реагирует на нюансы психологической атмосферы обучаемых студентов, принимая их на свой счет. Такой преподаватель подобен обнаженному нерву.

Следствие: обостренная социально-психологическая чувствительность преподавателя, приводящая к его неадекватным реакциям на реплики и действия аудитории. В такой модели поведения не исключено, что бразды правления окажутся в руках студентов, а преподаватель займет ведомую позицию в отношениях.

- **Модель негибкого реагирования («Робот»)** — взаимоотношения преподавателя со студентами строятся по жесткой программе, где четко выдерживаются цели и задачи занятия, дидактически оправданы методические приемы, имеет место безупречная логика изложения и аргументация фактов, отшлифованы мимика и жесты, но преподаватель не обладает чувством понимания меняющейся ситуации общения. Им не учитываются педагогическая действительность, состав и психическое состояние студентов, их возрастные и этнические особенности. Идеально спланированное и методически отработанное занятие разбивается о рифы социально-психологической реальности, не достигая своей цели.

Следствие: низкий эффект педагогического взаимодействия.

- **Модель авторитарная («Я-сам»)** — учебно-воспитательный процесс целиком фокусируется на преподавателе. Он — главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы. Практически отсутствует творческое взаимодействие между ним и аудиторией. Односторонняя активность преподавателя подавляет всякую личную инициативу со стороны обучаемых студентов, которые осознают себя лишь в качестве исполнителей, ждут инструкций к действию. До минимума снижается их познавательная и общественная активность.

Следствие: воспитывается безынициативность обучаемых, теряется творческий характер обучения, искажается мотивационная сфера познавательной активности.

- **Модель активного взаимодействия («Союз»)** — преподаватель постоянно находится в диалоге с обучаемыми, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу, легко схватывает изменения в психологическом климате группы и гибко реагирует на них. Преобладает стиль дружеского взаимодействия с сохранением ролевой дистанции.

Следствие: возникающие учебные, организационные и этические проблемы творчески решаются совместными усилиями. Такая модель наиболее продуктивна.

Процесс общения преподавателя со студентами может складываться в двух крайних вариантах:

1) взаимопонимание, слаженность выполнения учебной деятельности, развитие способности прогнозировать поведение друг друга и 2) разлад, отчужденность, неспособность понять и предугадать поведение друг друга, появление конфликтов.

Стратегии педагогического общения. Под *стратегией* следует понимать, осознаваемый выбор стилевых и содержательных характеристик деятельности, обусловленный не только особенностями ситуации, в которых она разворачивается, но и личностными предпочтениями субъекта.

Фасад. Характер отношений с учащимися отличается довольно большим формализмом, стремлением к организации стереотипно-ролевого взаимодействия. Такие педагоги строят управление деятельностью учащихся в командно-предписывающем стиле. Они очень требовательны к жесткой дисциплине на уроке, используя при этом угрозы. Преподавание ведется ими в форме монолога (они избегают диалогов с учащимися), после чего может быть только опрос услышанного. Такой преподаватель сторонится личного контакта, заменяя открытое, «контактное» и спонтанное взаимодействие общением предметным, деловым, закрытым.

Педагог с подобной стратегией общения ведет себя таким образом, как если бы только он и был полноправным субъектом и носителем истины, учащийся для него лишь объект приложения сил. Такой педагог стремится к формированию четко очерченных знаний, навыков, т. е. приобщает учащихся к нормативным знаниям, способам действий, ценностным ориентациям. Он постоянно стремится получить от учащихся стандартные, правильные ответы. Его формы работы на уроке не отличаются большим разнообразием. В основном он использует фронтальный опрос домашнего задания, объяснение нового материала. При оценивании учащихся у такого педагога отсутствует качественная характеристика деятельности учеников. Такой учитель стремится работать по заранее созданному плану урока, избегая каких-либо отклонений, лирических отступлений, импровизаций. Он не поощряет вопросы от учеников не по теме урока. В целом у такого педагога наблюдается безразличие к воспитанникам и их особенностям.

Чаще всего как средство воздействия на учеников педагоги с данной стратегией используют наказание и порицание, тем самым подавляя инициативу учащихся. В связи с тем, что процесс обратной связи существенно представлен во взаимодействии такого педагога с учениками, он без труда улавливает и оценивает состояние учащегося, однако его собственные реакции подчинены лишь деловым, формально правильным целям. Он равнодушен к каким-либо событиям вне класса; все, что не касается урока, его как бы не интересует; его взаимоотношения подчинены педагогическому процессу, делу. Такой учитель избегает личных контактов с учениками, поэтому у них не формируется по отношению к подобному преподавателю доверительного отношения,

они испытывают к нему настороженность, отчужденность, что иногда выливается в конфликтные ситуации.

Арена. Работа учителей со стратегией педагогического общения «Арена» характеризуется тем, что они не склонны к мелочной опеке учебной деятельности своих подопечных, больше стимулируют их творчество. Достигается это за счет использования диалогической формы работы, т. е., рассуждая, учитель привлекает учащихся к диалогу, ставя проблему перед ними или же задавая наводящие вопросы. На уроке у такого учителя царит дружественная атмосфера. Он не скупится на поощрения и положительные отзывы о действиях своих учеников, ориентируя их на положительную перспективу. Такой педагог применяет различные формы работы: письменные, устные ответы, работу в группе или паре, творческие задания, мини-сочинения, защиту собственных проектов, разработку каких-либо тем, использование демонстрационного материала, например показ видео, картин, репродукций и т. п. Эти формы он использует, чтобы могли реализоваться и отличаться все учащиеся, в зависимости от их индивидуальных особенностей.

При затруднениях в ответе такие учителя стараются подбодрить ученика, помочь ему в выражении своих мыслей (пусть и неправильных). Они стремятся, чтобы учащиеся рассуждали сами, а не использовали стандартные ответы из учебника.

Учитель с подобной стратегией общения сам может выразить свое отношение к происходящим событиям, свое видение проблемы, сообщает о собственном состоянии и эмоциях. Он способен отойти от плана урока, изменить его ход, если этого требует сложившаяся ситуация. Такой преподаватель поощряет вопросы, допускает «лирические отступления» от урока. Он проявляет заинтересованность в детях, интересуется их мнением, старается учитывать их индивидуальные особенности. У него преобладает качественная оценка деятельности учащихся. Открытость таких учителей, с одной стороны, и способность улавливать, учитывать состояния детей – с другой, помогают педагогу легко устанавливать контактные отношения с учащимися, создают у последних переживание доверительности, комфортности, и это может быть дополнительной положительной стимуляцией к учению. Такой учитель чаще стимулирует спонтанность, а через нее и творчество. Он не приказывает, а создает условия, чтобы ученики сами захотели выполнить то, что нужно по логике учебного процесса.

Слепая зона. Учителя со стратегией педагогического общения «Слепая зона» слишком заняты реализацией своих целей, демонстрацией собственных состояний, отношений и претензий. Они часто не замечают состояний учащихся, их реакций на поведение учителя, приписывают собственные состояния ученикам, что способствует возникновению конфликтных ситуаций. Такие учителя находятся в стороне от той жизни, которой живут их ученики. Их воспитанники не получают возможности полно выразиться, так как учитель, зная больше, пытается досказать, закончить за ученика или, подсказывая при затруднениях, так увлекается, что забывает, о чем спрашивал до этого ученика. Учащиеся в этом случае остаются непонятыми, тем самым не реализуется их потребность в самовыражении, в собственной интеллектуальной активности. Такие учителя не используют наказаний, но и не прибегают к частым поощрениям. Учитель занят собой и своими мыслями. В этой ситуации у учеников не удовлетворяется потребность в защищенности или в самопринятии, что порождает дискомфорт и состояние фрустрации. Дети являются объектом, перед которым такой учитель может реализовывать свою открытость, причем состояния учащихся в этом момент его мало интересуют.

Наиболее известна **триадная типология стилей общения:**

- 1) *демократический* — 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.
- 2) *авторитарный* — 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 восхвалениями 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.

3) *Либеральный (попустительский)* — руководитель ограничивается убеждением, уговариванием, 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.

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. Такая процедура делает эксперимент чрезвычайно корректным. Мало того, что группы, как отмечалось выше, создавались идентичными, так еще дополнительно каждый преподаватель поработал с каждой группой. 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 и 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 для ситуаций обычного общения, тем более педагогического, это скорее исключение, чем правило.

2. 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: познавательно-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.

Первые элементы педагогической этики появились вместе с возникновением педагогической деятельности как особой общественной функции. По мере своей эволюции педагогическая этика формировала присущие ее времени этические требования. Так, например, **философы античного общества** (Демокрит, Платон, Аристотель и др.) в своих работах писали о необходимости соотносить воспитание с природой ребенка, об использовании детской любознательности как основы учения, о предпочтении средств убеждения над средствами принуждения. **В эпоху средневековья** общество не интересовало проблема разработки вопросов педагогической этики ввиду доминирования религии в сфере общественного обучения и воспитания. Однако **в эпоху Возрождения** эти вопросы получили дальнейшее и более последовательное развитие в трудах М.Монтеня, Я.А.Коменского, Дж.Локка и др. В качестве правил педагогической этики предполагалось обращать внимание на личностные качества наставника, учитывать «душевные склонности ребенка», не требовать беспрекословного принятия идей учителя учеником. В ряде работ делается акцент на доброжелательном отношении педагога к обучаемым, критике формально-показного выполнения учительских обязанностей, уделяется внимание нравственным отношениям между воспитателем и воспитанником и т.д.

Представители эпохи Просвещения (Ж.Ж.Руссо, И.Г.Песталоцци, Ф.Дистервег и др.) сформулировали требования к нравственному облику учителя, выдвигали свои этические концепции, считая движущей силой прогресса просвещение, науку и разум. Они считали, что учитель должен быть лишен человеческих пороков и в нравственном отношении стоять выше общества. В связи с этим истинный педагог должен уметь в любом ребенке обнаружить и развить положительные личностные качества, пропагандировать идеи трудового и нравственного воспитания.

Уважение. 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.

Требовательность. Известна педагогическая формула А.С. Макаренко: «Как можно больше требования к человеку и как можно больше уважения к нему».

Доверие. Требовательность необходимо сочетать с доверием, без которого невозможно воспитать самостоятельную и полноценную личность. Основная сложность здесь заключается нахождение этой тонкой и меняющейся грани.

Справедливость. 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.

Долг. 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, особая требовательность к себе, стремление к пополнению профессиональных знаний и повышению педагогического мастерства, необходимость уважительного и требовательного отношения к учащимся и их родителям, умение разрешать сложные конфликты профессиональной деятельности.

Внимательное отношение. Внимательное отношение проявляется в умении и готовности слушать, понимать и сопереживать.

Вследствие вышеизложенного **педагогическую этику профессиональной деятельности** в самом общем плане можно определить как *сложную систему моральных связей и отношений, нравственно-педагогических требований, принципов и норм, которые вытекают из специфики*

профессиональной деятельности и определяют морально-педагогические убеждения специалиста, его взгляды, установки и чувства в области решения стоящих перед ним профессиональных задач.

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.

3. Коммуникативные приемы и средства для установления оптимального педагогического общения.

Достижение положительного результата общения и взаимодействия связано с накоплением и правильным обобщением информации друг о друге, зависит от уровня развития коммуникативных умений педагога, его способности к эмпатии и рефлексии, к наблюдательности и умению учитывать особенности собеседника, от умения слушать, понимать ученика, воздействовать на него посредством убеждения, внушения, эмоционального заражения, изменения стилей и позиций общения, от умения преодолевать манипуляции и конфликты.

Важнейшим фактором, определяющим эффективность педагогического общения, является тип установки педагога. Под установкой имеется в виду готовность реагировать определенным образом в однотипной ситуации. Консерватизм и ригидность установок усиливаются с возрастом. Исследователи выделяют два типа доминирующих установок преподавателей по отношению к студентам: позитивная и негативная.

Наличие негативной установки преподавателя на того или другого студента можно определить по следующим признакам: преподаватель дает «плохому» студенту меньше времени на ответ, чем «хорошему»; не использует наводящие вопросы и подсказки, при неверном ответе спешит переадресовать вопрос другому студенту или отвечает сам; чаще порицает и меньше поощряет; не реагирует на удачное действие студента и не замечает его успехов; иногда вообще не работает с ним на занятии.

Соответственно о наличии позитивной установки можно судить по таким деталям: дольше ждет ответа на вопрос; при затруднении задает наводящие вопросы, поощряет улыбкой, взглядом; при неверном ответе не спешит с оценкой, а старается подкорректировать его; чаще обращается к студенту взглядом в ходе занятия и т. п. Специальные исследования показывают, что «плохие» студенты в четыре раза реже обращаются к педагогу, чем «хорошие»; они остро чувствуют необъективность педагога и болезненно переживают ее.

Реализуя свою установку по отношению к «хорошим» и «плохим» студентам, педагог без специального намерения оказывает, тем не менее, сильное влияние на студентов, как бы определяя программу их дальнейшего развития.

Наиболее эффективно решать педагогические задачи позволяет **демократический стиль**, при котором преподаватель учитывает индивидуальные особенности студентов, их личный опыт, специфику их потребностей и возможностей. Преподаватель, владеющий таким стилем, осознанно ставит задачи перед студентами, не проявляет негативных установок, объективен в оценках, разносторонен и инициативен в контактах. Выработать его может только человек, имеющий высокий уровень профессионального самосознания, способный к постоянному анализу своего поведения и адекватной самооценке.

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 студентов с преподавателями;
- одобрение, поддержка посредством придания ценности самой попытке ответа, самому факту участия в диалоге;
- одобрение практики обращения студентов за помощью к преподавателю или товарищам;
- поощрение устных ответов по собственной инициативе студентов;
- создание щадящих условий при ответе студента с ярко выраженной коммуникативной заторможенностью;
- недопущение действий со стороны отдельных студентов, 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;
- подчеркнуто позитивная критика (если такая необходима) поведения студента 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...»).

В настоящее время необходимо осуществить переход от информационно-объяснительного обучения студентов к развивающему. Важными становятся не только усвоенные знания, но и способы усвоения, мышления и учебной деятельности, развитие познавательных сил и творческого потенциала студента. А этого можно добиться только при условии демократичности методов обучения, раскрепощения студентов, разрушения искусственных барьеров между преподавателями и студентами.

Развивающее обучение предполагает переход от типичной для традиционного обучения схемы «услышал — запомнил — пересказал» к схеме «познал путем поиска вместе с преподавателем и товарищами — осмыслил — запомнил — способен оформить свою мысль словами — умею применить полученные знания в жизни».

