

Н.С. Ефимова

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Н.С. Ефимова

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

практикум по психологии

*Допущено Министерством образования
Российской Федерации в качестве учебного пособия
для студентов учреждений среднего
профессионального образования,
обучающихся по группе специальностей
«Образование»*

Москва
ИД «ФОРУМ» — ИНФРА-М
2012

УДК 159.9(075.32)

ББК 88я723

Е 91

Рецензенты:

зав. лабораторией психологических проблем детей с ограниченными возможностями адаптации Московского городского психолого-педагогического университета доктор психологических наук *И. В. Вацков*,

доктор психологических наук, профессор, зав. лаб. Профессионального развития личности Психологического института РАО *Т. М. Митина*

Ефимова Н.С.

Е 91 Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М.: ИД «ФОРУМ»: ИПФРА-М. 2012. 192 с. (Профессиональное образование).

ISBN 978-5-8199-0249-3 (ИД «ФОРУМ»)

ISBN 978-5-16-002544-5 (ИПФРА-М)

Цель курса «Психология общения» — актуализировать навыки общения, получить возможность осмысленно подходить к оценке поступков и действий как своих, так и других людей, подготовить себя к профессиональной деятельности, овладеть тонкостями педагогического общения.

Практикум в краткой форме содержит теоретические основы и практические упражнения, направленные на познание себя, индивидуальных особенностей своей личности.

Предназначен для студентов психолого-педагогических специальностей, а также всех интересующихся вопросами развития личности и творческой самореализации в процессе общения.

УДК 159.9(075.32)

ББК 88я723

ISBN 978-5-8199-0249-3 (ИД «ФОРУМ»)

ISBN 978-5-16-002544-5 (ИПФРА-М)

с: ИД «ФОРУМ», 2012

с: Ефимова Н.С., 2012

Редактор *И. П. Чеснокова*

Корректор *О. П. Картамышева*

Компьютерная верстка *С. Ч. Соколовского*

Оформление серии *К. В. Пономарева*

Подписано в печать 14.03.2012. Формат 60х90/16. Бумага офсетная.
Гарнитура «Таймс». Печать офсетная. Уел. печ. л. 12,0. Уч.-изд. л. 12,5.
Доп. тираж 1000 экз. Заказ № 5730.

Издательский Дом «ФОРУМ»

101990, Москва-Центр, Колпачный пер., 9а

Тел. факс: (495) 625-39-27

E-mail: forum-books@rmail.ru

«Научно-издательский центр ИПФРА-М»

127282, Москва, Полярная ул., 31 в. стр. 1

Тел.: (495) 380-05-40; факс: (495) 363-92-12

E-mail: books@infra-m.ru; http: www.infra-m.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов в ОАО ордена «Знак Почета»
«Смоленская областная типография им. В. П. Смирнова».
214000, г. Смоленск, проспект им. Ю. Гагарина, 2.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	5
Глава 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ.....	8
1.1. Общение и его функции.....	8
1.2. Виды общения.....	11
1.3. Общение и общительность.....	15
1.4. Общение и деятельность.....	16
1.5. Практическая работа.....	18
Глава 2. МНОГОПЛАНОВЫЙ ХАРАКТЕР ОБЩЕНИЯ.....	24
2.1. Общение как обмен информацией (коммуникация).....	25
2.2. Общение как взаимодействие (интеракция).....	42
2.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).....	65
Глава 3. РОЛИ И РОЛЕВЫЕ ОЖИДАНИЯ.....	84
3.1. Понятие социальной роли.....	84
3.2. Виды и характеристики социальных ролей.....	86
3.3. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.....	88
3.4. Влияние социальной роли на развитие личности.....	90
3.5. Практическая работа.....	93
Глава 4. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ И ВЕСТИ БЕСЕДУ.....	99
4.1. Психология слушания.....	99
4.2. Виды слушания.....	102
4.3. Слушание публичного выступления.....	104
4.4. Ведение беседы.....	107
4.5. Эффективность беседы.....	109
4.6. Практическая работа.....	111
Глава 5. ОБЩЕНИЕ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЧЕЛОВЕКА.....	116
5.1. Общение и темперамент.....	116
5.2. Характеристика темпераментов.....	118
5.3. Общение и характер человека.....	120
5.4. Общение с различными по характеру собеседниками.....	123
5.5. Практическая работа.....	124
Глава 6. РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В онТОГЕНЕЗЕ ЧЕЛОВЕКА.....	130
6.1. Общение ведущая деятельность младенческого возраста.....	130
6.2. Общение и предметно-манипулятивная деятельность ребенка.....	131
6.3. Сюжетно-ролевая игра ребенка как модель взрослых отношений.....	133

6.4. Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия школьников.....	136
6.5. Практическая работа.....	140
Глава 7. ПСИХОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ.....	147
7.1. Педагогическое общение.....	147
7.2. Модели поведения учителей в педагогическом общении.....	149
7.3. Структура педагогических воздействий.....	153
7.4. Практическая работа.....	155
Глава 8. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА.....	161
8.1. Искусство договариваться.....	161
8.2. Чувство собственного достоинства. Самоценность.....	163
8.3. Правила культуры общения.....	167
8.4. Практическая работа.....	168
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	173
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КУРСА.....	175
ЛИТЕРАТУРА.....	178
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	180
План подготовки устного выступления.....	180
Структура выступления.....	181
Приемы привлечения внимания в устном выступлении.....	183
План управления дискуссией на семинаре.....	185
Основные правила поведения в споре.....	187
Сказка о Деревьях-Характерах.....	189
Руководство к интерпретации «Дерева-Характера».....	191

ВВЕДЕНИЕ

Ваша судьба в ваших руках, меняйте себя, и вы измените окружающий мир.

Ф. Ларошфуко

Проблема общения многогранна. В последние годы она стала предметом изучения многих наук. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться, творить. В широком смысле слова общение представляет собой совокупность различных связей между людьми. Оно — необходимое условие формирования каждой личности. Поскольку процессы обучения и воспитания — это взаимодействие преподавателя и учащегося, то умение правильно построить общение с учеником — важнейшая задача в достижении педагогического мастерства.

Цель курса «Психология общения» — актуализировать навыки общения, получить возможность осмысленно подходить к оценке поступков и действий как своих, так и других людей, подготовить себя к профессиональной деятельности, овладеть тонкостями педагогического общения.

Знание психологических закономерностей общения поможет обрести взаимопонимание, однако этого еще недостаточно: например, я могу улыбаться, потому что это нужно в соответствии с правилами, а могу потому, что воспитал себя так, что люди стали мне нравиться; я воздерживаюсь от критики только потому, что помню о ее неэффективности, а могу потому, что вижу в первую очередь хорошее в этом человеке и хочу сказать ему об этом. Внешне кажется, одно и то же поведение, но его глубинные основания совершенно различны, а за ними — разный подход к людям и жизни.

Возникает вопрос: можно ли научиться общению? Психологи отвечают утвердительно. Однако одних теоретических знаний недостаточно, необходимо осознание сильных и слабых сторон своей личности, желание самосовершенствоваться и развивать коммуникативные навыки.

Проверьте свою внутреннюю готовность сделать что-то реальное, чтобы более успешно общаться с другими людьми. Превратите чтение, подойдите к зеркалу и посмотрите на себя. Что вы видите? Скептицизм, усталость, иронию? Теперь улыбнитесь. Какое влияние оказала на вас улыбка? Тем самым вы доказали, что готовы сделать больше, чем прочитать эту книгу, готовы активно работать над осуществлением программы успешного формирования своих отношений с другими людьми.

Данный практикум в краткой форме содержит теоретические основы и практические упражнения, направленные на познание себя, индивидуальных особенностей своей личности. В начале темы даются рекомендации для ее изучения. В конце — поставлены вопросы для обсуждения, предлагается список литературы с целью углубленного изучения проблемы. Знание теории необходимо для понимания психологических закономерностей феномена общения. Практические упражнения ориентированы на индивидуальное и групповое выполнение заданий с целью актуализации собственного опыта. В качестве дополнительной работы предлагаются задания для личностного развития.

Выполняя индивидуальные задания, придерживайтесь инструкции, результаты фиксируйте в дневнике самопознания (рабочей тетради), анализируйте их и делайте выводы. Будьте искренни при ответе. Получив информацию о себе, вы можете столкнуться с двумя возможными ситуациями: информация подтвердит ваше мнение о себе или не совпадет с вашим видением себя. И те, и другие сведения крайне важны. Если какое-либо качество украшает вашу личность, можете активно его использовать. Если же нет, его можно совершенствовать. Анализ слабых сторон может выявить скрытые силы и ресурсы вашего развития.

Для успешного проведения групповых занятий необходимо перед их началом ввести следующие правила поведения:

- конфиденциальность (обсуждаем происходящее, не вынося информацию за рамки группы);
- принцип «здесь и сейчас» (говорим только о том, что происходит в данном месте, в данное время, выражаем свои чувства, желания, ощущения);
- «Я — ты — послание» (говорим не о ком-то, а тому человеку, которому адресовано соответствующее переживание, действие);

- взаимная поддержка, в том числе и педагога (ведущего);
- принцип добровольности (добровольное участие в предлагаемых упражнениях);
- право на цензурирование (не раскрывая подробности ситуации, говорим о своих чувствах и переживаниях);
- запрет на деструктивное поведение (критику упражнения до его начала, монополию времени на себя, отвлечение группы от основного задания).

При необходимости можно ввести свои правила, разнообразить занятия коллективными творческими заданиями и упражнениями. В процессе выполнения групповой работы приобретает ценность актуализация полученного опыта в результате обсуждения в группе проделанных упражнений. Задача педагога — связать новые теоретические знания с практическим опытом.

Овладеть навыками общения может каждый, для этого необходима целенаправленная, систематическая работа над собой. Успехов вам в познании себя и понимании других людей!

Глава 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ

...Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным.

У. Джеймс

Рекомендации. Познакомьтесь с теоретическим содержанием темы, постарайтесь усвоить основные понятия, которые в тексте выделены жирным шрифтом. Выполняя практические упражнения, актуализируйте свой опыт, обосновывая его теоретическими положениями. Для осмысления полученных знаний ответьте на поставленные вопросы. Упражнения для саморазвития способствуют процессу личностного роста. Ознакомление с литературой по дополнительному списку поможет расширить знания.

1.1. Общение и его функции

Общение — один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от окружающей его среды, от людей, с которыми взаимодействует. Это происходит стихийно, в житейском опыте. Для профессиональной деятельности, особенно связанной с людьми и передачей информации, знаний, данного опыта недостаточно, необходимо овладеть теоретическими знаниями.

Понятие «общение», как любое другое понятие в психологии, разрабатывалось многими исследователями и имеет раз-

нообразные трактовки. В отечественной психологии сложилась устойчивая традиция связывать понятия «общение» и «деятельность».

На наш взгляд, объемно это понятие представила Л.П. Бусва. Она определяет общение «...как процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности». Это определение носит общий характер, нацелено на изучение любых взаимосвязей между людьми, социальными группами и т.д.

Однако понятие «общение» может анализироваться и как самостоятельное: «*Общение — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера*» (Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова и В.П. Зинченко, 1996). При этом в структуре общения выделяют три компонента: когнитивный (познавательный), аффективный (эмоциональный), поведенческий.

В психологическом словаре (под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского, 1990) *общение* рассматривается как *сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга*.

Данное определение выделяет основное содержание общения, рассмотренное Г.М. Андреевой (схема 1), а именно: передачу информации (коммуникация), взаимодействие (интеракция), познание людьми друг друга (перцепция).