Существует шесть основных функций взаимодействия субъектов педагогического процесса при оптимальном педагогическом общении:

- конструктивная — педагогическое взаимодействие преподавателя и студента при обсуждении и разъяснении содержания знаний и практической значимости по предмету;
- организационная — организация совместной учебной деятельности преподавателя и студента, взаимной личностной информированности и общей ответственности за успехи учебно-воспитательной деятельности;
- коммуникативно-стимулирующая — сочетание различных форм учебно-познавательной деятельности (индивидуальной, групповой, фронтальной), организация взаимопомощи с целью педагогического сотрудничества; осведомленность студентов о том, что они должны узнать, понять на занятии, чему научиться;
- информационно-обучающая — показ связи учебного предмета с производством для правильного миропонимания и ориентации студента в событиях общественной жизни; подвижность уровня информационной емкости учебных занятий и ее полнота в сочетании с эмоциональным изложением учебного материала, опорой на наглядно-чувственную сферу студентов;
- эмоционально-корректирующая — реализация в процессе обучения принципов «открытых перспектив» и «победного» обучения в ходе смены видов учебной деятельности; доверительного общения между преподавателем и студентом;

- контрольно-оценочная — организация взаимоконтроля обучающего и обучаемого, совместное подведение итогов и оценка с самоконтролем и самооценкой;

Наиболее распространены пять причин, препятствующих установлению оптимального педагогического общения между преподавателем и обучаемыми:

- педагог не считается с индивидуальными особенностями студента, не понимает его и не стремится к этому;
- студент не понимает своего преподавателя и потому не принимает его как наставника;
- действия преподавателя не соответствуют причинам и мотивам поведения студента или сложившейся ситуации;
- преподаватель высокомерен, задевает самолюбие студента, унижает его достоинство;
- студент сознательно и упорно не принимает требований преподавателя или, что еще серьезнее — всего коллектива.

4. Затруднения в педагогическом общении и их преодоление.

Сложной, педагогически значимой проблемой педагогической психологии, психологии общения является проблема затруднений с которыми человек сталкивается в деятельности, в общении.

- 1) Этно-социокультурная область затруднений** Особенности этно-социокультурной области вызывают также целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения.

Например, 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. Такое поведение может прервать, а не только затруднить общение. Большую роль в этой этно-социокультурной обусловленности общения играют невербальные средства — мимика, жесты, позы, правильное «прочтение» которых — залог адекватного взаимопонимания и взаимодействия общающихся.

Трудности общения, соотносимые с этно-социокультурной областью, преодолимы, если их специфика отрефлексирована (осознана и принята) педагогом, если он может контролировать свое общение, регламентируя его рамками тех отношений, которые предполагаются конкретной образовательной системой, конкретным образовательным учреждением.

- 2) Статусно-позиционно-ролевая область затруднений.** Такие затруднения в общении чаще всего; возникают в условиях асимметрии статусов, позиций, в ситуациях нарушения прав и обязанностей конвенциональных ролей. Например, в школе право учителя спрашивать по конвенциональным отношениям предполагает обязанность ученика отвечать. Если же ученик задает вопрос, на который учитель затрудняется ответить, то, пользуясь своим правом спрашивать, учитель может переадресовать вопрос, отложить ответ; т.е. изменить ход общения.

Формируемый с первого школьного звонка авторитет учителя как носителя ценностей нового, неизведанного, необходимого для дальнейшей жизни, ценности учения часто приобретает черты непререкаемости, абсолютности, что исключает у ученика даже попытку высказать, а тем более отстоять свое мнение. В то же время роль педагога предполагает такие личностные качества, как компетентность, объективность, такт и желание помочь. Если же формальная роль педагога не наполняется ценностным содержанием и личностно он не авторитетен, то общение затруднено, возникает ситуация неприятия учителя как партнера общения, что является предпосылкой дополнения конвенциональных ролей негативными межличностными отношениями. И здесь вступает в силу действие правила: если конвенциональные отношения сопровождаются позитивными межличностными, то эффективность деятельности повышается, если межличностные отношения напряжены до антагонизма, неприятия друг друга, то это негативно влияет на деятельность, в данном случае и учебную, и педагогическую.

- 3) Возрастная область затруднений.** Затруднения в общении с взрослым, с педагогом чаще всего возникают в связи с тем, что учащийся, особенно подросток, считает, что его внутренний мир непонятен взрослым, которые продолжают обращаться к нему все еще как к ребенку (поэтому обращение педагога в классе «Дети» или «Мальчики и девочки» может вызвать не-

гитивную или скептически сдержанную реакцию). Затруднения общения могут возникнуть, когда педагог в силу занятости или других интересов действительно не знает мира музыки, живописи, танца, кинематографа, языка 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). Проблема отцов и детей в педагогическом общении как бы просвечивает сквозь ткань ролевых отношений «учитель—ученик». Преодоление трудностей общения, связанных с возрастными особенностями педагога, заключается в его постоянном личностном и профессиональном саморазвитии, его включении в жизнь общества, интересе к миру молодежи. «Кто сам не горит, а тлеет, зажечь никого не может» — гласит древняя мудрость.

Затруднения могут возникнуть и тогда, когда, наоборот, преподаватель 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, затрудняя его комфортность.

4) Область индивидуально-психологических затруднений

Индивидуально-психологические особенности партнеров общения (как учителя (преподавателя), так и учеников (студентов)) чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений. Это объясняется, во-первых, тем, что эти затруднения есть результат взаимосвязи и взаимодействия как минимум трех сил: индивидуально-психологических особенностей учителя (преподавателя), ученика (студента) и их принятия друг другом. Как отмечает Е.А. Климов, совпадение индивидуальных стилей деятельности, отражающих индивидуально-психологические особенности людей, есть одно из основных условий их незатрудненного общения.

Во-вторых, это затруднение в педагогическом общении можно объяснить сознательным отсутствием регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей, таких, например, как раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др. Ситуация усугубляется тем, что она} может быть выражением позиции учителя, согласно которой он должен быть «естественным» в своих индивидуальных, в частности эмоциональных, проявлениях. Низкий уровень эмоциональной регуляции ученика и учеников также негативно сказывается на результатах общения.

К индивидуально-психологическим факторам, вызывающим определенные затруднения в общении как у говорящего, так и у слушающего; относится когнитивный стиль деятельности. Это целая система особенностей познавательной, прежде всего аналитико-синтетической (С.Л. Рубинштейн) деятельности, особенности организации семантической памяти, структуры тезауруса, стратегии выбора средств и способов действий и принятия решений.

5) Межличностные отношения как область затруднений

Межличностные отношения в значительной мере влияют на характер совместной учебной деятельности обучающихся и педагогической деятельности учителя (преподавателя). Лежащие в основе этих отношений симпатия (антипатия), принятие (непринятие), совпадение ценностных ориентации или их расхождение, соответствие или различие когнитивных и в целом индивидуальных стилей деятельности (общения) и многое другое могут облегчить либо существенно затруднить взаимодействие людей.

Среди многих факторов, затрудняющих общение (характер межличностных отношений, индивидуально-психологические особенности, включенность в деятельность, особенности ситуации взаимодействия) именно межличностные отношения статистически значимо занимают первое место.

6) Педагогическая деятельность как область затруднений

В педагогической деятельности затруднения могут быть вызваны как самим предметным содержанием, т.е. уровнем и характером владения педагогом теми знаниями, организация усвоения которых является основой его деятельности, так и профессионально-педагогическими умениями, дидактической компетентностью, т.е. средствами и способами педагогического воздействия на обучающихся.

1) Трудности постановки и решения педагогических задач. Они выражаются в недостаточном полном и точном планировании результата их действия, неучете прошлых ошибочных действий, недостаточной гибкости изменения и перестраивания задач по ходу урока,

сужения их содержания за счет исключения воспитывающей и развивающей функции. Это приводит к формализации урока, снижению интереса учащихся. Трудности педагогического воздействия на личность обучающегося заключаются прежде всего в «неумении видеть ученика как целостную личность, находящуюся в процессе становления и развития». В результате обучающийся личностно не включается в общение, что вызывает чувство неудовлетворенности, дискомфорта обеих сторон. Трудности обучающей деятельности учителя определяются и объективными сложностями сочетания продуктивных, творческих и репродуктивных форм работы в учебном процессе, неумением, а иногда и нежеланием учителя преодолеть эти сложности.

Затруднения в обучающей деятельности могут быть вызваны, во-первых, тем, что один используемый способ никак не связан с другими; во-вторых, учитель использует несколько способов, не связанных между собой; в-третьих, применяемый метод обучения не соответствует возможностям обучающихся; в-четвертых, он не соответствует индивидуально-психологическим особенностям учителя (например, если активный, импульсивный, контактный учитель-экстраверт использует метод алгоритмизированного, пошагового контроля или если глубокий интроверт проводит деловую игру в форме блиц-решения).

2) Трудности воспитательного воздействия заключаются прежде всего в преодолении сложности сочетания: роли учителя и партнера общения; ненавязчивости, недирективности советов и умения «быть нужным» советчиком.

Педагогические затруднения этого направления связаны с неумением учителя (преподавателя) корректировать собственные действия в соответствии с собственными субъективными особенностями. Эти затруднения вызваны недостатком самоконтроля, самокоррекции (А.К. Маркова) как проявлением недостаточной личностной, предметно-профессиональной и деятельностной саморегуляции. Это выражается, в частности, в том, что 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»*.

3) Затруднения третьего направления связаны с коммуникативным взаимодействием, с общением учителя (преподавателя) и класса (аудитории). Затруднения в педагогическом общении (особенно у начинающих учителей) были названы В.А. Кан-Каликом некими психологическими барьерами, которые, препятствуя нормальному общению, влияют на всю педагогическую и учебную деятельность всех его субъектов. Психологические барьеры не всегда осознаются самим учителем, соответственно он не чувствует необходимости в анализе коммуникативной ситуации и коррекции причины, вызывающей затруднения общения с классом. Наиболее часто встречаются следующие барьеры:

- боязнь класса и педагогической ошибки;
- 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;
- неадекватность собственной деятельности в складывающейся на уроке коммуникативной ситуации. Это может происходить в силу либо механического копирования стиля (манеры) общения референтного для учителя человека, либо в силу ограничения общения только информационной стороной.

Барьеры первой группы преодолеваются опытом работы учителя, повышением его профессионализма. Барьеры второй группы, вызванные явлением социальной апперцепции как обусловленности восприятия, понимания социальной среды прошлым опытом, требуют их объективации, т.е. осознания объекта затруднения и целенаправленной, произвольной коррекции. Примером такой социальной апперцепции может быть неадекватное оценивание ответа обучающегося экзаменатором, предварительно просмотревшим зачетную книжку или находящимся под влиянием негативного мнения преподавателя группы о работе студента в течение семестра.

Барьеры третьей группы связаны с неправильным пониманием (знанием) функционального содержания педагогического общения, деятельности (в силу чего остается только одна информирующая функция вне развивающей и воспитывающей, предполагающих развитую социальную перцепцию, эмпатию, понимание другого, фасилитацию (облегчение) общения и т.д.), а также с некритическим следованием образцу, не совместимому с конкретным индивидуально-психологическим складом учителя.

Тема 6.2 Общение в спорте как социально-психологическое явление.

1. Характеристика общения в спорте. Факторы, обуславливающие эффективность общения тренера со спортсменами.
2. Социально-психологические особенности взаимопонимания тренеров со спортсменами.
3. Индивидуализация педагогического воздействия тренеров на спортсменов.
4. Основные правила поведения тренера в конфликтной ситуации.
5. Социально-психологические аспекты комплектования спортивных команд.
6. Формы психологического воздействия на спортсменов.
7. Психологический климат, сплоченность команды и успешность спортивной деятельности.

1. Характеристика общения в спорте. Факторы, обуславливающие эффективность общения тренера со спортсменами

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 различают три вида общения: межличностное (например, тренер—спортсмен), личностно-групповое (тренер—команда) и межгрупповое (между командами). Если цели общения совпадают, то происходит взаимодействие; если же цели исключают друг друга (во время, например, спортивного соревнования), то общение приобретает вид противоборства. При межличностном общении, которое касается только общающихся, отражается позиция каждого из них. Если же участники общения являются представителями групп, коллективов, то они не полностью свободны в своих позициях и способах контактирования, поскольку заботятся о престиже представляемых ими групп.

Общение может быть кратковременным и длительным. Длительное общение дает возможность глубже понять друг друга, но в то же время оно может привести и к взаимопресыщению (что часто наблюдается у спортсменов, находящихся длительное время на сборах).

По направленности общение классифицируют следующим образом:

- 1) социально-ориентированное общение (обращения к партнерам, ко всей команде в целом);
- 2) личностно-ориентированное общение (обращение к отдельным партнерам, членам команды);
- 3) подтекстовая ориентация (обращение к конкретному спортсмену или группе адресовано на самом деле совершенно другому спортсмену. Например, тренер может сделать замечание капитану команды, чтобы воздействовать на всю команду, которая это замечание слышит).
Функции общения. В соответствии с содержанием общения выделяют следующие функции общения:
- 1) познавательную (передача тренером спортсменам знаний и умений);
- 2) экспрессивную (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга);
- 3) регулятивную (воздействие тренера на спортсмена с целью изменения или сохранения его поведения, характера деятельности и т. д.);
- 4) социального контроля (регламентирование деятельности спортсменов с помощью похвалы или порицания);
- 5) социализации (формирование у спортсменов коллективистских установок, патриотизма и пр.).

Категории обращений делятся на ориентирующие, стимулирующие и оценочно-экспрессивные. Для *ориентирующей категории* характерны обращения спортсменов, направленные на уточнение, изменение и согласование своих действий с действиями партнеров. *Стимулирующую категорию* составляют обращения спортсменов, выражающие побуждение партнеров к организации внимания, контроля за изменением внешней ситуации, мобилизации

усилий. *Оценочно-экспрессивная категория* связана 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.

Особенности общения до и во время соревнований. Как отмечает Ю. Л. Ханин, потребность спортсмена в общении с тренером в ходе подготовки к соревнованию может увеличиваться, что связано со стремлением убедиться в своей готовности, исправить недостатки в технике и т. д. В этом случае пассивность тренера и особенно отсутствие его замечаний, которых ждет спортсмен, могут привести к скрытому недовольству и даже к серьезным межличностным конфликтам. С другой стороны, могут сказаться последствия постоянного вынужденного общения, ежедневных контактов спортсменов друг с другом и с тренером, возникает «пресыщение» в общении. В этом случае у спортсмена возникает негативное отношение к замечаниям, советам и указаниям тренера независимо от их уместности и своевременности. Спортсмену хочется побыть одному, и он начинает воспринимать присутствие тренера как излишнюю опеку и даже как проявление недоверия к себе.

Специфика общения на соревнованиях следующая:

- 1) возрастает управленческая (регулятивная) функция общения, причем у спортсменов с сильной нервной системой в значительно большей степени, чем у спортсменов со слабой нервной системой;
- 2) общение носит в основном деловой характер;
- 3) по сравнению с тренировочным процессом общение на соревнованиях более ритуально, регламентировано и динамично. Ритуальность и регламентированность общения предусмотрены правилами соревнований в конкретных видах спорта. Это ритуалы приветствия, завершения спортивной борьбы;
- 4) в ряде видов спорта запрещено общение спортсменов с тренерами (например, в теннисе), разговоры между игроками.

В спортивных играх по мере увеличения значимости игр и нервно-психического напряжения повышаются интенсивность общения игроков, общее управление командой, количество одобрений и порицаний партнеров, но уменьшается число ответных реакций.

Компоненты общения	Условия деятельности		
	тренировка	товарищеские игры	официальные игры
Общее управление	1,2	2,5	3,2
Персональное управление	5,4	5,8	5,4
Одобрение партнеров	0,8	1,2	1,2
Порицание партнеров	0,6	0,2	1,6
Положительная ответная реакция	1,4	1,4	1,4
Отрицательная ответная реакция	2,0	0,2	0,6

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).

2. 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 не всегда объективна. Во-первых, сообщаемые о ком-то сведения всегда эмоционально окрашены и отражают чье-то сложившееся субъективное мнение. Во-вторых, формирующееся мнение во многом зависит от того, чего ждет спортсмен от появления в команде новичка: конкуренции или содружества.

Вторым путем получения сведений об объекте общения является его непосредственное восприятие при вхождении с ним в прямой контакт. Восприятие другого спортсмена (социальная перцепция) означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками нового члена команды и интерпретация на этой основе его поступков. При этом одни люди склонны в большей мере опираться при восприятии человека на внешний вид, другие — на поведение и особенности личности. Это определяет широту приписывания партнеру по общению тех или иных характеристик: в первом случае сфера приписывания ограничена, во втором случае открывается простор для воображения. 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 неприятной 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. Они полнее и глубже понимают интеллектуальные и волевые качества, а также черты характера, выражающие отношение к людям и к самому себе. Обусловлено это тем, что у женщин более развито такое качество, как эмпатия (эмоциональное понимание эмоций другого, способность человека сочувствовать и сопереживать другому).

Мужчины-спортсмены лучше видят черты характера, которые выражают отношение к спортивной тренировке и соревнованиям. У тренеров высокого класса имеется стремление рассмотреть индивидуальное своеобразие своих подопечных, в то время как у тренеров среднего уровня отражение личности их спортсменов часто стереотипно и формально.

Достоинства мальчиков и девочек оцениваются тренерами по-разному. У первых физическая сила, как правило, переоценивается, у девочек она оценивается адекватно. Умственные качества и общительность правильно оцениваются у мальчиков и переоцениваются у девочек.

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). Ведь последние еще не имеют богатого жизненного опыта, их интеллект еще недостаточно развит и поэтому они не могут в полной мере осознать и принять образовательно-воспитательное воздействие тренера. Чтобы установить взаимопонимание с партнером по общению, нужно взглянуть на ситуацию и самого себя глазами партнера. 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 использование ее может дать и отрицательный эффект, если вместо истинного обращения к чужой точке зрения у субъекта общения возникнет иллюзия взгляда со стороны. Так, спортсмен может приписать тренеру точку зрения, которая ничем не отличается от его собственной: «Я бы на его месте так не поступил». В результате реальное поведение тренера, наказавшего спортсмена за его проступок, становится не только непонятнее, но кажется неоправданным, нелогичным, вызывает внутренний протест.

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 найти приемлемую форму самовыражения и позаботиться о самоограничении в своих желаниях и привычках. Первая задача решается с помощью рефлексии, то есть осознанием себя и того, как «я» воспринимаюсь партнерами по общению: «Что они думают обо мне?», «Как им представляется моя позиция в этом вопросе?», «Как они воспримут и оценят мои действия?» Исходя из этого спортсмены или тренеры должны строить свое поведение: воздерживаться от высказываний и поступков, которые могут вызвать неоправданную и нежелательную реакцию у других. Например, зная о болезненной самолюбии спортсмена, не стоит подчеркивать его недостатки при каждом случае.

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, рассказать, что цель у тренера та же, что и у спортсмена, а именно — достичь высокого результата). Например, 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 видит, что игрок еще не «созрел» для выступления на более высоком уровне. Тренер должен объяснить спортсмену, что когда он действительно станет мастером, тогда попадет в команду более высокого класса, чем ему предлагают сейчас, и получит более выгодный контракт, а в настоящее время он рискует долгое время просидеть в запасе, и более того — при неудачной адаптации вовсе сломать свою карьеру.

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. Надо приучить себя 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. Тем более недопустимы насмешки над привычками и традициями спортсменов разных национальностей.

3. 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. Они реже участвуют в спорах, избегают ответственных соревнований, что мешает им проверить свои возможности. 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 имеют меньший порог фрустрированности, чем спортсмены с сильной нервной системой. Кроме того, у первых фрустрация выражается в интрапунитивной форме, при которой спортсмен испытывает подавленность, тревожность, обвиняет себя в неудаче, считая себя бездарным, бестолковым и т. п., а у вторых — в экстрапунитивной форме, при которой 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.

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.

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.

Похвалой от спортсменов, имеющих слабую нервную систему, можно добиться большего результата, чем порицанием и наказанием, поэтому их рекомендуется чаще поощрять, а на их неудачи не реагировать остро. Это придаст им уверенность в своих силах. 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.

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.

Социальный статус. Необходимо учитывать социальный статус спортсмена в спортивном коллективе. Лидер будет реагировать на педагогические воздействия тренера иначе, чем новичок команды или спортсмен, занимающий низкое положение в коллективе. Лидеры могут оказывать большое противодействие воспитательным мерам, если их позиция расходится с позицией тренера.

Возрастные особенности спортсменов часто затрудняют общение, поскольку ребенок убежден, что его все равно не поймут. Для более успешного общения тренера с детьми необходима некоторая трансформация его позиции в сторону позиции ребенка. Иногда удается преодолеть психологический барьер, рассказав о своем собственном поведении в детстве в аналогичных ситуациях и дав оценку своих поступков с позиции ребенка и с позиции взрослого.

Подростковый возраст характеризуется чередованием периодов «закрытости» и «открытости» в общении. «Закрытость» отмечается в 13- и в 15-летнем возрасте (хотя бывают сдвиги во времени наступления этого периода), а «открытость» — в 14- и 15-летнем. «Закрытость» проявляется в стремлении подростка оградить свой внутренний мир, защититься от постороннего давления еще не сложившиеся представления о себе, образ своего «я». В этот период даже нейтральные вопросы могут вызвать у подростков неадекватную реакцию.

В периоды «открытости» подросток, наоборот, 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.

Эмоциональность. Высокая эмоциональная возбудимость или недостаточная развитость некоторых волевых качеств у юных спортсменов могут препятствовать общению с ним тренера. Если ученик обладает нерешительностью, высокой эмоциональной возбудимостью, тренер должен прежде всего подумать о том, как в общении с ним воздействовать на его волю, как предупредить эмоциональные вспышки, чтобы сохранить содержание беседы. Если же ученик с твердым характером, эмоционально сдержанный, то на первый план тренер должен поставить содержание беседы, а эмоциональные тонкости можно заранее не учитывать.

Гендерные особенности спортсменов. 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. Тренеру-мужчине следует иметь в виду, что при разговоре с девочками должны незримо присутствовать элементы рыцарского отношения к женщине. В то же время лица женского пола предпочитают, чтобы при занятиях спортом ими руководил мужчина, и часто принимают авторитарный стиль руководства как должный.

4. Основные правила поведения тренера в конфликтной ситуации.

Факторами, влияющими на возникновение напряженности и конфликтов в межличностных отношениях, 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.

Основной причиной конфликтов в деловых отношениях является недобросовестное отношение ряда членов команды к тренировочным занятиям и соревнованиям, а в личных отношениях — низкий моральный уровень спортсменов, проявляющийся в эгоизме, неуважении к товарищам, отсутствии взаимопомощи и т. п.

Предупреждение конфликта тренера с учащимися 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 с учеником спокойно и, изменяя его отношение к чему-либо (например, к драке, понятию чести, честности и т. п.), убеждать, а не приказывать. Тренер должен позаботиться об условиях, при которых его требование может быть выполнено. Нецелесообразно предъявлять требования слишком часто, а приказную форму их выражения по возможности лучше сменить на другую форму воздействия. Например, требование тренера в форме вопроса («Ты сделал дома то, что я тебе говорил прошлый раз?») воспринимается учениками уже как форма контроля. Можно выразить требование в форме утверждения, убеждения в том, что спортсмен, конечно же, выполнил то, что ему говорили.

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. чуть затягивать темп беседы, если ученик взволнован или говорит излишне быстро;
5. попытаться мысленно поставить себя на место ученика и понять, какие события привели его в это состояние;
6. дать ученику выговориться, не перебивать и не пытаться перекричать его;
7. уменьшить социальную дистанцию, приблизиться и наклониться к нему, коснуться его, улыбнуться;
8. подчеркнуть общность цели, интересов, показать спортсмену заинтересованность в решении его проблемы;
9. 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.

Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход от разрешения возникшего противоречия, который объясняется недостатком времени, неуместностью, несвоевременностью спора и т. д. Этот способ можно использовать тренерам, чтобы довести тренировочное занятие до конца. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает

противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии. Однако при появлении нового повода конфликт может вспыхнуть опять.

Уход от конфликта более всего свойствен людям которые не всегда готовы с ходу разрешать сложные ситуации. Им необходимо время для продумывания причин и способов разрешения конфликтной ситуации. Тактика ухода достаточно часто применяется и ориентированными на сотрудничество, поскольку на конфликт они идут только в крайних случаях.

Сглаживание конфликта — это согласие с претензиями, но «только на данный момент». Обвиняемый старается таким способом успокоить противоположную сторону, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что ему помешали неожиданно появившиеся новые обстоятельства. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность.

Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но используемое редко и по разным поводам позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр обвиняемого обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое». Эта тактика плоха, она может подорвать доверие партнера по общению.

Компромисс — это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному-единственному варианту решения, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий друг к другу.

Конфронтация — это жесткое противостояние сторон, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять причины претензий противоположной стороны («Значит, и в моей позиции не все гладко»). Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика.

Часто конфронтация возникает при переоценке себя и недооценке партнера по общению, что характерно для эгоцентристов. «Кажется, говоришь очевидные истины, а он не понимает!» — возмущается тренер. Однако он не учитывает того, что очевидной вещь может быть только для него, у спортсмена же на этот счет другая точка зрения и высказанная тренером позиция противоречит его интересам, установкам, привычкам, обычаям.

Принуждение — это тактика прямолинейного навязывания ученикам того варианта решения, который устраивает тренера. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства тренера, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений между ним и учениками.

Признание своей ошибки или неправоты. Если причиной конфликта явилось неправильное поведение самого тренера, его ошибочное утверждение, вызвавшее несогласие учеников, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки.

Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтов по-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений. В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но и такие исходы, как признание ошибки, сглаживание и компромисс, тоже благоприятны. Сглаживание снимает отрицательные переживания у одного или обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество, тем самым укрепляя межличностные отношения. Уход от конфликта как пассивный исход может продемонстрировать равнодушие одного из партнеров по общению, а если он используется обеими сторонами, то можно говорить о взаимном равнодушии в отношениях. Естественно, это не способствует успешности той спортивной деятельности, где требуются сплоченность, моральная поддержка.

Конфронтация и принуждение отрицательно влияют на эмоциональное состояние и устойчивость отношений между тренером и спортсменами. Рано или поздно конфронтация приводит к разрыву отношений между конфликтующими сторонами (ученик вынужден перейти к другому тренеру или юный спортсмен бросает занятия в спортивной школе и т. д.).

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, однако и пренебрегать этим способом тоже не следует (при этом ни в коем случае не следует использовать угрозы, высмеивания).

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 ученика выполнить свое распоряжение, тренер не устранил причину конфликта, а перевел его в другую, скрытую форму.

Конфликты в командах опытных спортсменов имеют другую природу. Наличие умеренно выраженных конфликтов чаще всего свидетельствует о том, что большинство членов команды ориентированы больше на задачу, на достижение цели, чем на межличностные отношения. Эти «здоровые» конфликты обычно характерны для команд, выступающих успешно. Задача тренера — не бояться таких конфликтов, а разобраться вместе с командой в сути конфликта и найти пути его разрешения.

По данным Г. Д. Бабушкина, конфликты тренеров со спортсменами чаще всего улаживаются; спортсмен и тренер осознают свою вину и у них складываются хорошие отношения. Но бывает и так, что спортсмен осознает свою вину, но замыкается в себе и у него с тренером остаются чисто деловые отношения. Нередки случаи, когда спортсмены уходят от тренера (это чаще происходит в игровых видах спорта и единоборствах).

Для того чтобы погасить конфликт между учениками, тренер должен соблюдать следующие правила:

- 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. Раз спортсмен выступает с несогласием, с обидами, претензиями, значит, он ожидает, что другая сторона прислушается к нему и изменит свое поведение. 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, тем более упрекать и ругать жалобщиков — их нужно спокойно и внимательно выслушать и попытаться понять;
- проявлять эмоциональную выдержку. Нередко к конфликту приводит слишком эмоциональный тон разговора тренера с учениками. Категоричность, запугивающая жесткость 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 спортсменами претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации тренер должен предложить способ ее разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть сделано в форме частичной уступки, смягчения требований.

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. Они более злопамятны и чаще используют косвенную вербальную агрессию («наговаривают» друг на друга).

Тренер должен вмешаться в этот конфликт и прекратить его. Для этого существует несколько способов:

- устранить реальный предмет спора (например, мяч для игры);
- привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо, выяснив готовность конфликтующих сторон подчиниться его решению;
- целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих участников;
- создать условия, при которых конфликтующие стороны не могли бы вступить в непосредственное взаимодействие (драку);
- 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);
- изменить отношение одного конфликтующего к другому (уменьшить роль в конфликте противоположной стороны);
- убедить в необходимости уступки другому ученику: «Ты мальчик, поэтому должен, как джентльмен, уступить девочке»;
- попытаться представить причину конфликта в юмористическом или гротескно-сатирическом виде.

5. Социально-психологические аспекты комплектования спортивных команд.

Психологические особенности комплектования клубных команд. Клубные команды характеризуются, как правило, спортивными традициями, спецификой организации игры, своими спортивными притязаниями, длительностью совместного общения игроков. В клубных командах опытные игроки чувствуют себя как дома. Однако новички испытывают ряд психологических трудностей, которые должны учитываться тренерами и по возможности нейтрализовываться. Вхождение человека в новый коллектив всегда связано с периодом адаптации. Одним это дается легче, другим — труднее.

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.

Успешность вхождения новичка в команду зависит от многих факторов, в частности от свойств его личности. Среди причин, обуславливающих конформность и 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;

Примером использования этих положений в практике спорта может служить исследование, проведенное Л. Д. Гиссенем и Ю. А. Коломейцевым на нескольких группах пловцов. Целенаправленная работа психологов и тренеров, участие членов групп в создании положительного психологического климата для лиц с низким социометрическим статусом (а к ним относятся и новички) привели к повышению статуса этих лиц в группе, изменили отношение к тренировочному процессу и нередко повышали спортивные результаты

Социально-психологические особенности комплектования сборных команд. В сборные собирают сильнейших игроков, которые у себя в командах являются формальными и неформальными лидерами. Попытки объединить этих игроков для совместной игры часто не приносят желаемого результата, наоборот, расстраивают уже налаженные групповые действия. Кроме того, тренеры сборных имеют, как правило, ограниченное время для формирования желаемой направленности установок (тактического мышления) и межличностных отношений между членами команды. Поэтому перед тренерами сборных стоит много социально-психологических проблем. Именно поэтому 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, то есть поступать субъективно.