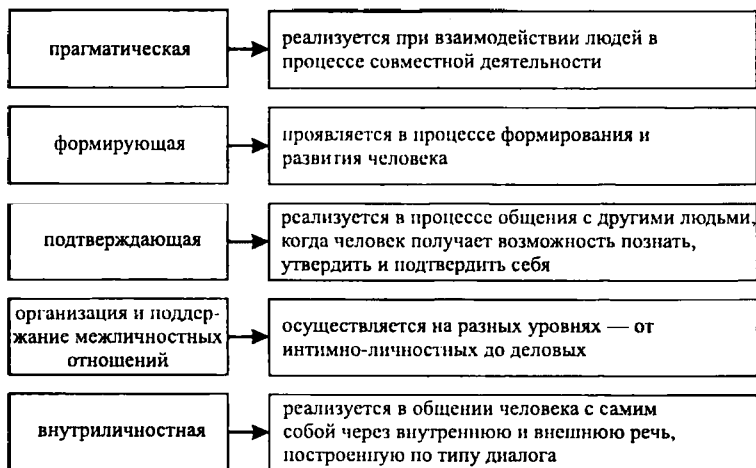
Наиболее полно общение может быть изучено в единстве всех трех аспектов, однако важно рассмотреть каждый из них в отдельности. Во второй главе данного практикума эти составляющие общения будут рассмотрены более подробно.

Общение всегда рассматривалось как *полифункциональный* процесс. Можно выделить пять основных его функций (схема 2).

Схема 1. Составные элементы категории общения



Схема 2. Функции общения



В прагматической функции общения выступает как важнейшее условие объединения людей в процессе любой совместной деятельности. О том, какие разрушительные последствия для деятельности людей имеет невыполнение этого условия, повествуется в знаменитом библейском сюжете о строительстве Вавилонской башни.

Большая роль принадлежит формирующей функции общения. Общение ребенка и взрослого — это не просто процесс передачи первому суммы умений, навыков и знаний, которые он механически усваивает, а сложный процесс взаимного влияния, обогащения и изменения. Жизненно необходимая роль общения ярко проявляется в следующем примере. В тридцатых годах в США был проведен эксперимент в двух клиниках, в которых дети лечились от серьезных, трудно излечимых заболеваний. Условия в обеих клиниках были одинаковыми, но в одном они различа-

лись: в одной больнице родственников к малышам не пускали, опасаясь инфекции, а в другой — в определенные часы родители могли пообщаться и поиграть с ребенком в специально отведенной комнате. Через несколько месяцев сравнили показатели эффективности лечения. В первом отделении коэффициент смертности приблизился к одной трети, несмотря на усилия врачей. Во втором отделении, где малышей лечили теми же средствами и методами, не умер ни один ребенок.

Функция подтверждения в процессе общения даст возможность познать, утвердить себя. Желая утвердиться в своем существовании и своей ценности, человек ищет точку опоры в другом человеке. Повседневный опыт человеческого общения изобилует процедурами, организованными по принципу подтверждения: ритуалы знакомства, приветствия, именования, оказание различных знаков внимания. Известный английский психиатр Р.Д. Лейнг видел в неподтверждении универсальный источник многих психических заболеваний, прежде всего шизофрении.

Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано с оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений — либо позитивных, либо негативных. Поэтому эмоциональное отношение к другому человеку может быть выражено в терминах «симпатии — антипатии», что накладывает свой отпечаток не только на личностное, но и на деловое общение.

Внутриличностная функция рассматривается как универсальный способ мышления человека. Л.С. Выготский отмечал в связи с этим, что «человек и наедине с самим собой сохраняет функцию общения».

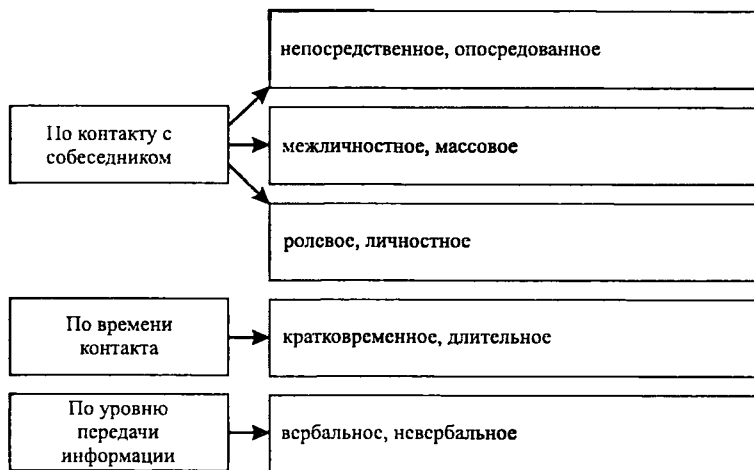
Итак, ведущее значение общения в жизнедеятельности человека состоит в том, что оно является средством организации совместной деятельности людей и способом удовлетворения потребности человека в другом человеке, живом их контакте.

1.2. Виды общения

Общение как социально-психологический феномен — это контакт между людьми, который осуществляется посредством языка и речи, имеет разные формы проявления. Язык — система

словесных знаков, средство, с помощью которого осуществляется общение между людьми. Использование языка с целью общения людей называют речью. В зависимости от особенностей общения выделяют различные его виды (схема 3).

Схема 3. Виды общения



По контакту с собеседником общение может быть непосредственным и опосредованным.

Непосредственное общение (прямое) — это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Опосредованное (косвенное) общение осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение — это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

Общение может быть межличностным или массовым. Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Оно может быть прямым и опосредованным. Прямое массовое общение наблюдается на митингах, собраниях, демонстрациях, во всех больших

социальных группах: толпе, публике, аудитории. Опосредованное массовое общение имеет односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.

По критерию равноправия партнеров в межличностном общении (схема 4) выделяют два типа: диалогическое и монологическое.

Схема 4. Типы межличностного общения



Диалогическое общение — равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Монологическое общение реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект-объектные отношения. Оно может быть императивным и манипулятивным. Императивное общение — авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. Причем цель эта не завуалирована. Манипулятивное общение — форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.

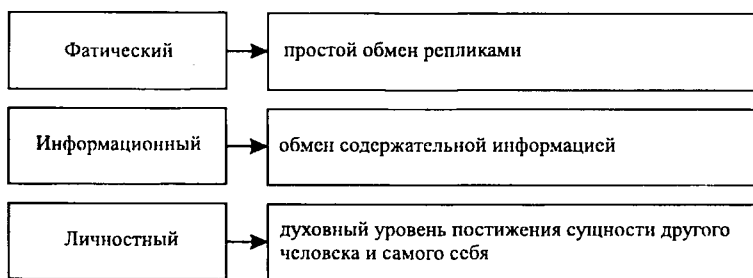
Выделяют два типа коммуникаций — ролевую и личностную. В ролевом общении люди действуют, исходя из занимаемого статуса. Например, ролевым будет общение учителя с учениками, начальника цеха с рабочими и т.д. Ролевое общение регламентировано принятыми в обществе правилами и спецификой обращения. Личностное общение зависит от индивидуальных особенностей людей и взаимоотношений между ними.

Общение может быть кратковременным или длительным в зависимости от целей, содержания деятельности, индивидуальных особенностей собеседников, их симпатий, антипатий и т.д.

Обмен информацией может происходить посредством вербального и невербального взаимодействия. Вербальное общение происходит посредством речи, невербальное — с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Общение осуществляется на разных уровнях. Уровни общения определяются общей культурой взаимодействующих объектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем, ценностными ориентациями общающихся, их отношением друг к другу (схема 5).

Схема 5. Уровни общения



Самый примитивный уровень общения — фатический (от лат. *fatuus* — глупый). Он предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора, не имеет глубокого смысла. Такое общение необходимо в стандартизированных условиях либо определяется этикетными нормами.

Информационный уровень общения предполагает обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником эмоциональной, мыслительной, поведенческой активности человека.

Личностный уровень общения характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Он построен на позитивном отношении к себе, другим людям и окружающему миру в целом. Это высший духовный уровень общения.

1.3. Общение и общительность

Задумывались ли вы, почему с удовольствием общаетесь с одним человеком и стремитесь избежать контактов с другим? Общим критерием избирательности в общении выступают потребности, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия с другими людьми. Среди многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, событиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени (М.Е. Литвак).

Потребности в стимуляции удовлетворяются, когда общение инициирует активность человека, его стремление к действиям, поднимает эмоциональный тонус.

Потребность в событиях приносит удовлетворение от получения новых впечатлений, определяющих динамику жизни.

Потребность в узнавании удовлетворяется каждый раз, когда человек встречает знакомых людей. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, тем самым поддерживается его самооценка.

Потребности в достижениях и признании связаны с позитивным переживанием чувства собственного достоинства человека, с уважением и самоуважением.

Потребности в структурировании времени удовлетворяются на основе индивидуальной формы ритмичности жизнедеятельности человека, способами времяпрепровождения, которые он выбирает.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе, а также зависит от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами являются принадлежность к одному социальному слою, одной возрастной категории, наличие общих интересов.

Умение находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений, характеризует общительность человека.

Общительность — это качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

Повышенный интерес к происходящему в окружающем мире проявляет экстравертированный тип личности. Как правило, экс-

траверты быстро вступают в контакт с другими людьми, занимают ведущую позицию в общении, а также с легкостью переключаются на общение от других занятий.

Сформированная в личности направленность на человека способствует успешности общения, если в ней проявляется отношение, которое порождает ориентировку на положительные качества в другом человеке. Однако для того чтобы грамотно общаться, человек должен иметь в своем интеллекте, а также в своих эмоциональной и волевой сферах целый ряд характеристик (схема 6).

Схема 6. Характеристики личности, способствующие успешности общения



К интеллектуальным характеристикам относятся: хороший объем, устойчивость и распределение внимания, наблюдательность по отношению к окружающим людям, хорошая память, способность анализировать поступки человека и видеть за ними мотивы, умение ставить себя на место другого человека.

Условием успеха во взаимоотношениях является соответствующая воспитанность эмоциональной сферы личности, которая, прежде всего, проявляется в том, умсет ли человек сопереживать другим людям, радоваться и огорчаться вместе с ними. Регуляция волевой сферы человека проявляется в его уравновешенности, умении управлять своим поведением в различных ситуациях.

1.4. Общение и деятельность

В традиционном смысле категории «общение» и «деятельность» совершенно самостоятельны, ими обозначаются различ-

ные реалии. Для отечественной психологии идея единства общения и деятельности является одной из основополагающих. В широком понимании общение рассматривается как сторона совместной деятельности и важнейшее условие присвоения индивидом достижений исторического развития человечества.

Межличностное общение почти всегда вплетено в ту или иную деятельность, и это понятно, поскольку вне общения людей друг с другом немислимы процессы труда, учения, игры и т.д. В свою очередь, тот вид деятельности, в который включено общение, влияет на содержание и форму самого общения.

Для каждого периода возрастного развития человека характерен ведущий вид деятельности (Д.Б. Эльконин), в зависимости от которого складывается и определенный тип общения. В младенчестве общение — ведущий вид деятельности. Взрослый общается с ребенком эмоциональным состоянием, посредством речи помогает сориентироваться в окружающем мире. В раннем возрасте общение между взрослым и ребенком происходит по поводу предметной деятельности, идет активное овладение предметами, формируется речь ребенка. В дошкольный период детства сюжетно-ролевая игра — ведущий вид деятельности, развиваются навыки межличностного общения со сверстниками. Младший школьник преимущественно занят учебной деятельностью, соответственно и общение включено в данный процесс. Для подростка большую роль играет интимно-личностное общение, а в юношеском возрасте много времени уделяется подготовке к профессиональной деятельности. Специфика профессиональной деятельности взрослого накладывает отпечаток на характер общения, манеру поведения, использование профессиональных терминов и т.д.

Деятельность посредством общения не только организуется, но и обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми. В структуре педагогической деятельности особая роль отводится коммуникативным навыкам педагога, способствующим достижению высоких уровней общения. К ним относятся:

- умение понять позицию другого в общении, проявить интерес к его личности, ориентация на развитие личности ученика;
- умение интерпретировать и «читать» его внутреннее состояние по нюансам поведения, владение средствами невербального общения (мимика, жесты);

- умение встать на точку зрения ученика;
- умение создать обстановку доверительности, терпимости к другому человеку:
 - владение средствами, усиливающими воздействие (риторическими приемами):
 - преимущественное использование организующих воздействий по сравнению с оценивающими, и особенно дисциплинирующими;
 - преобладание демократического стиля руководства;
 - умение с юмором отнестись к отдельным аспектам педагогической ситуации.