Команда формировалась на базе команды-чемпиона. Первоначально проявились четкие различия в оценке игроками базовой команды друг друга и остальных спортсменов, являющихся представителями других клубов. Партнеров из своей (базовой) команды они оценили в полтора раза выше и по игровым, и по эмоциональным качествам. Игроки из других клубов подошли к оценкам более объективно: они в среднем дали одинаковые оценки как себе, так и игрокам базовой команды. Однако в ходе взаимной «притирки» игроки базовой команды повысили оценку спортсменов из других клубов и взаимные оценки начали носить более объективный характер.

Таким образом, при формировании команды необходимо учитывать, что для адаптации игроков может понадобиться значительное время.

Отношения между основными и запасными участниками команд. В командах мастеров сложным является вопрос о взаимоотношениях основных и запасных игроков. Многие тренеры считают, например, что в сборных командах не должно быть деления на основных и запасных. Эта позиция способствует сплочению коллектива, устранению напряженности во взаимоотношениях между игроками.

Известный волейболист Г. МондзOLEВСКИЙ говорил: «Мне из собственной практики известно, что неуверенность в определении состава отрицательно отражается на обстановке в коллективе. Создается ситуация, когда волейболисты не знают, когда, где и с кем они будут играть в одной шестерке. И единый коллектив перестает существовать. Исчезает атмосфера взаимного доверия, уважения, доброжелательности. А как итог всего этого — неудачная игра» (См.: Советская Россия. 1975. 17 февраля).

Первой задачей руководства команды является точное определение делового социального статуса каждого игрока в команде. При комплектовании команды из игроков разного уровня

мастерства такое деление неизбежно и важно, чтобы оно не приводило к разделению команды на две группы, выступающие по отношению друг к другу как антагонистические.

Между тем обследование команд мастеров показывает, что часто межличностные отношения между основными и запасными игроками оставляют желать лучшего. Социометрическое обследование спортивных команд показало, что сплоченность среди запасных игроков значительно ниже, чем среди игроков основного состава, причем это выяснилось как по деловой (игровой) структуре команд, так и по эмоциональной. Причиной этого являются как то, что среди запасного состава больше «новичков», так и то, что среди запасного состава более сильна внутренняя конкуренция за место в основном составе.

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.

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. Такое положение как бы освобождает его от ряда обязанностей и необходимости следовать заведенным правилам. Почувствовав к себе внимание, ученик становится раскованным и доверчивым. Ему льстит проявление внимания со стороны тренера, и он отвечает взаимностью, старается выполнить задание как можно лучше.

Просьба как форма воздействия на ученика 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. Его использование обусловлено более высоким статусом тренера. Надо учитывать, что смысл ряда требований может быть непонятен сразу спортсменам и тренер может встретиться с их скрытым или явным сопротивлением. Поэтому 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.

Каждое требование может быть аргументировано по-разному в зависимости от обстоятельств. Все зависит от творчества, выдумки тренера. При этом следует учитывать, что:

- аргументация не должна превращаться в постоянное чтение морали, назидание; аргумент, хотя и может быть заготовлен тренером, для спортсменов должен выглядеть экспромтом, поэтому нельзя повторять уже раз высказанную аргументацию;
- строя аргументацию, необходимо учитывать возрастные и половые особенности своих учеников.

Убеждение. Его основой служит разъяснение причинно-следственных связей и отношений, выделение социальной и личностной значимости решения того или иного вопроса. Убеждать можно не только словом, но и делом, личным примером. В психологическом отношении убеждение наиболее надежно.

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: 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 приказанию, 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. Добиться повиновения можно призывом к совести и сознательности, созданием безвыходной ситуации. Наличие авторитета у тренера облегчает выполнение распоряжений.

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. В этом случае спортсмены ориентируются не столько на содержание внушения, сколько на его форму и источник, то есть на то лицо, которое дает советы или указания. Внушение может носить как преднамеренный, так и непреднамеренный характер.

Один из тренеров по боксу, когда не был уверен в победе своего ученика, перед выходом того на ринг все время от волнения поправлял свой галстук. Спортсмен, несколько раз проиграв бои, обратил на это внимание и теперь, прогнозируя свои шансы на успех, стал обращать внимание на эту особенность поведения тренера. В результате, как только он замечал, что тренер поправляет свой галстук, его победная мотивация снижалась и появлялась неуверенность.

По способу воздействия внушения делятся на прямое (открытое) и косвенное (закрытое). Первое характеризуется открытостью цели внушения и прямой направленностью на конкретного ученика. «Ты хорошо подготовился... При стрельбе ты покажешь хороший результат». Второе обладает свойством опосредованного воздействия на ученика. Можно, например, для поднятия уверенности сказать ученику, 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. Косвенное, или закрытое, внушение является, таким образом, как отмечает А. Г. Ковалев, внушением «окольным путем».

Важнейшими условиями эффективности внушения являются авторитет тренера, доброжелательное отношение к ученику, демонстрация тренером уверенности в том, что именно он говорит. Внушение протекает более успешно, если тренер обладает авторитетом и высоким социальным статусом. Способствует успешному внушению доброжелательное отношение тренера к спортсмену. Кроме того, тренер должен чувствовать уверенность в достижении цели внушения. Уверенность/неуверенность тренера при внушении сказывается в интонации голоса, мимике и т. д. и через них передается внушаемому спортсмену.

Следует также учитывать, что возбужденное, эмоционально приподнятое состояние способствует положительному внушению. В группе внушающее воздействие на каждого ее члена оказывается более сильным, чем при индивидуальном воздействии.

Успешность внушения определяется также психологическими особенностями спортсменов: внушаемость выше у спортсменов со слабой нервной системой, высокой тревожностью. Тренеру следует учитывать и свои возможности в осуществлении внушения. 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.

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 не оценивание одного ученика на фоне оценивания других воспринимается как

отрицательное отношение тренера. Неоценивание ведет к формированию у спортсмена представления о собственной неполноценности, неуверенности в собственных силах. Отсутствие оценки является самым худшим способом оценки, поскольку это не ориентирует, а дезориентирует спортсмена, вызывает у него снижение активности и целеустремленности. В этом случае он вынужден строить самооценку на субъективном истолковании намеков, ситуации, поведения тренера и товарищей. Интонация, жест, мимика тренера приобретают при этом для спортсмена особое смысловое значение.

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.

Оказалось, что спортсмен может заметно улучшить свой результат, если он сам определит и рост своего мастерства, и когда его следует поощрить. Ранее ошибочно предполагалось, что награждающий знает, какая форма поощрения представляет интерес для спортсмена, и может правильно оценить его достижения. Исследования показали, что спортсмены, которые разрешают поощрять себя за улучшение своей спортивной деятельности по своему усмотрению, в большей степени мотивированы на дальнейшее улучшение своих результатов, чем в случае, когда такое решение принимают другие.

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. Кстати, чаще всего порицаются именно «бесперспективные» в глазах тренера ученики. 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 работе с 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%).

6.2.7. 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.

О психологическом климате в команде больше свидетельствует не то, как команда реагирует на победы, а то, как она переживает поражения, находит ли она в себе силы честно и открыто поговорить об их причинах, преодолеть возникший спад в игре. Большое значение в формировании психологического климата команды имеет система межличностных отношений, которые складываются между спортсменами в процессе их деятельности и общения.

В системе межличностных отношений принято выделять деловые (или формальные) и личностные (или неформальные, эмоциональные) отношения. Деловые отношения — это отношения деловой зависимости (А. С. Макаренко). Они вытекают из официальных обязанностей каждого члена команды в деятельности, направленной на достижение общей цели. Личностные отношения — это проявление спортсменами по отношению друг к другу симпатии, уважения, товарищества, дружбы или равнодушия, зависти, вражды. Деловые и личностные отношения, существующие в команде, чаще всего не совпадают. В командах низкого уровня и в молодых командах преобладают личностные, эмоциональные отношения над деловыми. В зрелых командах, как правило, деловые отношения преобладают над личностными. Однако полностью невелировать факт личных отношений в игре оказывается достаточно сложным.

Английские психологи Дэвид Понсоби и Морис Яфер обнаружили, что футболисты в сложных ситуациях, требующих быстрых решений, значительно чаще передают мяч тем коллегам по команде, к которым испытывают большие симпатии и уважение. Видеозаписи показали, что делается это автоматически, подсознательно даже в тех случаях, когда футболисты получали строгие инструкции от тренеров не делать этого.

Однако если команды встречаются с более сильными соперниками, игроки распределяют передачи между собой независимо от характера их отношений. В условиях стресса поведение и деятельность игроков в командах больше зависят от стремления спортсменов достигнуть успеха, нежели от их симпатий и антипатий друг к другу.

Сплоченность команды и ее измерение. В группе, по мере ее развития происходят как процесс дифференциации (по статусу, ролям, позициям), так и процесс интеграции. Этот процесс единения характеризует сплоченность (спаянность).

Существенное значение имеют как личные симпатии участников команды, так и мотивация на достижение общей цели. Поэтому в соревновательной ситуации, когда речь идет о победе в состязании, игровые взаимоотношения редко разрушаются, так как личная неприязнь между спортсменами отходит на задний план. **В связи с этим в спортивных командах необходимо рассматривать сплоченность в двух аспектах — деловом и эмоциональном.**

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 (матрица аналогична таблицам, составляемым для занесения результатов чемпионатов по спортивным играм). Пример приведен в таблице.

Среди спортивных, как и других типов коллективов, нередко ошибки восприятия связанные с тем, что недостаточно высокое спортивное мастерство может приводить к снижению оценок личностного характера.

Примерная форма перевода ответов спортсменов в балльные оценки

„У« п/и	Фамилия	1	2	3	4	...	10
1	Иванов	X				...	
2	Петров		X			...	
3	Сидоров			X		...	
4	Попов				X	...	
...	X	...
10	Козлов					...	X

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.

Вообще следует отметить противоречивость результатов, получаемых в социальной психологии по этому вопросу. В некоторых ситуациях высокий уровень сплоченности и большое количество симпатий и положительного отношения к коллегам по команде положительно сказывался на результатах деятельности. Однако в других случаях высокая сплоченность даже препятствовала эффективной деятельности.

Ленк исследовал экипажи двух команд — восьмерок по академической гребле — чемпионов ФРГ с 1962 по 1964 год. При низком уровне сплоченности эти команды выиграли: одна — Олимпийские игры, а другая — чемпионат мира. Вскоре Ленк обнаружил серьезный внутригрупповой конфликт в обеих командах. Командам предсказывали раскол на две враждующие группировки. Эти данные подтверждались не только выраженной полярностью лидерства, но и социометрическими выборами и отказами. Проблемы еще более обострились с началом соревнований. Однако, несмотря на межлич постные конфликты и внутригрупповую напряженность, одна из этих команд выиграла чемпионат Европы в 1963 году, а в 1964 году завоевала серебряную олимпийскую медаль. Эффективность деятельности тоже возросла за два года, несмотря на усилившуюся напряженность во взаимоотношениях.

Предполагается, что при высокой сплоченности члены команды больше заботятся 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. В то же время в командах с высокой потребностью в дружеских связях, как показал Р. Мартене, игроки выражают большую удовлетворенность своей деятельностью по сравнению с командами, где эта потребность была ниже, несмотря на одинаковые успехи тех и других в соревновательной деятельности. Когда тренера предъявляют к игрокам очень высокие требования, а они легко прощают партнерам ошибки, не желая обидеть кого-нибудь даже справедливой критикой. Отсутствие деловой требовательности к товарищам по команде в итоге может привести к снижению общей эффективности.

Нередко стремление сохранить хороший психологический климат и сплоченность в команде приводит к тому, что в ней появляется самоуспокоенность, исчезает принципиальная и деловая критика. Группа старается не замечать конфликтных ситуаций, требующих делового решения. Такое поведение в команде неоправданно. Замечания,

высказанные в спокойном и деловом тоне, не могут нарушить сплоченности команды и тем более снизить эффективность ее деятельности. По данным В. В. Виноградова, неодобрения и резкие замечания партнеров и тренера, хотя и расценивались спортсменами как нежелательные, создающие повышенную напряженность в игре, не повлияли существенно на результативность, а в ряде случаев и улучшали ее. Во всяком случае, установка команды на результат может и не снижать эффективность деятельности даже при отсутствии сплоченности по личностным качествам.

Соппротивление команды тренеру сплачивает ее членов целью доказать несостоятельность его установок и методов. Если конфликт с тренером обособляется от спортивных обязанностей, то есть если команда стремится доказать свою правоту спортивными успехами, команда переносит свою сплоченность и агрессивность на игру.

В основном эффективность тренировочной и соревновательной деятельности снижается при затянувшихся и трудноразрешимых конфликтах.

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.**

В то же время нормальный психологический климат в команде — необходимое условие ее жизнестойкости и целеустремленности. И здесь очень важно, чтобы сплоченность проявлялась и по другому критерию — ценностно-ориентационному единству, то есть чтобы члены команды имели общие ценностные ориентиры (ради чего они играют), цели, нормы и установки (моральные и этические). Известно, например, что в благополучных с точки зрения психологического климата и социально зрелых группах (коллективах) нововведения и увеличение интенсивности работы воспринимаются благожелательно, а в конфликтных группах встречают сопротивление.

Факторы, влияющие на сплоченность команды. Сплоченность команды зависит от многих факторов объективного и субъективного характера. К ним относится, например, оцениваемая сторона личности. В зависимости от того, какая сторона личности оценивается (деловая или эмоциональная), сплоченность (единодушие в оценках друг друга, взаимопомощь, сопереживание и т. п.) может быть то более, то менее высокой.

Спортивные команды бывают разными по структуре, и это тоже сказывается на сплоченности. Одно дело — команды в игровых видах спорта, где все игроки воспитываются одним (старшим) тренером и в основном выполняют только его установки; другое дело — сборные команды в индивидуальных видах спорта (легкой атлетике, плавании, велосипедных гонках, фигурном катании, гимнастике и т. п.). В первом случае сплоченность выше, поскольку все игроки команды находятся в тесном взаимодействии друг с другом в процессе не только соревнований, но и тренировочных занятий (проживание на сборах). У них постоянная общая цель, взаимозависимость. Во втором случае сплоченность коллектива во многих случаях ниже. Сплочение таких коллективов — дело трудное, требующее времени. Особая роль принадлежит при этом тренеру, имеющему в сборных командах своих учеников

Сплоченность также зависит от того, насколько удовлетворяются социальные потребности каждого члена команды принадлежать к той или иной группе и считаться значимым ее членом (потребность в социальной активности). Обсуждение важных вопросов, касающихся команды, всеми спортсменами создает предпосылки для удовлетворения этих потребностей и способствует сплочению команды на целевой основе. С этой точки зрения имеющаяся в ряде спортивных коллективов практика решения вопросов только силами актива не может считаться оптимальным вариантом для сплочения коллектива. Члены коллектива, не вошедшие в актив, чувствуют себя пассивными участниками, исполнителями чужой воли. Потребность в социальной активности удовлетворяется в этом случае слабо.