Изучение общения показывает сложность, разнообразие, многоуровневость проявлений и функций этого явления. Чтобы разобраться в том, что такое общение, надо подробнее рассмотреть все его стороны, особенности, проблемы и т.д. Этому и будут посвящены следующие главы.

1.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите уровень своей общительности (тест В.Ф. Ряховского). Ответьте на вопросы опросника. Варианты ответов: да, нет, иногда.

Опросник:

1. Выбивает ли вас ожидание какой-либо встречи из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в другой город на студенческую конференцию. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы этого избежать?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с окружающими людьми?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратился к вам с просьбой или вопросом?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В столовой вам подали недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, кинотеатре, библиотеке)?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и чужих мнений на этот счет вы не примете, это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «да» 2 балла, «иногда» 1 балл, «нет» 0

баллов. Полученные баллы суммируются.

30-32 балла. Вы явно необщительны. Близким вам людям нелегко, вам трудно работать в команде. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 баллов. Вы замкнуты, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Необходимость новых контактов выводит вас из равновесия. Однако бывает, что при сильной увлеченности вы раскрываетесь и становитесь общительным. Стоит только захотеть.

19-24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой. В ваших высказываниях много сарказма. Однако эти недостатки исправимы.

14-18 баллов. Вы общительны. Уверенно вступаете в контакт с другими людьми. Тактичный собеседник.

9-13 баллов. Вы весьма общительны, лобозытны, любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания. Вам недостает усидчивости, терпения и решительности, когда сталкиваетесь с серьезными проблемами.

4-8 баллов. Вы должно быть, «рубаха-парень». Всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас хандру. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее. Ваша общительность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Бываете вешельчивы и обидчивы. Окружающим людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям.

Задание 2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:

собеседника, если он первый с вами заговорил;

У ситуации, если она требует от вас активности;

цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

вашего желания общаться с этим человеком;

вашего настроения вне зависимости от ситуации;

У вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы:

искренне интересуетесь мнением собеседника;

задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;

внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;

делитесь своими проблемами;

рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы:

отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику; ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника; будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

В. Завершая разговор, вы:

являетесь инициатором его прекращения;
прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

Задание 3. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Первое знакомство

Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т.п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три-пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

Упражнение 2. Завоевать внимание

Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10-12 человек, то их можно разбить на две команды: одна наблюдает, другая выполняет упражнение. Затем поменяться местами. После выполнения упражнения необходимо обсудить: кому из группы удалось завоевать большее внимание аудитории и почему.

Упражнение 3. Центр общения

Все участники разбиваются на группы по шесть-восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна любому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то, видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы надо выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

- Что необходимо учитывать при принятии группового решения?
- Какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

Задания для саморазвития



1. Напишите программу саморазвития на определенный период времени (чему хочу научиться, чего хочу достичь?).
2. Записывайте удачные дела, мысли, способствовавшие улучшению взаимопонимания с другими людьми.
3. Записывайте философские изречения, цитаты, высказывания, которые помогают в понимании себя и других людей.

Вопросы для самопроверки



1. Определите понятие «общение». В чем заключается феноменология общения?
2. Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.

Назовите типы общения и дайте им характеристику.

Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.

Можно ли развивать общительность? Каким образом? Назовите качества приятного собеседника. Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?

6. Какова взаимосвязь деятельности и общения?

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. М., 1994.
2. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 2003.
3. *Бодалев А.А.* Психология общения. М., 2002.
4. *Буева Л.П.* Человек: деятельность и общение. М., 1978.
5. *Дерябо С.Д., Левин В.А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
6. *Леонтьев А.А.* Психология общения. М., 1997.
7. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
8. Психология: словарь под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
9. Психология: словарь под ред. В.В. Давыдова, В.П. Зинченко. М., 1996.
10. *Резан А.А., Колуминский Я.И.* Социальная педагогическая психология. СПб., 2000.
11. *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2004.

Глава 2. МНОГОПЛАНОВЫЙ ХАРАКТЕР ОБЩЕНИЯ

*Если твои губы всегда готовы говорить,
отнесись с осторожностью к пяти пустякам:
с кем ты говоришь, о ком говоришь, как, когда и где говоришь.*

В. Норрис

Рекомендации. В данной главе предлагается рассмотреть три основные стороны общения, а именно: передача информации (коммуникация), взаимодействие (интеракция), познание людьми друг друга (перцепция). Наиболее полно общение может быть изучено в единстве всех трех аспектов, однако при их анализе есть смысл рассматривать каждый из них в отдельности, поэтому нами выделено три темы. Практические задания также делают акцент на определенной стороне общения. Предложенные упражнения в большей степени ориентированы на познание своих сильных и слабых сторон в процессе общения. В упражнениях на коммуникацию главное внимание отводится информации, способам ее передачи и получения. В теме «Интеракция» основной акцент сделан на выборе стратегии взаимодействия с партнером. В предложенных упражнениях важно осознать, какие стратегии поведения вы выбираете, а также как достичь сотрудничества во взаимодействии с другими людьми. В третьей теме обратите внимание на то, каким образом вы формируете образ своего партнера, какие стереотипы восприятия на это влияют. В конце главы, основываясь на полученных знаниях, попробуйте проанализировать жизненные ситуации, учитывая многоплановый характер общения.

2.1. Общение как обмен информацией (коммуникация)

*Коммуникабельность
начинается с внимания к людям.*

Ж. Лабрюйер

2.1.1. Специфика обмена информацией между людьми

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Первоначально этот процесс был непосредственно включен в совместную деятельность, и лишь позже произошло его выделение — психологическая спецификация. Набор сведений, которыми люди обмениваются между собой, можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации понимается как *обмен информацией*.

Коммуникация — это обмен информацией между двумя и большим количеством людей. Основная цель информационного обмена в общении — выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций или проблем.

При всяком рассмотрении коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона: как информация передается, в то время как в условиях общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

При передаче информации могут возникать коммуникативные барьеры, которые носят социальный или психологический характер.

Коммуникативные барьеры — это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Коммуникативные барьеры могут быть трех типов: понимания, социально-культурного различия и отношения (схема 7).

Схема 7. Коммуникативные барьеры



Возникновение барьера понимания может быть вызвано рядом причин: фонематическое непонимание, семантический, стилистический, логический барьеры. Феномен фонематического непонимания проявляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи-скороговорки или с большим количеством звуков-паразитов. Семантические барьеры понимания связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов. Например: «Убери свою ручку». Значение слова «ручка» может пониматься как «рука человека» или «авторучка». Стилистический барьер обычно возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. Наконец, логический барьер непонимания происходит, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Например, детская логика отличается от логики взрослого. Если спросить малыша, почему кораблик плавает, он может ответить: «Потому что он мой».

Нередко причиной барьера понимания могут служить социально-культурные различия между партнерами по общению (социальные, политические, религиозные, профессиональные различия). Говоря о социальных различиях, можно вспомнить поговорку: «Сытый голодному не товарищ». Политическое непонимание лучше всего демонстрируют те конфликты, которые возникают между представителями разных партий. Религиозные войны возникают в результате трудностей в общении людей, исповедующих разные религии. Иногда препятствием может стать само восприятие партнера по общению как представителя определенной профессии.

Психологи показали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Барьер общения в общении возникает, например, при неприязни, недоверии к собеседнику. Это существенно влияет и на восприятие информации, исходящей от него.

Любая поступающая к человеку информация несет в себе элементы воздействия. Выделяют два типа коммуникативного воздействия.

- Авторитарная коммуникация. Реализуется установка «сверху — вниз», которая предполагает подчиненное положение слушающего, восприятие его коммуникатором как пассивного объекта воздействия.
- Диалогическая коммуникация. Реализуется установка «на равных», слушатель воспринимается как активный участник коммуникативного процесса, имеющий собственное мнение.

В таблице 1 представлена сравнительная характеристика типов коммуникативного воздействия.

Передать информацию можно с помощью знаков. В общем виде выделяются два вида знаков, несущих информацию: слова и жесты. Способы передачи информации соответственно и определены как вербальная и невербальная коммуникации.

Таблица 1. Авторитарная и диалогическая коммуникация

№ п п	Параметры процесса коммуникации	Авторитарная коммуникация	Диалогическая коммуникация
1	Психологическая установка коммуникатора	«сверху- вниз»	«на равных»

№	Параметры процесса коммуникации	Авторитарная коммуникация	Диалогическая коммуникация
2	Характеристика текста	<ul style="list-style-type: none"> • безличный характер. • без учета особенностей слушателей. • сокрытие чувств. • аксиоматичное содержание 	<ul style="list-style-type: none"> • персонификация. • учет индивидуальных особенностей слушателей. • открытое предъявление собственных чувств. • дискуссионный характер содержания
3	Форма коммуникации	монофония	полифония
4	Характер невербального поведения	закрытые жесты и позиция «над аудиторией»	открытая жестикуляция. один пространственный уровень

2.1.2. Вербальная коммуникация. Речь

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь — самое универсальное средство коммуникации.

При помощи речи происходит кодирование и декодирование информации. Информация — это отдельный элемент образа мира, полученный через опосредованное или непосредственное познание. Коммуникатор, когда говорит, кодирует информацию, а реципиент в процессе слушания ее декодирует. Передача информации от одного партнера к другому выражена в схеме 8.

В межличностной коммуникации как особая проблема выделяется интерпретация сообщения, поступающего от говорящего (коммуникатора) к слушающему (реципиенту). Форма и содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей самого коммуникатора, его представлений о реципиенте и отношения к нему, а также от всей ситуации, в которой протекает общение. Кроме того, посланное им сообщение не остается неизменным — оно трансформируется, изменяется под влиянием ин-

дивидуально-психологических особенностей личности реципиента, а также отношения последнего к автору, самому тексту и ситуации общения.

Схема 8. Передача информации



Понимание речи начинается с восприятия и осмысления отдельных слов. Декодирование их позволяет раскрыть смысл всей системы слов, которая выражает определенную мысль. После того как будут поняты отдельные предложения, начинается понимание сообщения в целом. А.Р. Лурия считал, что для понимания целостного сообщения воспринимающий должен соотнести предложения друг с другом, выбрать те из них, которые имеют ключевое, ведущее значение, и сформулировать общую мысль высказывания, а иногда и расшифровать тот мотив высказывания, который составляет его подтекст. Знание подтекста речи, который извлекают из содержания разговора, является необходимым условием «глубинного прочтения» мыслей.

В контекст взаимодействия двух индивидов, как правило, входят они сами как самостоятельные личности и ситуация их деятельности (поведения). Декодирование сигналов от этих составляющих контекста и создает условия для достижения взаимопонимания людей. Важным инструментом этого процесса является обратная связь — сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого. Обратная связь может быть: безоценочной (уточнение информации с целью получения дополнительных сведений), негативной (содержащей критику или корректировку), позитивной (содержащей одобрение или поддержку).

Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название убеждающей коммуникации. Американским журналистом Г. Лас-

суэлом для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации (в частности, газет) предложена модель коммуникативного процесса. Она включает пять элементов:

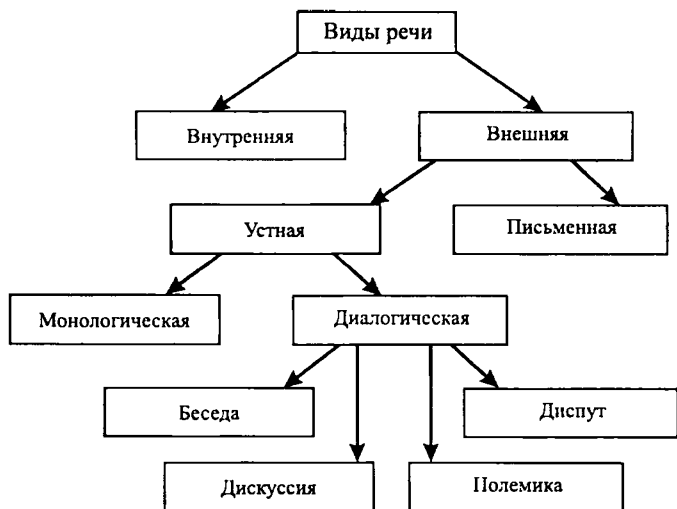
1. Кто? (передает сообщение) — Коммуникатор
2. Что? (передается) — Сообщение (текст)
3. Как? (осуществляется передача) — Канал
4. Кому? (направлено сообщение) — Аудитория
5. С каким эффектом? — Эффективность

Рассмотренная схема может помочь при познании способов и средств воздействия в процессе коммуникации.

Хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение при условии включения ее в деятельность. Знание языка вне речевой деятельности теряет смысл и потому забывается.

Речевая деятельность обозначает деятельность общения между людьми посредством языка и речи. Речевую деятельность удобнее рассмотреть, разложив ее на виды речи (схема 8).

Схема 8. Виды речи



По степени направленности можно выделить внешнюю и внутреннюю речь. Сначала возникает внешняя, устная речь, социально обусловленная необходимостью общения ребенка со взрослыми, а внутренняя речь является производной от нее.

Л.С. Выготский утверждал, что внутренняя речь возникает из эгоцентрической речи. Ребенок разговаривает во время игры и других занятий сам с собой, а затем эта речь обеззвучивается, сокращается и превращается во внутреннюю речь. Внутренняя речь — это речь без звука, скрытое мышление в словесной форме, мышление про себя и для себя.

Внешняя устная речь имеет два вида: монологический и диалогический. Монологическая речь есть процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка. В ней используются слова, разъясняющие, уточняющие, конкретизирующие основную мысль. Поскольку как студенту, так и преподавателю приходится часто готовить выступление, то в приложении нами приводится план подготовки и произнесения речи (приложение 1), а также основные приемы привлечения внимания в устном выступлении (приложение 2).

Диалогическая (или диалоговая) речь предполагает обмен репликами между двумя и более людьми. Существуют различные формы диалога: бытовой разговор, беседа на определенную тему (в том числе интервью, беседа в учебном процессе), теоретическая дискуссия, молодежный диспут, политическая полемика. В образовательном процессе применение диалоговых форм общения учителя и ученика наиболее эффективны для усвоения знаний. В приложении вы можете познакомиться с планом управления дискуссией (приложение 3) и основными правилами поведения в споре (приложение 4).

Речевая деятельность дополняется невербальными знаковыми сигналами.

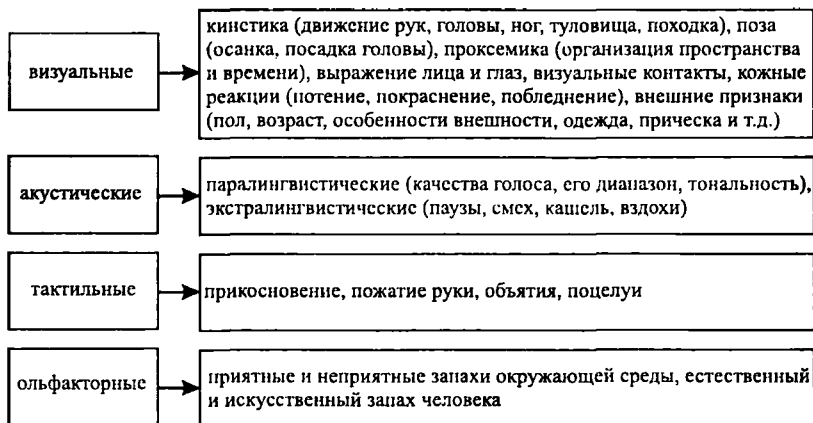
2.1.3. Невербальные способы общения

Для создания целостного представления о процессе общения важно учитывать невербальные (несловесные) способы взаимодействия партнеров. Две трети информации о человеке мы получаем, наблюдая за его поведением, то есть мы сначала видим и слышим человека и лишь затем у нас формируется представление о нем. Учеными были обнаружены и зарегистрированы более 1000 невербальных знаков и сигналов. А. Мейсрабин установил, что словами передается только 7% информации, звуковыми сред-

ствами (включая тон голоса, интонацию звука) — 38%, а невербальными средствами — 55%.

В качестве основных видов невербального общения выделяют: визуальные, акустические, тактильные и ольфакторные (схема 9).

Схема 9. Виды невербальных средств общения



Возникает вопрос: «Возможна ли подделка в собственном языке тела?» Обычно ответ на этот вопрос — отрицательный, потому что выдаст отсутствие совпадения между жестами. Например, раскрытые ладони ассоциируются с честностью, но, когда обманщик раскрывает вам свои объятия и улыбается, одновременно говоря ложь, микросигналы его организма выдают тайные мысли. Это могут быть суженные зрачки, поднятая бровь, искривленные уголки рта. Все эти сигналы будут противоречить раскрытым объятиям и широкой улыбке.

Лицо чаще, чем какая-либо другая часть человеческого тела, используется для скрывания ложных высказываний. Мы улыбаемся, киваем головой, подмигиваем в попытке скрыть ложь, но, к несчастью для нас, наше тело своими знаками говорит истинную правду, и наблюдается несоответствие между сигналами, считываемыми с лица и тела, и словами. Недаром изучение выражения лица является искусством.

На невербальные средства общения накладывают отпечаток конкретные социально-культурные условия, поэтому нет общих норм для всего человечества. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

Например, во Франции жест «о'кей» (рис. 1) означает «ноль» или «ничего», в Японии — «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна он используется для обозначения гомосексуальности мужчины.

В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец (рис. 2) имеет три значения. Обычно он используется при «голосовании» на дороге. Второе значение — «все в порядке», а

когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающим нецензурное ругательство. В некоторых странах, например в Греции, этот жест означает «заткнись», поэтому можете представить себе положение русского, пытающегося поймать попутную машину на греческой дороге.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся жесты.

Рукопожатия. С помощью различного разворота ладони можно придать жесту господствующее, покорное или равное значение. Во время властного рукопожатия ваша рука захватывает руку другого человека таким образом, что ладонь развернута вниз. Тем самым вы сообщаете этому человеку, что хотите главенствовать в процессе общения с ним.

Закладывание рук за спину. Некоторые люди имеют привычку ходить с высоко поднятой головой, выставленным подбородком и с заложенными за спину руками. Это считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Жест «закладывание рук за спину с захватом запястья» говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки (рис. 3).

Жесты «лжи». Быстрота некоторых жестов и их очередность зависят от возраста человека. Например, если пятилетний ребенок сказал неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или

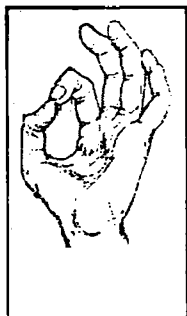


Рис. 1. Жест «о'кей»

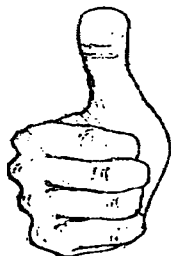


Рис. 2. Жест «нет проблем» обеими руками рот. Когда подросток

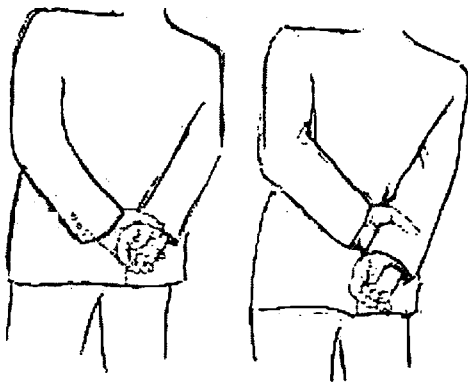


Рис. 3. Жест «закладывание рук за спину»

говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ. Когда взрослый лжет, мозг посылает ему импульс прикрыть рот в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест — прикосновение к носу, потирание века, уха, оттягивание воротничка. *Почесывание шеи.*

Этот жест показывает сомнения и неуверенность человека, который говорит: «Я не уверен, что я с вами согласен».

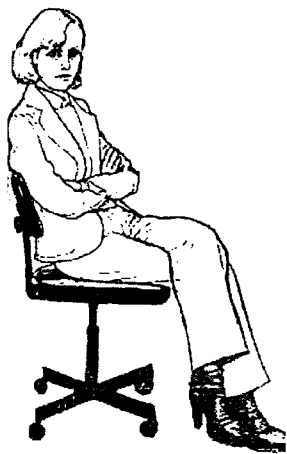


Рис. 4. Жест «недовольства»

Скрещивание на груди рук. Руки в замок на груди выражают попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации. Типичное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека (рис. 4).

Простой, но эффективный способ заставить человека разомкнуть руки — дать ему ручку, книгу, бумагу, любой предмет, беря который он вытянет руки вперед. Тем самым он

примет более открытое положение, и его состояние изменится.

Если кроме скрещивания рук на груди, человек сжимает пальцы в кулак, это говорит о его враждебности и наступательной позиции. Жест — кисти скрещенных рук на плечевой части руки, означает сдерживание негативных ощущений.

Скрещивание ног. Жест закидывания ноги на ногу может использоваться для выражения взволнованного состояния, сдержанной или защитной позиции.

Если закидывают ногу на ногу с образованием угла, это говорит о том, что здесь присутствует дух соперничества и противоре-

чия. Такая поза популярна у мужчин, имеющих бойцовский характер. Человек с быстрой реакцией, которого очень трудно переубедить в споре, часто сидит, закинув ногу на ногу, обхватив ногу руками (рис. 5). Это признак твердого, упрямого человека, к которому нужен специальный подход для нахождения общего языка.

Курение. Курение сигареты является способом подавления внутреннего напряжения, позволяющим потянуть время перед принятием решения. Сигаретный ритуал включает постукивание, помахивание сигаретой и другие мини-жесты, указывающие на то, что человек испытывает напряжение. Постоянное сбрасывание пепла с конца сигареты свидетельствует о высоком внутреннем напряжении человека, и, возможно, вам нужно его успокоить. Если курильщик зажигает сигарету и неожиданно гасит ее, не докурив до своей обычной длины, он проявляет желание закончить разговор.

Таким образом, рассмотрение, хотя и краткое, особенностей невербальной коммуникации показывает, что они играют важную роль в процессе общения. Вместе с вербальной системой коммуникации различные особенности невербальной коммуникации обеспечивают обмен информацией, необходимый людям для орга-



Рис. 5. Жест «соперничества-упрямства»

низации совместной деятельности и других форм взаимодействия. Достаточно подробно невербальные средства общения рассматривает А. Пиз в своей книге «Язык жестов».

2.1.4. Особенности коммуникации в педагогическом процессе

Для учителя словесное общение с учащимися играет ведущую роль в его деятельности: объяснение нового на уроке, воспитательная беседа, анализ ошибок учеников, выступление на родительском собрании и т.п. Коммуникация предусматривает обмен информацией, то есть движение ее в обе стороны. Школьник не только объект, но и субъект словесного контакта. Он активно воспринимает услышанное, имеет свою собственную точку зрения. Поэтому учителю важно уметь слушать своих учеников, вести диалог, говорить на одном языке, чтобы понимать друг друга.

На уроке, во внеклассной работе, вообще в любой жизненной ситуации прежде всего необходимо уметь начать разговор. Не стоит, например, начинать разговор со страстных призывов к серьезной работе, строгих замечаний, монотонного перечисления того, что будет делаться на уроке. Лучше сразу приступить к существу вопроса.

В своих «Советах лектору» известный русский юрист и оратор А.Ф. Кони рекомендует использовать «зацепляющие крючки», то есть то, что могло бы привлечь внимание аудитории, увлечь, создать настрой на восприятие материала. Например, использовать демонстрационный эксперимент, в котором принимают участие сами слушатели; предлагать для размышления информацию, имеющую парадоксальный характер; задавать вопросы, побуждающие к мыслительной активности, и т.п.

Готовя выступление, важно учитывать вид речи, состав слушателей, их подготовленность, характер освещаемой проблемы. Аудитория чувствительна к неправильному произношению слов и плохой дикции. Речь должна быть сбалансирована по темпу. Торопливая речь свидетельствует о робости выступающего, вялая — о его безразличии к аудитории.

Передача содержания должна быть направлена не только к разуму, но и к чувствам слушателей, соответствовать их настрою. Например, однажды родительское собрание я начала со

слов: «Мы все становимся родителями с момента рождения нашего первенца и азбуку воспитания постигаем с взрослением нашего ребенка. Поэтому часто совершаем ошибки. Однако есть знания, которые способствуют делать ошибки реже...» После этих слов я почувствовала, что аудитория настроилась на восприятие того, что хочу им сказать.

Точность построения фразы играет роль в ее восприятии. Слово, поставленное не на свое место, может исказить смысл. Моя дочка, пересказывая воспитательный момент, который проводила учительница с их классом, рассказала следующий эпизод. Учительница в качестве примера хотела поставить своим ученикам параллельный класс «А», и у нее получилась замечательная фраза, вошедшая в историю класса «Б»: «Учитесь, как-ашки!»

Мешают восприятию информации слова-паразиты: так сказать, значит, ну, как бы, какой-то, этот самый, вот, значит и другие. Старайтесь следить не только за своей речью, но и помогать учащимся говорить правильно. Известный физик П. Дирак учил своих слушателей выражаться точно. Как-то после объяснения задачи он спросил:

— Есть ли вопросы?

— Я не знаю, как вы получили это выражение.

— Это утверждение, а не вопрос.

Диалоговая форма общения, применение прямых обращений к слушателям помогают держать внимание аудитории.

Успешные преподаватели знают, что мастерство достигается при выполнении трех условий:

1. Знать предмет, о котором говоришь, глубоко и в деталях.

2. Знать свой родной язык и уметь пользоваться его гибкостью и богатством.

3. Любить детей и быть искренним.

Конечно, в данном параграфе не охвачены все тонкости проведения коммуникативного взаимодействия учителя и ученика. Этому посвящены книги по педагогической психологии, методике преподавания предмета. У вас есть возможность сделать выбор: учиться на собственных ошибках либо строить свой опыт, искать собственный стиль, основываясь на лучших педагогических традициях, овладевая опытом известных педагогов.

Психологические исследования последних лет показали, что главный фактор, способствующий высокой эффективности вос-

питания и обучения, — положительные эмоциональные переживания. Если учитель входит в класс с хорошим настроением, поддерживает деловую атмосферу в течение занятия и с таким же настроением идут к нему ученики, то такой процесс приносит удовольствие, удовлетворение от получения знаний, радость от улучшения результатов учебы.

В психологии существует термин «эффект края». Начало и конец любого события запоминаются особенно хорошо. Удачное завершение коммуникативного взаимодействия не только надолго запомнится, но и позволит на хорошей ноте начать общение при следующей встрече. Недаром в народе говорят: «Конец — делу венец».

2.1.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Проверьте свои коммуникативные и организаторские способности по тесту КОС.

Ответьте на вопросы опросника. Варианты ответов: да, нет, не знаю.

Опросник:

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию или вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Правится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди?
20. Обычно вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Вам нравится постоянно находиться среди людей?
22. Когда вам не удается закончить начатое дело, вы раздражаетесь?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Вы легко вносите оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы будете отстаивать свою точку зрения, если она не была принята вашими товарищами?
33. Вы себя чувствуете свободно в незнакомой для вас компании?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих знакомых?

Обработка результатов:

Уровень коммуникативности равен: ответы "да" (1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37) сложить с ответами "нет" (3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39) и разделить на 20.

Уровень коммуникативности:

- до 0.45 низкий.
- до 0.55 ниже среднего.
- до 0.65 средний.
- до 0.75 высокий.
- до 0.80 очень высокий.

Уровень организаторских способностей равен: ответы "да" (2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38) сложить с ответами "нет" (4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40) и разделить на 20.

Уровень организаторских способностей:

- до 0.55 низкий.
- до 0.65 ниже среднего.
- до 0.70 средний.
- до 0.80 высокий.
- до 0.85 очень высокий.

Задание 2. Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников (родные, друзья, сотрудники, однокурсники, средства массовой информации). Какие вы предъявляете требования к себе и другим людям при передаче информации?

Задание 3. Понаблюдайте за собой и за другими. Попытайтесь понять значение жестов и сигналов, подаваемых другими людьми. Свои наблюдения занесите в таблицу 2.

Таблица 2. Жесты и их интерпретация

Жесты	Моя интерпретация	Интерпретация собеседника

Понаблюдав за жестами партнеров по общению, вы сможете получать больше достоверной информации.

Задание 4. Представьте ситуацию, когда вы чувствуете «внутренние зажимы», скованность, ваше внутреннее состояние беспокойно. Попробуйте походить, подвигаться. Замерьте на несколько секунд. Осознайте свои чувства.

Смените первое состояние на противоположное. Полностью осознайте всем своим телом состояние комфорта, возбужденной радости. Замерьте на несколько секунд. Осознайте свои чувства.

Вернитесь в первое состояние, плавно перейдите во второе. Найдите нечто среднее между ними. Какой опыт в понимании своих ощущений вы для себя актуализировали? Сможете ли вы в состоянии «внутренних зажимов» вести спокойную беседу? Скорее всего, нет. Используйте полученный опыт для осознания своего поведения.

Паузившись осознавать свои ощущения, вы сможете быть адекватным во взаимодействии с другими людьми, а, следовательно, будете получать удовольствие от гармонии с самим собой.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Передай информацию

Участники (пять-семь человек) встают в линию спиной друг к другу. Ведущий первому участнику дает задание передать при помощи жестов «цветочек» следующему игроку, второй передает третьему и т.д. У последнего участника тренер спрашивает: «Что вы получили?» В случае искажения информации обсудить, почему последний человек получил неверную информацию.

Упражнение 2. Телефограмма

Из группы выбираются пять-семь человек для передачи информации. Передается телефограмма от одного участника к другому так, чтобы остальные участники, передающие информацию, ее не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму участнику и т.д. Группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше ее снять на камеру.

Информация: *“Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог переговорить с вами лично, и просил передать вам, что если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 ежедневно до 2 октября”.*

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?»

В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передаче информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

Упражнение 3. Мысль одна, а слов много

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Хорошо в краю родном». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом не одно из слов данного предложения не должно упоминаться. Важно сохранить смысл высказывания. Можно устроить соревнования между командами. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

Вопросы для самопроверки



Охарактеризуйте коммуникативный процесс.

Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?

3. Что такое информация? Какие требования к ее передаче другим людям необходимо соблюдать, чтобы сохранить ее содержание?
4. Назовите типы коммуникативного воздействия и приведите примеры.
5. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
6. Как невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
7. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости от возраста собеседника, от степени знакомства с собеседником, от ситуации общения.

2.2. Общение как взаимодействие (интеракция)

*Знать, чтобы предвидеть.
предвидеть, чтобы управлять.*

И. Кант

2.2.1. Природа и структура взаимодействия

Интерактивная сторона общения — это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей.

Интеракция — взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности.

В ходе общения для участников важно не только обмениваться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую стратегию. Взаимодействуя с окружающими по разным поводам, мы выбираем, как правило, стратегии поведения, соответствующие ситуации. Взаимодействие людей разнообразно. Поэтому ученые стремятся упорядочить многообразные типы взаимодействия, создать целостную картину, моделирующую богатство общения.

Наиболее распространенным оказалось дихотомическое деление: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция. Выделение полярных типов взаимодействия, хотя и предполагает наличие промежуточных, дает несколько упрощенную картину человеческого общения.

Р. Бейлз объединил наблюдаемые образцы взаимодействия в целостную систему (схема 10).

Схема 10. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия



Если при взаимодействии с другими людьми человек ориентируется только на свои цели без учета целей партнеров по общению, то он вступает в противодействие или конкуренцию. Компромисс реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства. Сотрудничество направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей (кооперация). Уступчивость предполагает принесение в

жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм). Избегание представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого (индивидуализм).

Р. Бейлз считает, что любое взаимодействие может быть описано с помощью четырех феноменов (позитивные эмоции, решение проблем, постановка проблем, негативные эмоции). В каждой из них он выделял три типа поведения (таблица 3).

Таблица 3. Основные области взаимодействия и соответствующие поведенческие проявления

Области взаимодействия	Основные поведенческие проявления
Позитивные эмоции	Выражение солидарности. Снятие напряжения. Выражение согласия.
Решение проблем	Предложения, указания. Выражение мнений. Выдача ориентаций.
Постановка проблем	Проеьба об информации. Проеьба высказать мнение. Проеьба об указаниях.
Негативные эмоции	Выражение несогласия. Создание напряженности. Демонстрация антагонизма.

Несмотря на целостность, система не лишена недостатков, так как фиксирует лишь форму взаимодействия. Тем не менее вслед за Бейлзом психологи стали выделять в самом взаимодействии собственно дело и отношение к нему со стороны участников, то есть их эмоции.

Дж. Хоманс, автор теории обмена, считает, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Эта теория опирается на четыре принципа:

- 1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
- 2) если вознаграждение за определенные типы поведения зависит от каких-то условий, человек стремится их воссоздать;
- 3) если вознаграждение велико, человек готов затратить больше усилий ради его получения;

4) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

С помощью теории Хоманса могут быть описаны разные сложные виды взаимодействий: отношение к власти, переговорный процесс, лидерство и т.п. Он рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

Такое взаимодействие в общем случае больше, чем простой обмен вознаграждениями, и реакция людей на вознаграждения не всегда определяется линейной связью «стимул—реакция». Так, высокие вознаграждения могут приводить к потере активности.

3. Фрейд считал, что межличностное взаимодействие определяется в основном представлениями, усвоенными в раннем детстве, и конфликтами, пережитыми в этот период жизни. Таким образом, согласно психоаналитической теории в процессе взаимодействия люди воспроизводят детский опыт.

В основе подхода Э. Гоффмана — «теория управления впечатлениями» — лежит предположение, что ситуации социального взаимодействия напоминают драматические спектакли, в которых люди, как актеры, стремятся создавать и поддерживать благоприятное впечатление.

Наиболее подробно интерактивная сторона общения исследовалась в работах представителей символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер), считавших, что поведение людей по отношению друг к другу и предметам окружающего мира определяется тем значением, которое они им придают.

Дж. Мид рассматривал поступки человека как социальное поведение, основанное на обмене информацией. Он считал, что люди реагируют не только на поступки других людей, но и на их намерения. Он выделял во взаимодействии два типа действий:

1. Незначимый жест (автоматический рефлекс типа моргания).
2. Значимый жест (связан с осмыслением поступков и намерений другого человека).

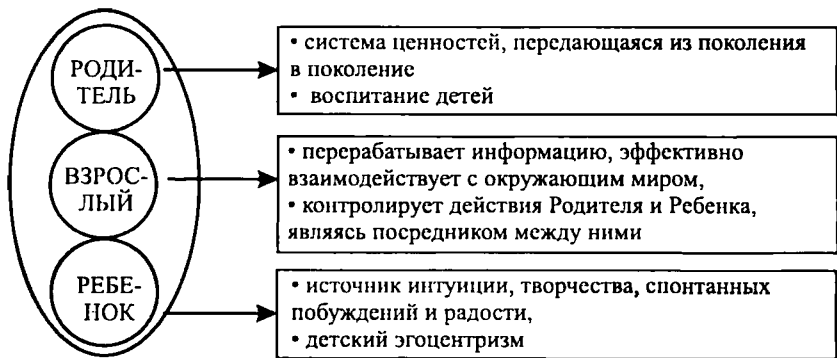
Во втором случае необходимо поставить себя на место другого человека или принять его роль.

Сущность концепции символического интеракционизма заключается в том, что взаимодействие между людьми рассматривается как непрерывный диалог, в процессе которого они наблю-

дают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них. Данная концепция даст более реалистическое представление о взаимодействии между людьми, чем теория обмена, однако она придаст слишком большое значение символическим аспектам взаимодействия.

Еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе — направлении, предлагающем управлять действиями участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия (Берн, 1988). С точки зрения транзактного анализа каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций, которые условно обозначены как Родитель, Ребенок и Взрослый. Все эти стороны личности обладают абсолютно разными предназначениями, характеристиками и ценностями (схема 11).

Схема 11. Структура «Я» по Э. Берну



Данные позиции не связаны с социальной ролью: это лишь психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. Позиция Ребенка может быть определена как позиция «Хочу!», позиция Родителя как — «Надо!», позиция Взрослого — объединение «Хочу!» и «Надо!».

Взаимодействие эффективно, если партнер обращается к другому как Взрослый к Взрослому, и тот отвечает с такой же позиции. В других случаях взаимодействие может нарушиться и прекратиться. Например, жена обращается к мужу: «Я порезала палец» (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого). Он может ответить: «Сейчас перевяжем» — это ответ Взрослого, «Вечно у тебя что-то случается» — ответ с позиции Родителя, «Что же я

теперь должен делать?» — ответ Рсбенка. В двух последних случаях эффективность невелика.

Изменить негативные модели взаимодействия крайне трудно, поскольку они осуществляются на уровне привычки.

2.2.2. Конфликт как особая форма взаимодействия

В психологическом плане конфликт может быть рассмотрен как особая форма взаимодействия и определяется как наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях.

Отметим важнейшие моменты данного определения.

- Во-первых, под конфликтными подразумеваются те взаимодействия и отношения, в которых лежат несовместимые интересы, потребности или ценности и их одновременное удовлетворение, существование невозможно.

- Во-вторых, можно выделить внутриличностный, межличностный и межгрупповой конфликт, в зависимости от того, в каком пространстве возникли и развиваются объективные противоречия.

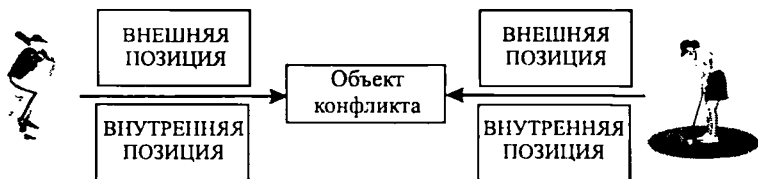
- В-третьих, конфликт сопровождается для его участников негативными эмоциональными состояниями, осложняющими и без того непростую ситуацию объективного противоречия.

Выделяют четыре основные характеристики конфликта: *структуру, динамику, функцию и типологию* (Петровская Л.А., 1977). Психологическая структура конфликта может быть описана с помощью двух важнейших понятий: конфликтной ситуации и инцидента.

Конфликтная ситуация — это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон. По сути дела, это еще не сам конфликт, так как существующее объективное противоречие может определенное время не осознаваться участниками взаимодействия.

Конфликтная ситуация имеет весьма определенную структуру (схема 12).

Схема 12. Структура конфликтной ситуации



Как видно из схемы, в объективной конфликтной ситуации присутствуют объект конфликта — реальный или идеальный предмет, являющийся причиной спора, и стороны конфликта или его участники, в качестве которых могут выступать отдельные люди или группы людей. Для сторон характерно наличие у них внешней и внутренней позиции в конфликте. Внешняя позиция — это та мотивировка участия в конфликте, которая открыто предъявляется сторонами своим оппонентам (так чаще всего называются участники конфликтного взаимодействия). Она может совпадать, а может и не совпадать с внутренней позицией, представляющей собой набор тех истинных интересов, мотивов и ценностей, которые принуждают человека или группу включаться в конфликт. Отметим, что внутренняя позиция зачастую скрыта не только от оппонентов и наблюдателей, но и от самого субъекта, так как является неосознаваемой. Забегая вперед, скажем, что осознание внутренней мотивации — это важный шаг к продуктивному разрешению конфликта.

В качестве примера такого несовпадения внутренней и внешней позиций можно привести типичный конфликт подростка и взрослого, в котором за внешне агрессивной позицией ребенка, как правило, стоит потребность в признании, уважении, необходимость поддержания значимости своего «Я», неосознаваемая им самим.

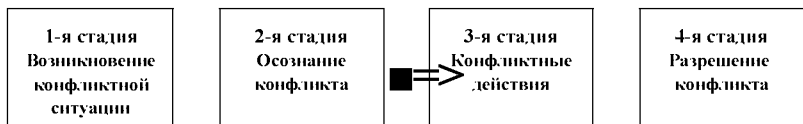
Конфликт становится психологической реальностью для участников с момента возникновения инцидента. **Инцидент** — это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в их интересах и целях. То есть инцидент — это осознание конфликтной ситуации. Он может протекать в различных формах: скрытой и открытой.

- **Скрытый инцидент** разворачивается на уровне осознания участниками конфликтности происходящего, но может никак не проявляться в их реальных отношениях и реакциях.

• Открытый инцидент разворачивается как серия конфликтных действий участников по отношению друг к другу.

Динамика конфликта, то есть закономерности его развития находится в полном соответствии с его структурой. Можно выделить четыре основные стадии развития конфликта (схема 13).

Схема 13. Основные стадии развития конфликта



Таким образом, конфликт возникает с появлением объективного противоречия в целях и интересах участников, становится для них психологической реальностью после осознания противоречия, проходит стадию конфликтных действий и приходит к определенному разрешению. Естественно, что две промежуточные стадии не являются обязательными.

На стадии конфликтных действий происходит дальнейшее развитие всех структур конфликта. Объект конфликта, как правило, расширяется за счет «втягивания» в конфликт близлежащих зон взаимоотношений (так, конфликт из деловой сферы переходит в личностную, область несовпадений мнений кажется его участникам гораздо шире, чем вначале). Изменяются и стороны конфликта. В частности, они меняют свой статус по отношению к оппоненту (попытки давить по служебной линии, через юристов, суд, общественность) и привлекают на свою сторону сочувствующих, за счет чего межличностный конфликт очень часто превращается в межгрупповой.

Конфликт может выполнять как деструктивную, так и конструктивную функции.

Конфликт деструктивен, если он:

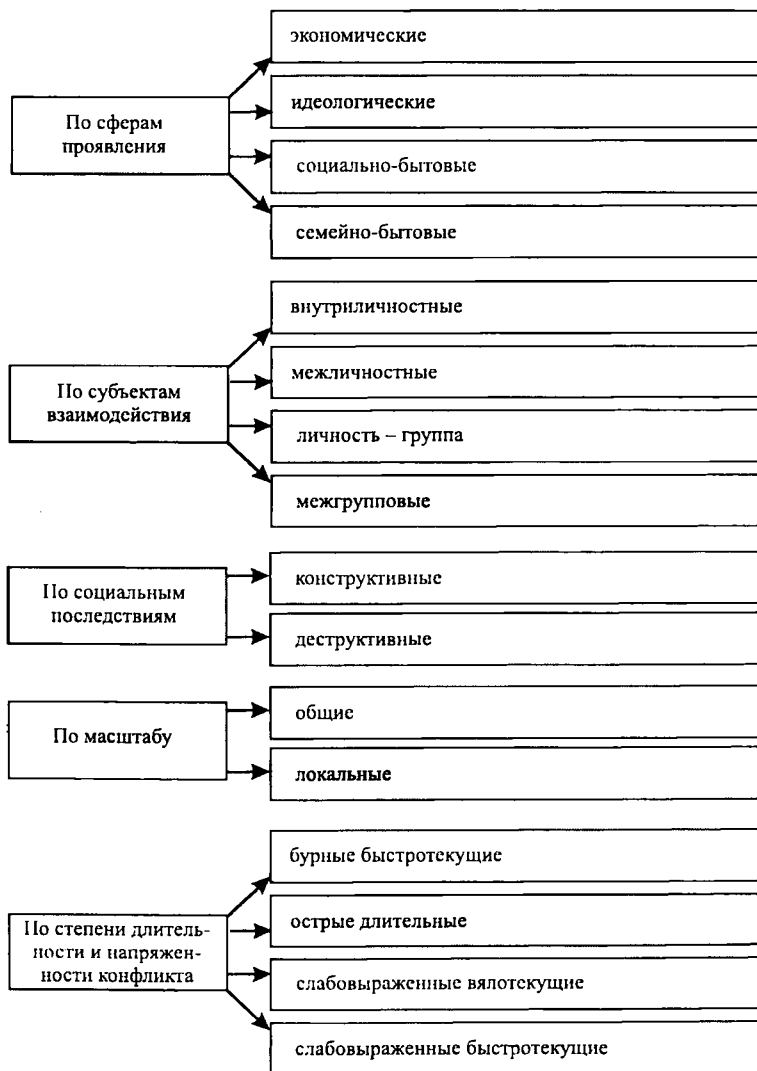
- 1) уводит в сторону от решения более важных проблем и дел,
- 2) укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс,
- 3) поляризует различия в ценностных ориентациях,
- 4) вызывает безответственное, заслуживающее сожаления поведение.

Конфликт конструктивен, если он:

- 1) раскрывает важную проблему,

- 2) вовлекает индивидов в решение проблемы,
- 3) даст выход скопившимся негативным эмоциям,
- 4) помогает индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Схема 14. Классификация конфликтов



Таким образом, конфликты представляют собой сложное социально-психологическое явление. Они отличаются большим разнообразием. Анализ и оценка конфликтов предполагают их группировку, систематизацию, деление по существенным признакам, типам и видам.

Изучая конфликт с самых различных точек зрения, исследователи выделяют различные основания для классификации его типов (схема 14).

Предложенная классификация не является исчерпывающей. Однако с практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценивать возможные пути их разрешения.

2.2.3. Условия конструктивного разрешения конфликтов

Многие конфликты могут быть разрешены еще на стадии их объективного возникновения за счет постоянного и глубокого анализа всей системы связей людей данной группы или коллектива, прогнозирования конфликтогенного влияния всех производимых изменений, тщательного продумывания заинтересованными сторонами своих шагов и слов.

Если вы оказались участником конфликта, то лучше пойти по пути его конструктивного разрешения. К условиям конструктивного разрешения конфликтов относятся:

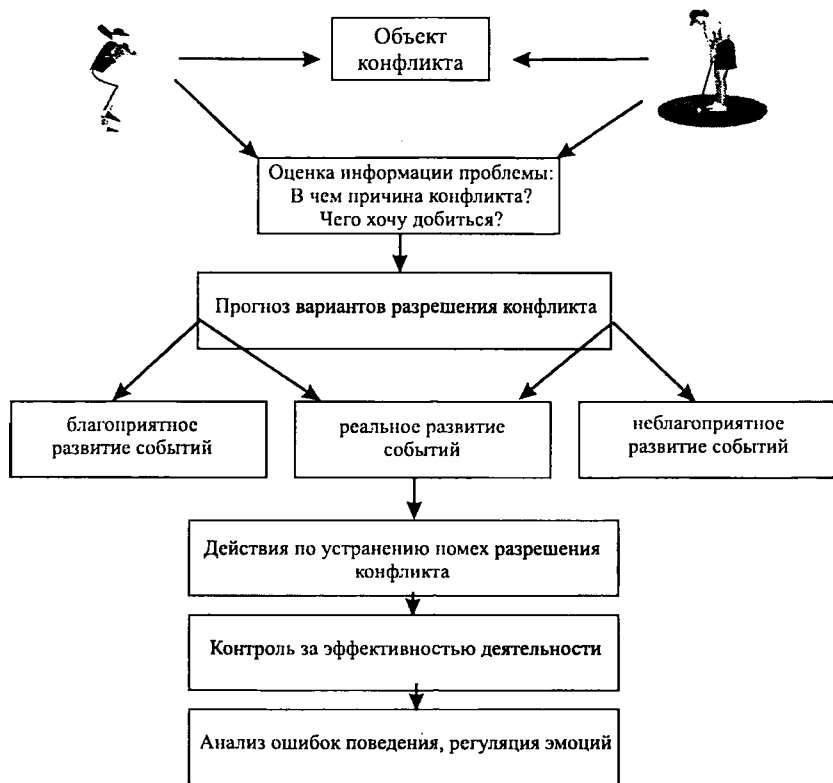
- 1) прекращение конфликтного взаимодействия,
- 2) поиск общих точек соприкосновения в интересах оппонентов,
- 3) снижение интенсивности негативных эмоций,
- 4) выявление и признание собственных ошибок,
- 5) объективное обсуждение проблемы,
- 6) учет статусов (должностного положения) друг друга,
- 7) выбор оптимальной стратегии разрешения.