Иногда некоторые спортсмены с высокой потребностью в достижении отличного результата бывают раздражены и негативно реагируют на своих партнеров, у которых потребности в достижении менее выражены или уровень их подготовленности для успешного решения общегрупповой цели ниже требуемого. Следует отметить, что в командах, где игроки постоянно пререкаются друг с другом, редко бывает хороший эмоциональный климат. Чрезмерная внутригрупповая напряженность отвлекает внимание спортсменов от деятельности и

требует дополнительных, иногда значительных, усилий со стороны тренера и лидеров. Однако **существует оптимальный уровень напряженности, который не только допустим, но и желателен для активизации деятельности.**

Сплоченность и эффективность деятельности команды зависит от того, какие цели ставит перед собой команда в целом и каждый ее член, то есть от ценностно-ориентационного единства. 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.

Психологическая совместимость. Важным фактором, влияющим на сплоченность команды, является психологическая совместимость ее членов. До сих пор в спортивной практике этому фактору уделяется мало внимания.

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.

В последние годы некоторые тренеры как-то подзабыли «золотое» правило — несколько, пускай даже самых сильных, гребцов, сведенных в одну лодку, не всегда составляют классную команду. Многое при этом следует учитывать тренеру: взгляды гребцов на стиль и методику, их цели в спорте, наконец, психологическую совместимость.

Ожидать совместимости по всем факторам (и чисто психологическим, и социально-психологическим, и психофизиологическим) вряд ли можно. В этом смысле идеальной, то есть полной, совместимости нет. По одним факторам она может быть, по другим — нет. Что окажется решающим — относительная совместимость или относительная несовместимость, не зная ситуации, сказать трудно.

Несовместимость спортсменов может зависеть от разных факторов. Особую роль играют статус спортсменов, притязания на лидерство.

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).

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.

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 и не столько в том, сколько времени играют друг с другом теннисисты или хоккеисты, а 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" сред- неуспевающего мальчика. И

что же? Разъединенные словно зачали, 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».

Соперничество (конкуренция) и сплоченность. Практически во всех командах между игроками существует соперничество (конкуренция) за место в основном составе. Если это соперничество игроков не приводит к конфликту, а лишь подстегивает их на совершенствование своего мастерства, на лучшую функциональную готовность, то это безусловно положительное явление. Недаром многие тренеры жалуются на отсутствие в их команде конкуренции между игроками в той или иной линии (защите, нападении).

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.

Соперничество, даже здоровое, может иметь и отрицательные последствия. При больших притязаниях спортсмена на успех конкуренция нередко приводит к неуверенности, а у некоторых спортсменов (если статус их конкурента очень высок) — к переживанию безысходности положения, к желанию бросить спорт или только «отрабатывать номер» в команде.

Соперничество в определенных случаях может привести к конфликту. Спортсмены спортивную конкуренцию начинают переносить на личные взаимоотношения. Конкуренция, доходящая до конфликта, безусловно, нарушает социально-психологический климат в коллективе. Особенно отчетливо проявляется отрицательная роль конкуренции для сплоченности во вновь создаваемых командах. Если в команде много претендентов на малое число вакантных мест, то сплоченность низкая; при стабилизации состава (определении спортсменов, которые войдут в лимитированное число) сплоченность повышается.

Конкуренция в команде может приводить и к положительным, и к отрицательным последствиям. Поэтому бытующая в спортивной среде точка зрения, что команда снизила свои результаты из-за отсутствия конкуренции, не может приниматься без доказательств и рассмотрения конкретных отношений, сложившихся в коллективе. Чрезмерная конкуренция, даже на здоровой основе, может иметь негативные последствия. Нездоровая же конкуренция приводит к ухудшению психологического климата в команде и снижает ее успехи.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ ОБЩЕНИЯ.

1) доверия людям (принцип презумпции порядочности). Принцип презумпции порядочности (по аналогии с правовым принципом презумпции невиновности) предполагает отношение даже к совершенно незнакомому партнеру по общению как к порядочному, достойному уважения человеку, несмотря ни на какие его социальные и антропологические качества. Если, к примеру, человек плохо одет или подстрижен и т.д., то это совершенно не может означать, что к этому человеку можно относиться высокомерно, общаться «сверху», ущемлять его человеческое достоинство.

2) принцип сохранение достоинства партнера по общению. Как показывает опыт в сфере предупреждения и разрешения конфликтов в общении, краеугольным камнем в возникновении конфликтных ситуаций является именно подавление человеческого достоинства. Достоинство как осознание человеком самоценности своего собственного «Я», своих прав (на жизнь, на счастье, на свободу.....) и моральных обязанностей (быть благородным человеком, не унижать других, помогать слабым, не лгать, держать слово...) является той «хрустальной», хрупкой ценностью общения, которую совсем не трудно сломать, но очень трудно сохранить в неприкосновенности.

3 - принцип толерантности. Принцип толерантности (терпимости), наверное, не требует особого обоснования и рассмотрения; несмотря ни на какие благие пожелания, в общении всегда случаются непредвиденные нежелательные ситуации, которые без терпимого отношения к ним необходимо представляют собой реальную возможность возникновения конфликтных ситуаций и даже конфликтов. Принцип толерантности связан со всеми вышеперечисленными принципами, следование ему является своеобразной гарантией, обеспечивающей их выполнение: именно нетерпимость может являться началом разрушения гуманистических ценностей и норм общения.

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. Благородство в общении проявляется не только возвышенностью мотивов, но и тактичностью. «Великий человек обнаруживает свое величие, - писал Карлейль, - тем, как он обращается с маленькими людьми». Это суждение может быть основой для понимания принципа благородства в общении: во-первых, не демонстрировать своего превосходства, даже когда оно очевидно, не разыгрывать и не афишировать роль победителя (это требование обязательно, например, в Японии) и, во-вторых, признать вообще, что маленьких людей нет, что люди все имеют равные естественные права и разница между ними в том, что совершают они разные поступки, судить которые со стороны по справедливости очень-очень сложно и поэтому нужно убедиться в мудрости библейского наставления «не судите.....» и следовать ему.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Классификация Ганнушкина.

Психопатические личности — это такие ненормальные личности, от ненормальности которых страдают или они сами, или общество. Психопаты отличаются **недостаточной способностью приспосабливаться к окружающей их среде и легко вступают в конфликты с обществом**. Можно выделить некоторые группы психопатий, но следует учесть, что границы между отдельными психопатиями довольно расплывчаты и чистые формы психопатий встречаются редко. Обычно в жизни преобладают смешанные формы психопатий.

Группа циклоидов 1. **Конструктивно-депрессивные** — постоянно пониженное настроение, пессимизм, тревожные ожидания несчастья, жизнь кажется бессмысленной. Вечно угрюмые. Недовольные, малоразговорчивые, заторможенные в движениях, в мимике, постоянно усталые и разбитые в физическом и моральном плане. Нередко жизненный путь этих психопатов обрывается самоубийством.

2. **Конституционно-возбужденные** — поверхностность и неустойчивость интересов, болтливость, постоянная потребность в развлечениях, легко переступают границу между дозволенным и запретным, не удерживаясь в рамках морали и законности, склонность ко лжи, хвастовству, при выраженном самомнении часто «несносные спорщики».

3. **Циклотимики** — многократная волнообразная смена состояний возбуждения и депрессии, частые нарушения душевного равновесия.

4. **Эмотивно-лабильные (реактивно-лабильные) психопаты** — капризная изменчивость настроения из одной крайности в другую, малейшая неприятность приводит их в глубокое уныние, любой незначительный фактор (погода, сказанное слово, какая-либо мысль) может резко менять настроение и поведение.

Группа астеников

1. **Конституционные астеники (неврастения)** — чрезмерная раздражительность, повышенная истощаемость, утомляемость, разнообразные соматические проявления (функциональные нарушения деятельности сердца, желудочно-кишечного тракта, головные боли, бессонница), нерешительность, мнительность, чрезвычайно чувствительны к малейшим помехам в работе, повышенная душевная ранимость, неуверенность в себе, внутренняя напряженность и тревога, болезненно ущемленное самолюбие.

2. **Психастения** — крайняя нерешительность, боязливость, бесконечные сомнения и тревоги, всякое новое дело для него источник страхов и мучений, недоверие к себе и своим силам, склонность искать поддержки у других, чрезмерный педантизм, любое нарушение его привычек выводит из равновесия и раздражает, навязчивые страхи и ритуалы, функциональные расстройства деятельности сердца, желудка, возможны тики, заикание.

Группа Шизоидов

Им присущи следующие особенности: оторванность от внешнего реального мира, отсутствие внутреннего единства и последовательности в мыслях, чувствах, действиях, манерность, странность и угловатость в движениях, походке, почерке, речи, суждениях, неадекватность восприятия других людей и ситуаций, внутренние конфликты с самим собой, отчужденность, подозрительность и холодность к людям, нарушения мышления, склонность не замечать противоречий и логических ошибок в своих рассуждениях, «кривая логика», нелепые поступки.

«Мечтатели» — легко ранимые, плохо переносят реальную жизнь, уходят в мечты и в мечтах компенсируют недостатки своей жизни; вялые, бездеятельные, они ничего не меняют в реальной жизни; это люди с повышенной самооценкой, они недовольны тем положением, которое заняли в жизни, но неспособны бороться за лучшее. Хрупкость нервной организации роднит мечтателей с астениками, а отрешенность от действительности и погруженность в мечты объединяет их с шизоидами.

Группа параноиков

Им присущи следующие особенности: склонность к образованию сверхценных идей, во власти которых они оказываются, и эти идеи оказывают доминирующее влияние на все их поведение. Эгоизм, самодовольство, чрезмерное самомнение, жесткость к людям (кто не согласен с параноиком, думает не так, как он, тот, в лучшем случае, просто глупый человек, а в худшем — его личный враг). Они рассматривают людей как средство для достижения своих целей, неуживчивы, агрессивны, подозрительны, склонны искать кругом врагов и мстить им, ничего не прощая и не забывая, крайне упорно отстаивают свои мысли, идеи, не способны критически относиться к себе и своим идеям, не замечают нарушений своего мышления (резонерство, искажение обобщения), не поддаются

убеждению и не слушают возражений, неуклонно реализуя принятое решение, активно, упорно добиваясь своих целей.

«Фанатики» — люди, с исключительной страстностью посвящающие свою жизнь служению одной идее, не оставляя в личности мест для других интересов. Фанатики, как и параноики, — люди «сверхценных идей», но, в отличие от параноиков, которые выдвигают на передний план свою личность и свои интересы, фанатики бескорыстно подчиняют свою деятельность идеям общего порядка, проявляя неукротимую волю по реализации этих идей, рассматривая других людей как средство достижения этих глобальных целей — идей. Способны быть непреклонно жестокими ради реализации идеи, а их железная воля делает фанатиков опасными для общества.

Основы психологии

Группа эпилептоидов

Им присущи следующие особенности: крайняя раздражительность, доходящая до приступов неудержимой ярости, расстройства настроения (приступы тоски, гнева, страха), антисоциальные установки, злобность, склонность к опасным насильственным действиям. Эти люди нетерпимы к мнению окружающих и не выносят возражений, не считаются ни с чьими интересами, кроме своих, склонны к конфликтам, к критике всех и всего, к наказанию виновных, требуют покорности и подчинения от близких людей, чувства симпатии и сострадания к людям крайне ослаблены, преобладают раздражительно-злобные чувства, которые могут временно «маскироваться» при внешних контактах под чрезмерную вежливость, лживость, лицемерие и ханжество, но в критических ситуациях легко переходят в злобность, брань, физическую агрессию.

Группа истерических психопатий

Им присущи следующие особенности: стремление во чтобы то ни стало обратить на себя внимание окружающих, отсутствие объективной правды как по отношению к другим, так и к самому себе (искажение реальных соотношений), «стремление казаться больше, чем это есть на самом деле», жажда признания любой ценой, склонность к театральности, позерству, лживости, капризности (каждый поступок и жест рассчитан на эффект, поэтому для достижения своих целей они способны разыгрывать сцены припадков и обмороков, приступов удушья и параличей, делать попытки демонстративного самоубийства и т. п.), чувствуют себя обиженными и несчастными, больными и непризнанными, не терпят возражений, стремятся показать свое превосходство, любой ценой, даже через болезнь, достичь привилегированного положения, своих ошибок не признают и не осознают никогда (если что-то происходит не так, как надо, то всегда не по их вине), не в состоянии видеть разницу между фантазией и действительностью (придумает что-то и верит, что так оно и было).

«Патологические лгуны и плуты» — или мифоманы, когда буйная фантазия в сочетании с потребностью привлекать к себе внимание и добиваться своих интересов любой ценой, невзирая на какие-либо моральные и этические нормы, обуславливает то, что такие люди лгут мастерски, сами увлекаясь своей ложью и почти забывая, что это ложь, лгут даже без повода, только для того, чтобы блеснуть, поразить воображение собеседника, но умеют извлекать из своей лжи и осязательную пользу, с легкостью преступая и уголовные законы.

Группа неустойчивых психопатов

К ним относятся люди душевно неглубокие, слабохарактерные, легко попадающие под чужое влияние и, увлекаемые примером товарищей или окружающей среды, спиваются, делаются картежниками, опускаются «на дно». Если находятся в социально благоприятной среде и под постоянным контролем, то их беспорядочность, неаккуратность, лень поддаются коррекции и они ведут себя не хуже других средних людей. Но повышенная их подверженность вину и наркотикам способна быстро губить их жизнь: они пропивают семейные деньги, готовы унести из дома и продать последнюю одежду детей, чтобы играть в карты. Раскаиваются в содеянном, но стоит ослабить контроль — и они уже опять все спустили, пропили, проиграли в карты, попали в скандал или заразились венерической болезнью и т. п.

Группа антисоциальных психопатов, или «нравственное помешательство»

Этим людям при более или менее сохраненном интеллекте присуще полное отсутствие нравственных чувств: симпатии к людям, чести, стыда, чувства долга, потребности к труду, сочувствия; напротив, они склонны к мучительству животных, к жестокости по отношению к людям, даже близким, к развратным чувственным наслаждениям, к удовлетворению своих потребностей любой ценой, к преступным действиям, даже убийствам, которые доставляют им своеобразное наслаждение.