Для анализа и поисков путей выхода из конфликтной ситуации мы можем применить следующий алгоритм (схема 15).

1. Оценка информации по следующим проблемам:

- объект конфликта (материальный, социальный или идеальный: делим или не делим; может ли быть изъят или заменен; какова его доступность для каждой из сторон);

Схема 15. Основные этапы поиска выходов из конфликта



- оппонент (общие данные о нем, его психологические особенности: цели, интересы, позиция; правовые и нравственные основы его требований; предыдущие действия в конфликте, допущенные ошибки; в чем интересы совпадают, а в чем — нет и др.);
- собственная позиция (цели, ценности, интересы, действия в конфликте; правовая и нравственная основы собственных требований, их аргументированность и доказательность; допущенные ошибки и возможность их признания перед оппонентом и др.);
- причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;
- вторичная рефлексия (представление субъекта о том, как его оппонент воспринимает конфликтную ситуацию, «как он воспринимает меня», «мое представление о конфликте» и т.д.).

2. Прогноз вариантов разрешения конфликта:

- наиболее благоприятно развитие событий;
- наименее благоприятное развитие событий;
- наиболее реальное развитие событий;

- как разрешится противоречие, если просто прекратить активные действия в конфликте.

3. Мероприятия по реализации намеченного плана проводят в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта. Если необходимо, то производится *коррекция ранее намеченного плана* (возвращение к обсуждению; выдвижение альтернатив и новых аргументов; обращение к третьим лицам; обсуждение дополнительных уступок).

4. Контроль эффективности собственных действий предполагает критические ответы самому себе на вопросы:

- зачем я это делаю?
- чего хочу добиться?
- что затрудняет реализацию намеченного плана?
- справедливы ли мои действия?
- какие необходимо предпринять действия по устранению помех разрешения конфликта?

5. По завершении конфликта целесообразно:

- проанализировать ошибки собственного поведения;
- обобщить полученные знания и опыт решения проблемы;
- попытаться нормализовать отношения с недавним оппонентом;
- снять дискомфорт (если он возник) в отношениях с окружающими;
- минимизировать отрицательные последствия конфликта в собственном состоянии, деятельности и поведении.

Большое значение имеет выбор стратегии разрешения конфликта. Наиболее эффективными являются компромисс и сотрудничество.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными и простить. Компромисс эффективен в случаях:

- понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями;

- наличия взаимоисключающих интересов;

- удовлетворения временным решением;

- угрозы потерять все.

Сегодня компромисс — наиболее часто используемая стратегия завершения конфликтов. Для его достижения может быть рекомендована *техника открытого разговора*, которая заключается в следующем:

• заявить, что конфликт невыгоден обоим конфликтующим;

• предложить конфликт прекратить;

• признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте (они наверняка есть, и признать их для вас почти ничего не стоит);

• сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является для вас главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых ничего не стоит уступить. Можно уступить и в серьезных, но непринципиальных вещах:

• высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента (они, как правило, касаются ваших основных интересов в конфликте):

• спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их;

• если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно оно в ситуациях: сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различие во власти; важности решения для обеих сторон; непредубежденности участников. Способ сотрудничества целесообразно осуществлять по методу *«принципиальных переговоров»*. Он сводится к следующему:

• *отделение людей от проблемы*: разграничьте взаимоотношения с оппонентом от проблемы; поставьте себя на его место; не идите на поводу своих опасений; показывайте готовность

разобраться с проблемой; будьте твердыми по отношению к проблеме и мягкими к людям:

- *внимание интересам, а не позициям*: спрашивайте «почему?» и «почему нет?»: фиксируйте базовые интересы и их множество; ищите общие интересы; объясняйте жизненность и важность ваших интересов; признавайте интересы оппонента частью проблемы;

- *предлагайте взаимовыгодные варианты*: не ищите единственный ответ на проблему; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов решения проблемы; ищите взаимную выгоду; выясняйте, что предпочитает другая сторона;

- *используйте объективные критерии*: будьте открыты для доводов другой стороны; не поддавайтесь давлению, а только принципу; по каждой части проблемы используйте объективные и справедливые критерии.

2.2.4. Педагогические конфликты

Практически все конфликты, связанные с процессом обучения и воспитания, являются педагогическими. Можно выделить ряд объективных причин, приводящих к конфликту:

К объективным причинам относятся противоречия:

- между системой воспитания и образования в обществе;
- ценностями, культивируемыми школой, семьей, и ценностями, складывающимися в окружающей среде;
- между педагогическим коллективом и семьей;
- между традициями и новациями в системе обучения и воспитания.

Субъективные причины, приводящие к конфликту:

- индивидуальные особенности личности учителя, такие как бескомпромиссность, ригидность, директивность и т.п.;
- контрольно-оценочная деятельность, перенесенная на межличностные отношения;
- неумение учитывать в работе с людьми их индивидуальные особенности.

Конфликт может носить открытый и скрытый характер. Известно, например, что в начальной школе большинство конфликтов ребенка со взрослыми разворачивается с его стороны в скрытой форме, так как школьник не готов к открытому противо-

стоянию. Он может очень переживать свои отношения с родителями или учителем, мучиться от невозможности что-то предпринять (что может пагубно сказаться на его самочувствии, здоровье и успешности деятельности), однако не совершать никаких конфликтных действий по отношению к значимым людям. В то же время подросток склонен к открытым социальным конфликтам, быстрому переносу возникающих противоречий в область активных конфликтных действий и отношений.

Среди многообразия проблем педагогических конфликтов выделяют следующие:

- связь позиции педагога со стилем управления (организаторской деятельностью),
- стратегии взаимодействия учителей в педагогическом конфликте,
- социальная роль учителя в педагогическом коллективе, влияющая на обострение межличностных отношений.

Позиции педагога в конфликтной ситуации определяются ведущим эго-состоянием. Каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций, условно обозначенных как Родитель, Ребенок и Взрослый (схема 11). Например, педагог находится в благодушном состоянии Ребенка, но пытается сделать строгий выговор ученику. Последний будет реагировать на эго-состояние учителя, а не на его слова. Позиция определяет стиль организаторской деятельности учителя. Каждый стиль коррелирует с определенным эго-состоянием. Эго-состояние Родитель с авторитарным стилем, эго-состояние Взрослый с демократическим стилем, эго-состояние Ребенок с попустительским стилем.

Конфликтные ситуации могут возникать при любой позиции учителя, который пытается разрешить противоречие посредством выбранных им стратегий взаимодействия. Опытные и успешные учителя используют во взаимодействии с учеником стратегии компромисса и сотрудничества. Однако данные стратегии являются наиболее трудными для их практического воплощения. Педагоги могут также решать проблему путем прямого психологического подавления учащегося, реализуя стратегию соперничества. Такой педагог всегда прав, уверен в себе, однако его ученики могут чувствовать собственную неполноценность. В некоторых случаях учителя, чтобы избежать конфликтных ситуаций, стремятся приспособиться к ученикам, классу, выбирая страте-

гию приспособления или избегания. Избегание конфликтов во многом связано с неумением взрослых правильно предъявлять требования к воспитанникам. Однако существуют такие ситуации, в которых стратегии избегания и приспособления целесообразно применить для дальнейшего разрешения проблемы.

Все разнообразие школьных конфликтов может быть систематизировано и представлено в виде трех основных источников конфликтов:

- организация учебно-воспитательного процесса (организационные конфликты),
- межличностные отношения в системе «учитель-ученик» (конфликты взаимоотношений),
- конфликтующие личности (как отдельные учителя, так и отдельные ученики).

К организационным причинам конфликтов относятся: нецелесообразно составленное расписание (оно, как правило, составляется, исходя из удобства для учителей, а не для учеников), плохой подбор учителей, работающих на одной параллели, несостыковка программ и требований, учебная перегрузка детей, неудачный режим работы школы, плохая организация питания, уроков физкультуры и т. д. Можно говорить даже о существовании возрастных школьных периодов, когда чаще всего возникают конфликты между учениками и педагогами как в силу объективных особенностей развития детей, так и в силу недостаточно продуманной организационно-педагогической деятельности школы. К таким, несомненно, относится переход из начального в среднее звено школы, когда со всей очевидностью обнаруживается несоответствие требований, подходов и методик, используемых учителями в начальной и средней школе. Во многом внутренне конфликтен период обучения в 1-м классе (сложный период адаптации к школе), 9-й класс (высокая тревожность по поводу дальнейших перспектив обучения) и 11-й класс (со всей остротой обнаруживается неготовность школьников к «взрослой», самостоятельной жизни).

К конфликтам взаимоотношений относятся конфликты на почве борьбы за лидерство между учителем и отдельным учеником, многочисленные этические конфликты (противоречивые требования со стороны учителей, «двойная мораль», попытка подчинить авторитарными способами и др.).

Наконец, можно говорить о существовании конфликтогенных личностей, которые как бы генерируют вокруг себя зону повышенной конфликтности, внося в свои социальные связи элемент собственной внутренней противоречивости и неустойчивости. Учитывая, что профессия учителя в настоящее время является одной из самых психологически неустойчивых, педагогов в целом можно отнести к людям, чувствительным к конфликту и конфликтным формам реагирования на различные ситуации. В целом это относится и к детям. Одни в силу критического возраста, другие в силу высокой личностной тревожности, патологического типа личности, склонности к агрессивному типу реагирования также являются сами по себе носителями социальных конфликтов.

Таким образом, любой реально возникающий школьный конфликт учителя и ученика должен быть проанализирован на трех уровнях:

а) с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе:

б) с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных отношений учителя и ученика:

в) с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.

Можно сказать, что конфликт разрешен продуктивно, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в условиях и организации всего школьного процесса, системе коллективных норм и правил, в психологических установках участников по отношению друг к другу, готовность к конструктивному поведению в будущих конфликтах.

Педагогические конфликты можно рассматривать в различных аспектах, но следует помнить о позитивном значении нормативности данного явления, которое не только создаст проблемы, но и является источником развития самого учебно-воспитательного процесса. Более того, конструктивное разрешение конфликтной ситуации способствует личностному развитию его участников.

2.2.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите свою стратегию поведения во взаимодействии, ответив на вопросы теста Томаса.

Инструкция: в каждом из предложенных вопросов необходимо выбрать один вариант ответа — А или Б.

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

12. А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обещанию проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между позициями моей и другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию, то есть иду на уступки, если и мне тоже уступают в чем-то.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю компромиссную позицию для достижения договоренности.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-либо возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов:

Варианты ответа соответствуют определенным стратегиям поведения и при совпадении с ключом (таблица 4) оцениваются в 1 балл. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Таблица 4. Ключ к тесту Томаса

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				<i>А</i>	<i>Б</i>
2		<i>Б</i>	<i>А</i>		
3	<i>А</i>				<i>Б</i>
4			<i>А</i>		<i>Б</i>
5		<i>А</i>		<i>Б</i>	
6	<i>Б</i>			<i>А</i>	
7			<i>Б</i>	<i>А</i>	
8	<i>А</i>	<i>Б</i>			
9	<i>Б</i>			<i>А</i>	
10	<i>А</i>		<i>Б</i>		
11		<i>А</i>			<i>Б</i>
12			<i>Б</i>	<i>А</i>	
13	<i>Б</i>		<i>А</i>		

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Прииспособление
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Напишите, в каких случаях вы выбираете как стратегию поведения:

Сотрудничество _____

Противодействие _____

Компромисс _____

Уступчивость _____

Избегание _____

Задание 2. Определить стратегии поведения героев сказки «Золушка на новый лад» (пример игры группы студентов г. Костромы).

Золушка: Я перебираю крупу вместе со своей сводной сестрой.

Дочка: Я с удовольствием помогаю Золушке.