Группа конституционно глупых

Это люди — врожденно ограниченные, от рождения неумные — хотя часто имеют хорошую память и хорошо учатся в школе и в вузе, но способны действовать только по шаблону, говорить шаблонные, банальные вещи, подчиняться безоговорочно голосу большинства, «общественному мнению», не имея способности к выработке собственного мнения. Это люди шаблона, моды, среды, они боятся чего-либо нового, склонны к резонерству, проявляют высокое самомнение, с торжественным видом изрекая общие банальные фразы, не имеющие полезного содержания.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

О чем нужно помнить, выступая публично:

- 1) Говорить нужно достаточно громко, ясно, отчетливо, выразительно и просто, чтобы обеспечить доходчивость. Избегайте специальных терминов, если не все слушатели связаны с вашей профессией.
- 2) Эмоциональность выступления должна соответствовать содержанию и учитывать ситуацию.
- 3) Не пытайтесь затронуть слишком много вопросов, особенно если выступление небольшое. В небольшом выступлении невозможно должным образом рассмотреть больше одного-двух вопросов. Во время выступления эпизодически оценивайте себя «со стороны», свой тон, позу, жесты, наличие «слов-паразитов», расслабляйте «мышечные зажимы».
- 4) Используйте ассоциации, сравнения, иллюстрации, примеры. Не употребляйте избитых слов, выражений и сравнений. Создавайте свои собственные сравнения. Будьте своеобразны.
- 5) Необходимо принимать во внимание людей, которые будут составлять аудиторию. Представление об образовании, профессии, возрасте аудитории может помочь сделать из слушателей заинтересованных собеседников.
- 6) Непринужденность позы, умение смотреть аудитории в глаза, гибкость и задушевность интонации, шутка и многое другое помогут создать ощущение равновесия и комфорта, вызовут доверие слушающих.
- 7) Внимание, несомненно, должно поддерживаться на протяжении всей речи, но завоевать его необходимо с самого начала.
- 8) Глаза быстрее замечают любую диспропорцию между позой оратора и тем, что он говорит. Через визуальное восприятие аудитория получает первое впечатление об ораторе — его искренности, доброжелательности, энергичности.
- 9) Внимательно слушающие люди обычно сидят на краешках стульев, пожирая вас глазами. Слушатели, внимание которых не захвачено выступающим, обычно зевают, смотрят в окна, ерзают на местах.
- 10) Помните о том, что важно не только то, что вы говорите, но и как вы говорите. Если смотреть поверх слушателей или на пол, то беседа или публичное выступление будут «убиты». Хорошее выступление — это разговорный тон и непосредственность. Рекомендуется акцентировать наиболее важное ударением, силой звука, изменением темпа или паузами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации

<i>Жесты</i>	<i>Возможная интерпретация</i>
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

ОПИСАНИЕ СОЦИОТИПОВ.

Есенин (ИЭИ) (интуитивно-этический интроверт) или "Лирик".

Восприимчиво-адаптивный, иррациональный шоумен. Вроде бы хрупкий и неземной, но стойкий и живучий. Пластичный в движениях и взглядах, готовый к компромиссам, но умеющий настоять на своем и повернуть ход событий в нужную ему сторону. Впечатлительный и циничный, бесшабашный авантюрист, но осторожный (иногда). И кто разберет, что у интроверта внутри. И снаружи – непредсказуемость и переменчивость. И никакой конкретики, зато море интуиции. Вещь в себе и загадка для окружающих.

На I канале находится (интуиция - прогноз), что позволяет хорошо предчувствовать надвигающуюся опасность и пробовать избежать ее (предчувствия в общем плане, но не деталей, поэтому интуиция со знаком минус), часто вспоминает прошлый опыт, пытаясь извлечь урок из него, долго помнит отрицательные переживания прошлого: увлекается новейшими теориями, течениями мысли, размышляет о своих способностях, стремится понять себя. Чувствует течение времени, но его мягкая мечтательность приводит к тому, что он никогда не спешит. Иногда мечтает жить естественной жизнью в слиянии с природой (Жан Руссо).

II канал занят функцией - поэтому эмоции, чувства проявляются внешне заметно, хотя человек и старается вести себя с людьми учтиво, мягко; но в своей семье может быть капризным, может ругаться и быть порой несдержанным. Но все же чаще предпочитает согласиться, лишь бы не ссориться. Старается никого не принуждать, не наказывать. Чувствуя эмоциональное состояние других людей, может их утешить, помочь. Эмоционально восприимчив к искусству и может увлекаться или заниматься искусством.

III канал - уязвимое качество. С трудом дается деловая активность (или должен увлечься, или пробует себя заставить работать, но потом может забросить, отложить). Этот недостаток проявляется и в быту: ему трудно поддерживать постоянно порядок в квартире (может лениться), трудно поддерживать порядок и в финансовых делах: деньги могут валяться в неподходящих местах, бывают стихийные покупки. Недостаток активности проявляется и в том, что человек часто колеблется в выборе решения. Даже если этот человек выглядит достаточно активным, можно предполагать, что он заставляет себя быть таким, хотя в душе ему давно хочется расслабиться и все забросить. Самостоятельно инициативы к физическому труду не проявляет, но как только ему это скажут делать, начинает трудиться.

Бальзак (интуитивно-логический интроверт) или "Созидатель".

Восприимчиво-адаптивный аналитик, иррационал с творческой деловой логикой. Работает как пчелка, но и жужжит попутно о своих успехах, и о том, как бы сделаться еще успешнее. Педантичность, предусмотрительность, скептицизм, прагматизм, стремление к совершенству в работе. Если не останавливать, так и до занудства и пессимизма доходит, либо же до Нобелевской премии. Дотошность, терпение и выдержка на пути к цели. Один из Бальзаков о себе: «В голове постоянно щелкает компьютер. И если посчитаю, что дело выгодное, то добыюсь своего обязательно». В открытый бой не вступает, а плавно обтекает препятствия на своем пути. Сомнения и колебания в принятии решений. Ибо старается учесть как можно больше факторов, могущих повлиять на достижение результата. Люди для него – существа непонятные, поэтому обращается с ними обходительно и аккуратно, избегая конфликтов.

I канал - старается предсказать будущее, даже и деталях, хорошо чувствует развитие событий, хотя и склонен к пессимистическим прогнозам. Присущи пессимизм и скептицизм. Скрупулезен при рассмотрении любого вопроса, пытается все предусмотреть, поэтому присущи колебания, сомнения при решении вопросов.

II канал - работоспособен, деловит, упорен, настойчив, способен дойти до сути любой проблемы, может успешно заниматься физикой, математикой, программированием, однако свехосторожен в принятии решения, педантичен везде и во всем. Умеет логически просчитать деловую выгоду от мероприятия или человека. Не любит разбрасываться деньгами. Умеет заботиться о здоровье, уюте.

III канал - излишнюю эмоциональность считает вредной, эмоции старается не проявлять, часто хмурый, недовольный или беспристрастный внешний вид (иногда неряшливый вид), но порой "взрывается". Плохо чувствует эмоциональное состояние других людей, поэтому может проявить бестактность, даже настроить против себя людей.

Дюма (сенсорно-этический интроверт) или "Художник".

Восприимчиво-адаптивный общественник, иррационал. Вот уж кто великий специалист в обустройстве быта и создании комфорта для себя и близких, окруженных его заботой. Самый знаменитый из Дюм – Санчо Панса, мужественно следующий за Дон Кихотом с кастрюльками и провиантом. Накормит, развеселит, утешит. Легко снимется с насиженного места и поедет в приятной компании хоть с ветряными мельницами бороться, хоть на рыбалку. И будет потом рассказывать о пойманной рыбе так, что слушатели и запах тины ощутят, и блеск чешуи увидят. Только не ждите от сенсорно-этического интроверта пунктуальности и спокойного отношения к финансовым вопросам и перспективам. Его есть за что любить и ценить и помимо таких мелочей.

I канал - комфорт, удовольствие очень ценит. Его кредо: человек рожден, чтобы радоваться и наслаждаться жизнью, поэтому настроен на положительные ощущения, стремится их получить. Вспоминает события по ощущениям, которые они вызвали. Любит уют, хороший эстетический вкус в одежде, не любит беспорядка, особенно на рабочем месте. Природа и произведения искусства вызывают эстетические ощущения, интерес.

II канал - хорошо чувствует настроение людей, умеет ими управлять, не любит скандалы, не ссорится, уступает в споре (если спор не имеет для него принципиального значения), старается не наказывать детей, не принуждать. Но когда разгневан или хочет добиться своей цели, может быть эмоционально несдержан.

III канал - трудно сделать усилие над собой, заставить себя что-то сделать помимо своих желаний. Не любит кропотливую работу. Если надо проявить сверхнастойчивость в борьбе за власть - уступает. Не любит проявлять большую деловую активность, но в то же время ценит возможность заработать хотя бы и небольшую сумму. Если ему сделают замечание на предмет отсутствия деловых качеств, обижается, но виду не подает.

Габен (сенсорно-логический интроверт) или "Мастер".

Восприимчиво-адаптивный производственник и управленец, ценитель старины и вкусной кухни, хранитель традиций и дружеских объятий. Дотошное внимание к мелочам, изобретательность в их применении. И газонокосилку починят, и дыры в бюджете залатают. Им в хозяйстве все пригодится. Запасливость, не позволяющая им расстаться с ненужными вещами. Хотя, для них такого понятия как ненужная вещь или бесполезный человек не существует. Утюг, сломанный 20 лет назад, лежит на антресолях до сих пор. Габен его обязательно починит и отдаст бабушке в деревню. Как только найдется время заняться ремонтом. Или пока близкие своей решительной рукой не отнесут старье на помойку. Нанеся тем самым моральную травму Габену. А могли бы и сарайчик на даче построить, туда все старые вещи и отвезли бы. Тихие интроверты, отстаивая то, что они считают правильным и справедливым, превращаются в стихийное бедствие для противников. Добившись своего, снова становятся добродушными и покладистыми, и с удовольствием идут пылесосить, либо мыть посуду.

I канал - со знаком минус, поэтому настроен на уход от неприятных ощущений, не переносит грубого обращения, особенно к детям, чувствителен к прикосновениям, имеет хорошую сенсорно-образную память. Любит эстетическую красоту в сочетании с полезностью, целесообразностью. Большое внимание уделяет созданию уюта, комфорта, эстетики интерьера.

II канал - деловая активность, спокойно, основательно работает, стремится к целесообразности результатов труда, упорный, отстаивает свое мнение, упрямый, выполняет работу по своему усмотрению (если распоряжения начальника кажутся ему неверными). Никогда не занимается работой, которая не дает практических результатов, ценит сделанное, изобретателен.

III канал - чувства свои предпочитает скрывать, внешне выглядит спокойным, сдержанным, холодным, но может "взорваться", если его грубо обидели. Оправдываться не любит, долго

помнит обиды, хотя и не высказывает этого. Не любит скандалов, эмоциональных вспышек окружающих, старается удалиться от таких людей.

Достоевский (этико-интуитивный интроверт) или "Писатель".

Самый благодарный и терпеливый слушатель длинных рассказов этико-интуитивный интроверт (ЭИИ), Достоевский. Он и выслушает, и рассудит по справедливости, оправдает и помирит. Девиз кота Леопольда: «Ребята, давайте жить дружно». Уравновешенно-стабильный рационал. Впечатлительный и ранимый, но умеющий быть беспристрастным и объективным. Стойкий к жизненным невзгодам, работающий и выносливый шоумен. Удивительно гармоничные в своей оторванности от бытовых вопросов. Исполнительный и добросовестный, покладистый, но умеющий настоять на своем, и делающий это так деликатно и дипломатично, что количество счастья на единицу площади после общения с ним заметно увеличивается.

I канал - сразу чувствует отношение людей, старается избегать конфликтов, ссор - терпит очень долго. Никогда не скандалит, а "отодвигается" от неприятного человека, ведет себя с ним сухо, официально. Старается помочь людям в беде (и морально, и действиями). Старается быть с детьми справедливым, если чувствует, что сам не прав, - просит у ребенка прощения. Предполагает заочно в людях положительные качества, стремится установить теплые, дружеские отношения, может простить зло, причиненное ему. (со знаком "плюс").

II канал - интуитивно чувствует потенциальные возможности, стержень личности людей, считает, что главная ценность в человеке - его нравственность, его моральные устои, морально требователен к себе, анализ себя, муки совести за малейшие отступления от идеала. Бывает либо очень порядочным человеком, либо иногда бывает "ходячей добродетелью", "занудой-моралистом". Интересуется внутренним миром человека, может быть прекрасным учителем, воспитателем. Чувство любви к человеку, гуманизм характеризует его мировоззрение. Среди этого типа много религиозных мыслителей и философов - Конфуций, В.С. Соловьев, Н.Ф. Бердяев и др.

III канал - недостаток воли считает пороком, поэтому целенаправленно формирует у себя волю ("Делай не то, что хочется, а то, что нужно!"). "Давит" на себя, заставляет себя делать то, что нужно, но на других людей не "давит". Не выносит, когда на него кто-то "давит", - "уходит от них", предпочитает дел с ними не иметь.

Драйзер (этико-сенсорный интроверт) или "Охранитель".

Уравновешенно-стабильный общественник, рационал с базовой этикой отношений и творческой волевой сенсорикой. Рука у Драйзера тяжелая. Коня на скаку остановит, если конь поскачет не по его указке. Если Вам пословица «любить, так королеву» служит руководством к действию, то Драйзеры – прирожденные короли и королевы. Такие же своевольные и своенравные, гордые и снисходительные, любезные и категоричные. «Казнить нельзя помиловать». И запятую в этом высказывании ставят так, как сию минуту пожелают, без малейшей гарантии, что тут же передумают, если чем-то им не угодят. Чистота, в идеале стерильность в быту и в моральном облике (но это требование к окружающим). Пишут нравственные законы для всех. Строго спрашивают их выполнение. Княгиня Марья Алексеевна из «Горя от ума» Грибоедова. Для себя – сами себе закон. «Кто не с нами, тот против нас». Убежденные в собственной правоте, перевернут весь мир, отстаивая свои интересы.

I канал - эмоциональный человек, но не демонстрирует свои эмоции, сохраняет дистанцию в общении, редко идет на откровенность даже с близкими знакомыми. Избегает ссор, неприятных людей, которые сделали ему зло. Но в случае необходимости может постоять за себя, резко поставить на место хама. Резко делит людей на своих и чужих, непримирим к злу, не прощает зло, пытается иногда наказать зло. Часто считает, что мир нравственно испорчен и причина всех бед именно в этом. Любит говорить о моральных принципах, долге.

II канал - настойчивый, волевой, требовательный к себе и другим человек, может длительное время находиться в напряжении, если это необходимо (например, одновременно и работать, и учиться, и ухаживать за ребенком, за престарелыми родителями, и вести домашнее хозяйство, и при этом выглядеть бодро, привлекательно). Часто экономный, бережливый, практичный человек,

умеет хорошо готовить, любит часто убирать квартиру, стремится помочь другим людям. Способен выдерживать длительное волевое воздействие, направленное на него, и сам может проявлять сильную волю, упорство, ничто его не может остановить (например, комиссар Катаньи).

III канал - плохо ориентируется в истинных возможностях людей, может подозревать без всяких оснований. Плохо чувствует изменения в обществе, экономике. Нервничает перед важными мероприятиями. Когда расстроен, нервничает, плохо контролирует себя: не помнит, куда что положит, подгорит еда, бьет посуду невзначай и т.п. В разговоре старается рассуждать логически, но свои поступки ему не всегда удается обосновать логически. Не любит, когда оценивают его способности и таланты.

Робеспьер (логико-интуитивный интроверт) или "Ученый".

Уравновешенно-стабильный аналитик, рационал. Его базовой функцией является структурная логика. Живет в мире систем, структур, умозрительных построений и логических выводов. Ему очевидна связь любых явлений и процессов. Обобщает и систематизирует все, до чего дотянется его пылливый ум, а потом делает заключения и прогнозы, которым имеет смысл доверять. Все по полочкам: законы мироздания, одежда в шкафу, друзья и родственники, хитросплетения законов и исключений из правил. Но нет в природе совершенства, вот и ощущение физической реальности Робеспьер оставляет сенсорикам. А сам справляется с ней (с реальностью) с помощью своей логики. Цитата девочки данного социотипа: купается она в море и рассуждает: «Медузы есть, значит, вода теплая».

I канал – аналитическое мышление, стремится во всем найти логику, построить модель, его интересуют общие закономерности, идеи, а не факты, присуща теоретико-научная направленность. Стремление к порядку, к системе проявляется и в работе, и в увлечениях. Среди этого типа много философов, ученых (Гегель, Платон, Рерих Н.К., Курчатов И.В., Сахаров А.Д., Кант).

II канал - интуиция позволяет глубоко проникать в суть происходящих явлений, чувствовать перспективность, способствовать нестандартным решениям. Обычно имеет высокие нравственные нормы, хотя их не афиширует. Считает, что необходимо поступать справедливо, невзирая ни на что, присущ гуманизм.

III канал - плохо переносит волевое давление; если не согласен с начальством, будет отстаивать свою точку зрения. Трудно заставлять себя выполнять рутинную однообразную работу, но если что наметил, старается выполнить, довести до конца. Все свое время отдает интеллектуальному труду, быстро утомляется от физической работы. В разговоре с людьми демонстрирует вежливость.

Максим Горький (логико-сенсорный интроверт) или "Попечитель".

Уравновешенно-стабильный производственник и управленец, рационал с базовой структурной логикой. Только если Робеспьер структурирует аналитически, то Максим своей железной волей создает систему в жизни и из жизни, своей и окружающих. Порядок, точность, конкретность и пунктуальность требует от всех и от себя, в первую очередь. Люди долга и нравственных законов, которые сами и формулируют. Во имя справедливости и на баррикады, и на ковер к начальству. Работоспособность, стойкость и выносливость сочетаются с цинизмом и чувством юмора, доведенным до ехидства. Умеют работать в команде, командовать и подчиняться. Стараются просчитать и предугадать возможные варианты развития событий (не всегда удачно из-за слабой интуиции), но нуждаются в подкреплении и моральной поддержке

I канал - со знаком "плюс", поэтому мышление практически деловой направленности, стремится все классифицировать, планировать, разрабатывать детали плана, анализировать подробности, выполнять работу планомерно, в срок. Не любит неясностей, расплывчатости, нечеткости, стремится "разложить все по полочкам".

II канал - волевой, порой жесткий человек, лицо безэмоциональное, хорошо знает все правила, считает, что дисциплина, порядок - очень важны, требует от других соблюдения порядка порой грубо и жестко. Сам не спорит с начальством.

III канал - плохо оценивает возможности людей, часто не знает, на что способны люди, поэтому проявляет осторожность, стремится со всеми быть в хороших отношениях, склонен всех людей нивелировать, усреднять, подгонять под одну "шеренгу", (не любит ярких, необычных личностей). Под его руководством могут хорошо выполняться производственные планы, но не исследовательские работы. Стремится проконтролировать каждый вопрос, углубляясь в детали (Сталин).

Гексли (интуитивно-этический экстраверт) или "Журналист".

Гибко-разворотливый шоумен, способный вдохновить на осуществление своих фантастических прожектов самого заядлого скептика. И получить от этого ощутимую материальную выгоду. Пропагандист общественного труда на личную пользу для него и близких. Любителю поговорить о духовности и роли семьи в совершенствовании и гармонизации общества. Способен найти подход и к сердитому недругу, попутно обратив его в своего приверженца и последователя. Сознывая и демонстрируя свою уникальность, тянется к незаурядным людям, интересуется всем новым и необычным. Сохраняя при этом консерватизм своих взглядов и привычек. Помните Михаила Боярского в роли Д'Артаньяна в «Трех мушкетерах»?

I канал - хорошо понимает людей, их мотивы, прирожденный психолог, чувствует способности, достоинства других людей, любит вдохновлять, восхищаться талантами людей, активизировать их (в том числе и для решения своих проблем). Улавливает перспективу в целом. Любит новизну во всем. Человек шуточный, игривый, много имеет хороших знакомых.

II канал - старается сохранить хорошие отношения с людьми, ищет компромисс, демонстрирует дружелюбие, готовность помочь, хотя порой необязателен, легкомыслен, слишком шуточный. Хорошо чувствует, чего ждут от него люди, с удовольствием выполняя "социальный заказ". Умеет управлять эмоциями, симпатиями людей, умеет убедить, уговорить человека сделать что-либо. В детстве часто фантазеры, выдумщики. Среди этого типа много журналистов, политиков, психологов.

III канал - трудно дается логический анализ, может иметь много идей, но логически обосновать и реально проверить идеи не любит (пусть другие проверяют). Много фантазии, но маловато анализа, - может расплыться по мелочам, упуская самое существенное; иногда бывает авантюрным. Не любит, когда ему говорят, что он чего-то не понимает. Если складывается угрожающая обстановка, первый переходит в наступление.

Дон Кихот (интуитивно-логический экстраверт) или "Новатор".

Гибко-разворотливый аналитик. Иррационал, с трудом переносящий монотонный режим работы и строгую регламентацию. Цитата из сказки представителя данного социотипа: «Был свободным, а стал еще свободнее». И если ему в голову придет мысль, что вдруг в этом мире закончится все новое, что он еще мог бы узнать, то он может запаниковать и кинуться на поиски неизведанного, меняя места обитания, работы, жен, машины и все, что только поддается изменению. Любимое занятие – узнать что-то новое, соединить с уже известным и создать систему ли, таблицу ли, либо теорию, которая может и перевернуть привычные представления об устройстве мира. Довольно напорист. Свои идеи любит и умеет доказывать, охотно ими делится с окружающими. Если же они и похвалят, то начнет создавать очередную структуру с утроенным энтузиазмом. Плохо ориентируется в отношениях между людьми. Предпочитает избегать тех, кто не укладывается в его схему того, что, как и когда должен делать и чувствовать человек. Не выносит выяснения отношений и разбора полетов. Предпочитает избегать решения бытовых вопросов. Либо же решает их с помощью научного подхода. Достойные представители данного социотипа: Д. И. Менделеев (таблица химических элементов), А. Эйнштейн (теория относительности), А. Аугустиновичте (соционика).

I канал - присуще чутье, догадка при решении разных задач, может распознать способности людей. Мало интересуется выгодой, предпочитает заниматься тем, что ему интересно и тогда может доводить идеи и знания до детальной проработки, до многочисленных подробностей. Привлекает все новое, необычное, любит размышлять глобально. Любопытны, много читают. Из-за своего постоянного интуитивного "погружения" бывают очень рассеяны - могут забывать

вещи, не замечать знакомых, проезжать свою остановку и т.п.

II канал - теоретическая логика позволяет анализировать информацию, выделять причины, следствия, строить новые свои теории, предварительно изучив имеющуюся информацию (литературу на данную тему). Людей тоже пытается классифицировать на разные категории (Эйнштейн, З. Фрейд).

III канал - слабая эмоциональная чувствительность к отношениям приводит к тому, что он обычно плохо чувствует отношение к себе окружающих, поэтому его слова, поведение могут быть неуместны или недипломатичны. С незнакомыми людьми пробует быть осторожным, сдержанно официальным. Порядочность важна для самого человека, и высокие требования к порядочности других людей. Трудно забывает подлости людей. Старается объективно относиться к людям, не заставляя их. Обычно выглядит спокойным и расслабленным, но в трудных ситуациях мобилизуется, проявляет волю и решительность. Если ему угрожают, может дать резкий отпор.

Наполеон (сенсорно-этический экстраверт) или "Политик", или "Цезарь".

Он настолько уверен во всеобщей любви к себе, что и остальные непроизвольно начинают его любить. Магнит для окружающих. Обаяние и харизма. Но гнев его скор и тяжел, а месть – ужасна. Гибко-разворотливый общественник, иррационал с базовой волевой сенсорикой. Воля к победе, стремление к власти и превосходству над миром. Творческая этика отношений способствует тому, что окружающие с восторгом признают превосходство Наполеона в любой выбранной им сфере деятельности. И он платит им искренней заботой. Но не становитесь ему поперек дороги. Нет для него чинов и авторитетов. Дружба с вышестоящими для него вполне естественна и органична. Всех накормит, обогреет и защитит. С удовольствием берет шефство над теми, кто слабее. Трудолюбив, как и вся третья квадра, но без фанатизма. И отдых организует, и работать заставит, и энтузиазм трудящихся обеспечит. Субботники изобрели Наполеоны. Широта намерений и планов сочетается с пристальным вниманием к мелочам. Любовь к красивым жестам, и глухота к логическим выводам. «Я так хочу!», - вот его аргумент для действий и поступков. Все прочие доводы служат лишь для успокоения общества.

I канал - волевой, уверенный лидер, предприимчив, активен, стремится расширить свое влияние на большой круг людей. Легко парирует замечания и колкости в свой адрес, действует быстро, решительно. Внимание и активность часто переключаются с одной области на другую, но тем не менее лелеет одну заветную мечту, к которой стремится и осуществляет ее в результате. Хорошо умеет решать конкретные тактические задачи, отстаивает свои интересы и права, любит быть в центре внимания. Для достижения своих целей часто и с успехом использует волевой напор, пытается решить проблему с ходу, наскоком.

II канал - чувствителен к эмоциональным отношениям людей, поэтому умеет манипулировать чувствами, настроениями других людей, умеет расположить собеседника к себе, поддерживать хорошие отношения. От своего влияния на людей получает большое удовольствие. Напор своих чувств умеет демонстрировать, может увлечь, повести за собой людей. В меру дипломатичен, но плохо воспринимает оппонентов, может склоняться к авторитарности по отношению к оппонентам. Может помогать людям в трудную минуту. Умело ухаживает за лицами противоположного пола, легко добивается взаимности (Юлий Цезарь, А.С. Пушкин). Среди людей этого типа встречаются прекрасные ораторы и писатели (Цицерон, Л. Толстой, Д. Байрон). III канал - логика порой "хромает", склонен к волюнтаризму, к импульсивным реакциям. Быстро разрабатывает тактику действий, хотя может упустить главный логический смысл происходящих событий. Эмоциональные реакции часто могут брать верх над рациональными расчетами (к типу "Наполеон" близок Горбачев). Не любит, когда ему указывают на неразумность, нелогичность поведения, может вспылить, прийти в бешенство.

Жуков (сенсорно-логический экстраверт) или "Поощритель", или "Македонский".

Гибко-разворотливый производственник (управленец). Иррационал с базовой волевой сенсорикой. Воля и натиск, захват и освоение пространства, стремление к десятку целей одновременно. Любая неудача заставляет их лишь еще настойчивей пробиваться к тем рубежам, что они себе наметили. Падают и снова взлетают. Пусть стороннему наблюдателю их поступки кажутся хаотичными, но Жуковы творчески подходят к структурным вопросам. Создают и тут же реконструируют. Строят и перестраивают.

Бассейны выкапывают и закапывают, строят на этом месте либо храмы, либо ставят теплицы, в зависимости от того места, на котором их угораздило оказаться. Неугомонные и неутомимые, жалуются на усталость только тогда, когда им кажется, что их заслуги не ценят. Манифест сенсорно-логического экстраверта можно прочитать в книгах Михаила Веллера. Если кратко излагать, то человек потому и стал человеком, что у него есть избыток энергии, которую он направляет на преобразование мира, на создание все более сложных систем и структур. Остановка в сем процессе приравнивается к деградации до уровня обезьяны. И такая категоричность для них очень естественна. Одна из них о себе: «Ответственная хулиганка».

I канал - волевой, целеустремленный, практичный человек. Свои обязанности руководителя выполняет спокойно, методично, без суеты. Может проявить жесткость и непримиримость, если кто-то из его окружения делает не то, что он считает нужным. Энергичный, решительный, обязательно добьется задуманной цели. Ориентирован на решение крупных задач, которое может быть связано с подавлением противника.

II канал - действует на основе логического анализа действительности, хорошо планирует в деталях свою и чужую работу, способен повести за собой людей, контролировать порядок и ход выполнения плана. Проявляя инициативу, предпочитает не демонстрировать себя чрезмерно.

III канал - сдержан в проявлении эмоций, не любит говорить о своих чувствах (не проявляя эмоций, сочувствия, поможет человеку в трудных ситуациях реально), одергивает эмоциональных мечтателей. Ради правоты, победы идеи, реализации плана может пойти на многочисленные человеческие жертвы, хотя в душе человек не злой и не жесткий. (К типу "Жуков" относился Ленин, Петр I, Ермак).

Гамлет (этико-интуитивный экстраверт) или "Педагог", или "Актер".

Непоседливый шоумен. Звезда на сцене жизни. И если Вам показалось, что в Гамлетах чрезмерно много эмоций, энтузиазма, натиска и уникальности, то Вы к ним просто не привыкли. Они такие на самом деле. Слово «сдержанность» имеет отношение к кому угодно, кроме этико-интуитивных экстравертов. Везде успевают, все знают, обо всем имеют собственное мнение. Заметны издали. Их можно любить или ненавидеть, но равнодушие окружающих им точно не грозит. Слишком яркие и неповторимые. Вдохновят и поведут за собой массы, сопровождаемые свистом и рукоплесканием публики. Цитата из 16-летней девочки: «Как это? Я умру и не прославиюсь?» Сказано было с искренним удивлением. И неукротимое движение к поставленной цели. И неадекватное отношение к быту. Пренебрежение совмещается с пристальным вниманием.

I канал - человек интенсивных эмоций, настроение изменчиво, эмоции выплескиваются наружу, и тогда быстро все забывает и успокаивается. Свойственно эмоциональное, иногда драматическое восприятие мира, вплоть до трагедии чувств. Стремится накопить положительные эмоции, общаясь в небольшой компании близких знакомых. Стремится быть в центре внимания, очень зависим от того, какое мнение о нем сложилось у окружающих. Хорошо чувствует эмоциональное состояние других, способен сочувствовать, помочь.

II канал - хорошо прогнозирует события, прогнозирует действия знакомых людей, хороший физиономист, даже по фотографии может сказать, чего можно ждать от этого человека. Много дел сразу делать не любит, обычно дела выполняет тщательно, доводит до конца. Не склонен к терпению, компромиссам, идет на обострение конфликта, иногда бывает жестким, требовательным в семье, суровым к детям. Перед принятием важного решения долго сомневается и колеблется.

III канал - любит комфорт, но не умеет его организовать, бывает брезгливым, плохо переносит физический дискомфорт и боль. Обостренно воспринимает замечания о своей внешности, манере одеваться.

Гюго этико-сенсорный экстраверт) или "Оптимист", или "Продавец".

Линейно-напористый общественник, рационал. Неограниченный круг знакомых, друзей, приятелей. Старается всегда быть в центре внимания. Непоседлив, за приключениями и впечатлениями поедет хоть на край света, особенно за чужой счет. Неутомимый труженик, ответственный работник, даже в ущерб собственным интересам. Лишь бы всем было хорошо

и комфортно. Восхитительная и обезоруживающая детская непосредственность в речах и поступках. Много умеет и охотно делает своими руками. Болезненная тема времени. То оно есть, то его сразу нет.

I канал - стремится избежать неприятных встреч, плохого настроения, не допустить пессимизма. Присуще обычно хорошее настроение, он доброжелателен, счастлив, даже трудности может с юмором встретить. Хорошо чувствует настроение других людей. Если загорается идеей, увлечением - остается ей верным до конца. Очень эмоционально воспринимает мир, живет эмоциями, его эмоциональная "неистовость" может проявиться и в замечательном выступлении, и в пламенной любви.

II канал - создает атмосферу уюта, внимания в общении, обходителен, вежлив, приветлив, но на грубость и хамство дает отпор. Одевается со вкусом. В доме создает эстетический вид, уют. Очень ценит семью - она для него стоит на первом месте. Любит гостей, общается с людьми. Настойчив, стремится достичь цели вопреки препятствиям.

III канал - плохо улавливает скрытые общественные процессы, поэтому может действовать "наивно" ("С Луны свалился"). Плохо различает, что главное, что второстепенное, поэтому часто суетится, хватается за все подряд. Очень сложные отношения со временем - часто опаздывает, задерживается из-за неумения рассчитывать свои действия во времени.

Джек Лондон (логико-интуитивный экстраверт) или "Фельдмаршал", или Бизнесмен "

Линейная напористость Джека, или логико-интуитивного экстраверта (ЛИЭ), изображена в многочисленных боевиках американского производства и разнообразной приключенческой литературе, воспевающей героя – одиночку, преодолевшего все преграды, победившего всех врагов, спасшего почти всех друзей и по итогам конкурса получившего принцессу и колоссальный приз в придачу. Рационал и аналитик, не ведающий сомнений, не замечающий препятствий, не обремененный сомнениями, идущий напролом к своей цели. Объединенный социотип США – Джек. И анекдот про подход логико-интуитивного экстраверта к миру: «Ученые с удивлением обнаружили над американским месторождением нефти какую-то африканскую страну». Бизоны давно истреблены, индейцы угасают в резервациях, а по просторам Америки по прямолинейным трассам мчатся неустомимые американцы. Цитата из сказки 15-летнего мальчика данного социотипа: «Жил-был хомячок. Он работал 24 часа в сутки. Потом он женился и стал работать 25 часов в сутки. А когда пошли детки, он стал работать в два раза больше».

I канал - большой труженик, любую задачу рассматривает с точки зрения делового практицизма. Даже к обыденным делам подходит рационализаторски, что-то придумывает. "Дело надо делать" - их девиз. Мышление конкретное, опирающееся на факты. "Гипотез не измышляю". Способен на риск, но риск продуман. Сдерживает свои обещания. Чаще увлекается крупномасштабными делами. Умеет манипулировать денежными капиталами, умеет их добыть.

II канал - все заранее планирует, даже отдых. Точности, обязательности требует от себя и от других. Настроен на преодоление преград. Видит направление развития событий, перспективы. "Время не ждет!" Может начинать новые дела, не кончив предыдущих. Подходит для опасных рискованных профессий (каскадер, милиция и т. п.), для бизнеса (Остап Бендер).

III канал - может переносить дискомфорт окружающей обстановки, если это не вредит здоровью, бывает интерес к туризму. Вкус в одежде может быть неважным. При недомогании, болезни психологическое самочувствие резко ухудшается, появляются мрачные мысли. С людьми любит шутить, острить, если с чем-то несогласен - дает возмущенные реплики.

Штирлиц (логико-сенсорный экстраверт) или "Администратор", или "Шерлок Холмс".

Линейно-напористый хозяйственник и управленец, рационал с базовой деловой логикой. Вот на кого можно опереться, прислониться и расслабиться. Он создаст комфорт и уют, укроет плюшевым пледом, а сам отправится на работу. Рачительный хозяин, практичный и экономный, ни копейки без пользы не потратит. Все в дом, все в хозяйстве пригодится. Стабильный, надежный и основательный, трезво смотрящий на жизнь, домовитый, расторопный и изобретательный в быту и на работе. Суп и из топора сварит, да такой, что пальчики оближешь. Но будет ждать в ответ уважения и послушания, внимания к своим рассказам с мельчайшими подробностями о делах давно минувших дней.

I канал - активный, практичный, в работе любит порядок, (даже ложки, вилки должны лежать по порядку, а не вперемежку), тщательно обдумывает, планирует, анализирует детали любого дела. Высокая логичность, компетентность присуща, но могут быть вспышки гнева, если его пытаются поучать те, кого он считает некомпетентным. Склонен к скрупулезной, практической деятельности, тщательной проработке деталей, не склонен рисковать. Собирает, анализирует множество фактов, прирожденный разведчик. Имеет "умелые руки", любит мастерить, проявляет изобретательность.

II канал - аккуратность, порядок, полезность, эстетичность - важны для него, и он умеет это создавать. Практичный в покупках.

III канал - анализирует прошлые ошибки, чтобы не повторять их в будущем. Консервативен, устойчив в привязанностях, недоверчив к тому, что может изменить его жизнь (смена работы или места жительства), плохо чувствует течение времени, иногда не успевает выполнить свое обещание к нужному сроку, хотя человек очень обязательный и ответственный. Выполняя работу иногда опасается, что делает ее несвоевременно, поэтому старается опередить события. С незнакомыми людьми сдержан и даже холоден, но в кругу семьи может дать волю чувствам.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6.

«Этические заповеди педагогу, входящему в класс».

1. Думайте о своих отношениях с детьми выстраивайте их.
2. При организации педагогического общения исходите не только из педагогических целей и задач, не исключайте интересы ребенка.
3. Свою речь акцентируйте на конкретного ребенка или группу ребят.
4. Не ограничивайтесь только собственной информацией, необходимо и организовать отношения, изучить ребенка, оказывать и определенное воздействие.
5. Не стройте отношения «сверху вниз». Помните, что даже малыш стремится к самостоятельности во взаимоотношениях. И что ваш статус определяется по словам А. С. Макаренко «прекрасной личностью».
6. Постарайтесь понять психологическую атмосферу в детском коллективе, что поможет в общении с ребенком.
7. Умейте слушать детей.
8. Стремитесь ощущать их настроение в процессе общения с вами.
9. Не забывайте, что у детей могут быть конфликты и что вы можете спровоцировать их своей педагогической несостоятельностью.
10. Убеждая ребенка в его ошибках старайтесь быть тактичным.
11. Чтобы избежать «тупиковых» односложных ответов, вопрос начинайте с «почему?», «как?», «для чего?».
12. Будьте инициативны в общении.
13. Обращайте внимание в общении на особенности девочек. Они более эмоциональны, более ранимы.
14. Избегайте штампов в манере вести себя с детьми (точно по плану).
15. Преодолевайте отрицательное отношение к некоторым ребятам.
16. Только критика:, без конструктивного начала, бесполезна.
17. Чаще улыбайтесь детям.
18. Старайтесь, чтобы чаще звучали одобрения, похвала, поощрения.
19. Дети должны знать, как вы к ним относитесь. Ваша оценка его поведения определяет его отношение к вам.
20. Запоминайте ваше отношение с каждым ребенком. Ваше изменение отношения повлечет негативное поведение ребенка.
21. К каждой беседе следует готовиться, разрабатывайте стратегию разговора.
22. Помните, что дети растут и первоначальное поведение сменяется новым.
23. Возможны барьеры, возникшие между учителем и классом, воспитателем и группой. Здесь следует учитывать социально-психологическую обстановку в группе, отношения в классе, между ребятами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.

Индивидуализация влияния на спортсменов с разной нервной системой

Типичные недостатки в деятельности	Пути психолого-педагогического воздействия
Спортсмены с сильной нервной системой	
Склонность к недооценке важности соревнований и личной ответственности за выступления в них	Вызывать активность мотивации и интерес к тренировочному занятию, к данному соревнованию
Предрасположенность к переоценке своих сил и завышению уровня притязаний, особенно в соревнованиях с низкой мотивацией или слабой степенью стресса	Повышать чувство личной ответственности за каждое выступление в соревнованиях
Склонность к планированию на тренировках завышенного объема нагрузки, с которым спортсмен не всегда справляется	<ul style="list-style-type: none">-Предупреждать излишнюю самоуверенность путем снижения завышенного уровня притязаний до адекватного уровня-Избегать частой положительной оценки при удачном исполнении упражнения-Замечать малейшую ошибку и акцентировать на ней внимание (дозировать похвалу и порицание)-Постоянно требовать подробного анализа качества выполнения упражнения в тренировке и в соревнованиях-Ставить конкретные задачи на тренировке и соревнованиях, требовать их выполнения
Спортсмены со слабой нервной системой	
Чрезмерная ответственность за выступления в соревнованиях	Снижать чувство ответственности за выступления в соревнованиях путем установки не на достижение высокого результата, а на технику, чистоту исполнения, его оригинальность и т. д.
Неуверенность в своих силах и занижение уровня притязаний	Вселять уверенность в своих силах, повышать уровень притязаний, завышая оценку положительных качеств спортсмена, и т. д.
Преобладание мотива избегания неудачи над мотивом достижения успеха	Трезво оценивать силы и возможности свои и противника
Болезненные реакции на неудачи, ошибки, критические замечания тренера, судей, партнеров и т. д.	<ul style="list-style-type: none">- Ставить на тренировках и на соревнованиях трудные, но выполнимые цели и задачи- Акцентировать внимание на малейшем успехе- Не заострять внимания на возможных ошибках и неудачах- Вежливо, внимательно, тактично относиться к спортсмену (особенно перед стартом)- Организовать межличностные отношения с партнерами по команде, предупреждающие возникновение конфликтов в связи с низкой оценкой ими личности и деятельности спортсмена- Обучать методам психорегуляции (ПРТ). Чаще моделировать соревновательную обстановку в условиях тренировки

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.

Визуальный тип

Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия

Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка

На лицо человека, его одежду и внешность

Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей

Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность посмотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза

Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде

Аудиальный тип

Способ получения информации

Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками

Восприятие окружающего мира

Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но когда заняты важным делом им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей.

На что обращают внимание при общении с людьми

На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова

Речь

Описывают звуки и голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди

Движения глаз

Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему

Память

Хорошо запоминают разговоры, музыку и звуки

Кинестетический тип

Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении

Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться

На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается

Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику

Им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону.

Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9. ЭТАПЫ АНАЛИЗА КОНФЛИКТА.

I этап анализа конфликта.

Первым этапом анализа конфликта считается его развитие во времени, от момента завязки до начала наблюдения за ним. Здесь необходимо изучить следующие проблемы:

- предмет конфликта и его объект;
- состав участников;
- исторические корни;
- непосредственный повод;
- уровень напряженности в отношениях между сторонами в начальной точке конфликта.

Анализ предмета конфликта. В этом понятии отражается обыденное восприятие основного противоречия в конфликте. Под предметом конфликта понимают объективно существующую или воображаемую проблему, служащую причиной раздора между сторонами. Это может быть проблема власти, обладания какими-либо ценностями, проблема первенства или несовместимости. Поиск путей разрешения конфликта должен начинаться с определения его предмета, а сделать это часто оказывается нелегко. В сложных и запутанных конфликтах предмет конфликта может не иметь четких границ, стать перетекающим.

Анализ объект конфликта. Еще одним обязательным элементом конфликта является его объект, который сразу выделить в каждом случае не всегда удается. Легче определяется основное противоречие или предмет конфликта. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, эта ценность должна находиться на пересечении интересов различных социальных субъектов, стремящихся к контролю над ней. Существует мнение, что конфликт может и не иметь явного объекта. Наряду с «объектными» выделяют «безобъектные» конфликты, которые не базируются на взаимных стремлениях к контролю над чем-то. Так, конфликт может начаться из-за того, что случайный прохожий делает замечание хулигану. Здесь нет того объекта, обладать которым хотели бы оба субъекта, скорее один нарушает нравственные представления другого. К таким конфликтам можно отнести ситуацию, в которой отношения индивидов пропитаны беспричинной взаимной ненавистью и даже стремлением уничтожить друг друга.

Участники конфликта и их анализ. Среди участников конфликта необходимо выделить непосредственных участников, их союзников и тех, кто косвенно заинтересован в поддержке участников конфликта; определить степень вовлеченности в конфликт всех его участников.

Исторические корни конфликта и их анализ. Среди исторических корней конфликта выделяют территориальные споры, национальные противоречия, религиозные противоборства, экономические и другие разногласия.

Непосредственный повод конфликта — это описание конкретных событий, приведших к конфликту. Ими могут быть: принятие административного акта, ущемляющего права одной из групп; спланированные провокации; принятие таможенных ограничений и т.д.

Уровень напряженности (или устойчивости) в отношениях между сторонами в начальной точке конфликта. Его можно представить в виде степени удовлетворения различных социальных групп политикой правительства, уровня организованности социальных групп, возможности их давления на политику властей. Социальная напряженность — это индикатор конфликта, психологическое состояние значительных социальных групп, групповые эмоции.

II этап анализа конфликта

Второй этап анализа — изучение хода конфликта, а также событий, приносящих принципиально новое качество в развитие конфликта (митинги, забастовки, решения неформальных органов и т.д.). Эти события продвигают его на новую ступень эскалации: или накапливают какое-то качество для скачка, или искусственно задерживают его продвижение. Особую трудность анализа хода конфликта составляет определение его перехода в кризиса.

Кризис — это ситуация внезапного обострения, требующая оперативных решений.

III этап анализа конфликта

Третьим этапом анализа конфликта является разбивка его течения на временные интервалы.

Любой конфликт диктует определение временного горизонта и временных интервалов внутри этого горизонта. Каждое рассматриваемое событие должно быть привязано к сетке интервалов и уровню эскалации.

IV этап анализа конфликта

Четвертый этап анализа – прогнозирование конфликта.

Прогноз — это вероятностное научно обоснованное суждение относительно ненаблюдаемого состояния объекта в определенный момент времени.

Прогнозирование — это разработка на основе прогностических методик, историко-логического анализа, системного подхода, дедуктивных выводов и др.

В задачу прогноза, главным образом, входит получение ответа на вопрос: что будет, если будут иметь место определенные события.

V этап анализа конфликта

Пятый этап анализа — разрешение конфликта. Это процесс решения проблемы, его цель — разрешить конфликт в самой его сути, добраться до действительных его причин. Это процесс распознавания потребностей и ценностей, о которых не удастся договориться, таких как: страх за собственную безопасность, гнев людей из-за отсутствия достаточного общественного признания и т.д. Эти опасения, а не только материальные интересы (например, более высокая зарплата), обычно лежат в основе самых трудноразрешимых конфликтов.

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.