Мачеха: Я запрещаю дочке работать и увожу на бал.

Фея: Я собираюсь в межгалактическое путешествие.

Король: Пойду остановлю часы.

Часы: Я не останавливаюсь.

Золушка: Я собираюсь на бал вместе со своей сводной сестрой.

Дочка: Я подчиняюсь воле матери.

Мачеха: Приказываю Золушке мыть горшки.

Фея: Оставляю Золушке купальник вместо платья.

Король: Пойду заведу часы.

Часы: Я останавливаюсь.

Золушка: Пойду на бал в купальнике вместе со своей сводной сестрой.

Дочка: Я с удовольствием пойду вместе с Золушкой.

Мачеха: Я запрещаю Золушке идти на бал.

Фея: Я улетаю в межгалактическое путешествие.

Король: Уйду в монастырь.

Часы: Часы пробили двенадцать раз.

Золушка Дочка

Мачеха Фея

Король Часы

Задание 3. Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы участвовали. Ответьте на вопросы:

- *В чем заключается конфликт?*
- *Какие факторы способствовали его успешному разрешению?*
- *Какие факторы мешали его успешному разрешению?*
- *Какую стратегию поведения вы выбираете?*
- *Кто из ваших друзей чаще всего является инициатором конфликтной ситуации?*

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Переправа

Участники встают друг напротив друга на расстоянии 10 шагов. Им необходимо с помощью мимики и жестов переманить партнера на свою сторону.

Обсудить, какая стратегия поведения была выбрана для взаимодействия:

- если партнер сразу перешел на сторону другого, это уступчивость;
- если встретились на середине компромисс;
- если активно договаривались и при этом каждый остался на своем месте противодействие;
- если не было попыток взаимодействия, это избегание;
- если один партнер сходил за другим и помог ему перейти на свою сторону, это сотрудничество.

Обсудить, как выбранная стратегия соотносится с реальными действиями в жизни.

Упражнение 2. «Федорино горе»

Прочитайте поэтическую драму К.И. Чуковского «Федорино горе». Вам необходимо рассмотреть и проанализировать конфликтную ситуа-

цию. В ней задействовано много персон, события развиваются драматически, последствия разнообразны и неоднозначны. Ваша задача — проанализировать конфликт, оценить эффективность, приемлемость выбранного способа его разрешения с точки зрения различных участников».

Алгоритм анализа данного конфликта:

- Участники (стороны) конфликта.
- Объект притязаний сторон.
- Декларируемые цели сторон (внешняя позиция).
- Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).
- Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности:
 1. Появление новых участников.
 2. Возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников.
 3. Изменение формулировки внешней позиции.
 4. Переконструирование ценностей и смыслов.
 5. Изменение в объекте конфликта.
- Выбранный способ разрешения конфликта.
- Оценка выбранного способа разрешения конфликта каждой из сторон, их чувства и мысли.

Оцените роль в данной истории самовара (лидера), курицы (подстрекательницы) и тараканов (обманутых «друзей» Федоры). Назовите стратегию поведения в конфликтной ситуации героев сказки.

Вопросы для самопроверки



1. Обсудите различные теории взаимодействия, их сильные и слабые стороны.
2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
3. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.
4. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?
5. Дайте определение конфликта. Опишите его структуру. Как развивается конфликт? Что необходимо учесть, чтобы повысить степень удовлетворенности принятым решением в ходе разрешения конфликтной ситуации?
6. Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
7. Почему педагогический конфликт относится к разряду нормативных?
8. Приведите примеры и охарактеризуйте стратегии взаимодействия учителя и ученика.

2.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция)

У вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление.

Дон Аспромонте

2.3.1. Понятие социальной перцепции

Процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения. Эффективно общение невозможно без правильного восприятия, оценки, взаимопонимания партнеров.

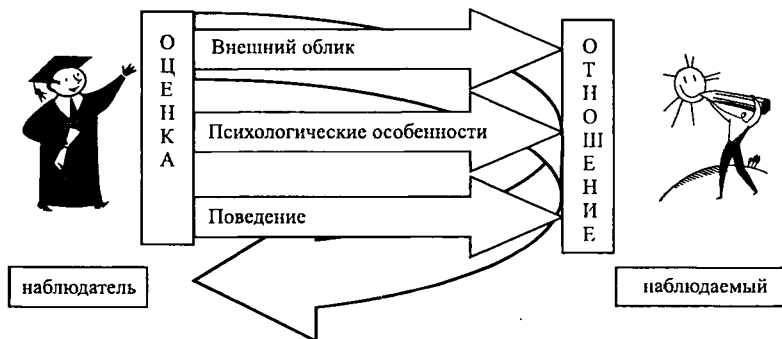
Межличностное восприятие или социальная перцепция представляет собой сложный процесс восприятия внешних признаков человека, соотношения их с личностными характеристиками и интерпретацию на этой основе поступков и поведения.

Термин «социальная перцепция» ввел американский психолог Дж. Брунер (1947) для обозначения факта социальной обусловленности восприятия, его зависимости не только от характера стимула — объекта, но и прошлого опыта субъекта, его целей, намерений, осознания значимости ситуации. Позже *под социальной перцепцией* стали понимать *целостное восприятие субъектом не только предметов материального мира, но так называемых социальных объектов* (других людей, групп, классов, народностей), *социальных ситуаций*.

В социальном восприятии человека в целом всегда присутствуют оценка других людей и отношение к ним в эмоциональном и поведенческом планах. Процесс социальной перцепции может быть представлен в виде схемы (схема 16).

На основе восприятия человека человеком формируется представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках партнера по общению и определяется собственное поведение. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому. Следовательно, при взаимодействии людей в совместной деятельности должны быть приняты в расчет не только потребности, мотивы и установки одного человека, но и всех людей, участвующих в общении.

Схема 16. Процессе восприятия человека



В целом в ходе социальной перцепции осуществляется: эмоциональная оценка другого, попытка понять причины его поступков и прогнозировать поведение, создание собственной стратегии поведения.

Можно также выделить четыре основные функции социальной перцепции:

- познание себя,
- познание партнера по общению,
- организация совместной деятельности на основе взаимопонимания,
- установление эмоциональных отношений.

При изучении процессов межличностного восприятия выделяют два главных аспекта:

1) психологические и социальные особенности субъекта и объекта восприятия;

2) механизмы и эффекты межличностного отражения.

Остановимся подробнее на их анализе.

Исследование психологических особенностей наблюдателя, влияющих на процесс социальной перцепции, — хорошо разработанная область в социальной психологии. Так, в восприятии и оценке людьми друг друга были зафиксированы индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные различия. Хотя названные характеристики наблюдателя играют определенную роль в формировании оценки партнера по общению, однако наибольшее значение имеют психологические качества человека и имеющаяся у него система установок. Внутренние психологические и социальные установки субъекта восприятия как бы «за-

пускают» определенную схему социальной перцепции. Особенно значительна работа таких установок при формировании первого впечатления о незнакомом человеке.

К наиболее существенным свойствам наблюдаемого человека можно отнести: выражение лица, способы выражения экспрессии (чувств), жесты и позы, походка, оформление облика (одежда, прическа), особенности голоса и речи.

Воспитываясь в определенной культурной и национальной среде, ребенок усваивает набор экспрессивных средств, с помощью которых среди взрослых принято выражать свои состояния и желания, и одновременно учится «считывать» с поведения и внешности других людей признаки, с помощью которых можно их понять и оценить.

Вместе с тем можно выделить ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих сам процесс восприятия и оценки другого человека, позволяющих осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке, отношению и прогнозу. Остановимся на описании работы механизмов социальной перцепции.

2.3.2. Механизмы межличностного восприятия

Процессы социального восприятия отличаются от восприятия внешних объектов. Это отличие состоит прежде всего в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия, а социальные представления всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. Выделяют механизмы социальной перцепции — способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека.

К механизмам познания и понимания относятся прежде всего идентификация, эмпатия, аттракция, социальная рефлексия и каузальная атрибуция.

Идентификация представляет собой такой способ познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению. То есть происходит уподобление себя другому. При идентификации с другим усваиваются его нормы, ценности, поведение, вкусы и привычки. Человек ведет себя так, как, по его мнению, строил бы в данной ситуации свое поведение этот чело-

век. Идентификация имеет особое личностное значение на определенном возрастном этапе, приблизительно в старшем подростковом и юношеском возрастах, когда она во многом определяет характер отношений между юношей и значимыми для него взрослыми или сверстниками (например, отношение к миру).

Эмпатию можно определить как эмоциональное вчувствование или сопереживание другому. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания внутреннего состояния другого. Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир. Известно, что эмпатия тем выше, чем лучше человек способен представить себе, как одно и то же событие будет воспринято разными людьми, и насколько он допускает право на существование этих разных точек зрения. Эмпатия, эмпатийность в отношении с партнером по общению может рассматриваться как одна из наиболее важных профессиональных качеств психолога, педагога, социального работника. В целом ряде случаев развитие способности к эмпатии представляется особой задачей для людей, связанных с такого рода деятельностью, и решается с помощью активного самообразования, участия в различных группах профессионального развития.

Аттракция (в дословном переводе — привлечение) может быть рассмотрена как особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или еще более глубокого интимно-личностного отношения.

Механизм самопознания в процессе общения получил название социальной рефлексии. Под социальной рефлексией понимается способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это знание того, как другой знает меня. Важно подчеркнуть, что полнота представлений человека о самом себе в значительной степени определяется богатством его представлений о других людях, широтой и разнообразием его социальных контактов, позволяющих проанализировать отношение к себе со стороны различных партнеров по общению.

Универсальный механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека — механизм каузальной атрибуции.

Различают три типа каузальной атрибуции:

- личностную (причина приписывается тому, кто совершает поступок),
- объективную (причина приписывается объекту, на который направлено действие),
- обстоятельственную (причина приписывается внешним обстоятельствам).

Люди не всегда правильно приписывают личностные качества другим. Интересен пример: одно и то же фото было показано двум группам людей, первой сообщалось, что человек на фотографии преступник, второй — о том, что он крупный ученый. Каждой группе было предложено составить словесный портрет этого человека. В первом случае ему были приписаны отрицательные черты личности, во втором — положительные. Таким образом, установка влияет на восприятие человека, что может привести к искажению содержания. При этом степень приписывания зависит от таких основных показателей, как степень уникальности или типичности поступка и степень социальной желательности или нежелательности. В целом изучение феномена каузальной атрибуции позволяет лучше представить себе сам процесс формирования оценки и отношения к партнеру по общению.

2.3.3. Эффекты межличностного восприятия

В процессе восприятия возможны искажения воспринимаемого образа, которые обусловлены социально-психологическими эффектами межличностного восприятия, носят объективный характер и требуют определенных усилий воспринимающей личности.

Наиболее значимой информацией о ком-то является первая и последняя, это выражается в эффекте первичности и новизны. Он подчеркивает важность определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. При противоречивой информации о незнакомом человеке больший вес придается данным, полученным вначале, при общении со старыми знакомыми больше доверяем последней информации.

Важной сферой исследования социальной перцепции является изучение процесса формирования первого впечатления о другом человеке. На то, каким оно будет, могут оказывать влияние многие факторы, наиболее существенные из них: превосходство

партнера по общению, привлекательность и отношение к наблюдателю. *Фактор превосходства* — «запускает» схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров (наблюдатель ощущает превосходство партнера по какому-то важному для него параметру — уму, материальному, социальному положению и др.). *Фактор привлекательности* — реализует схему, связанную с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне. *Фактор отношения к наблюдателю* — ставит в зависимость восприятие партнера по общению от его отношения к наблюдателю: людей, которые к нам хорошо относятся или разделяют важные для нас идеи, мы склонны оценивать позитивно.

Большое значение на формирование первого впечатления о человеке оказывает эффект положительного или отрицательного ореола. Эффект ореола заключается в приписывании несуществующих черт человеку в зависимости от полученной информации. Австралийский психолог Пауль Р. Уилсон провел эксперимент. Он представил пяти группам студентов Мельбурнского университета одного и того же человека, каждый раз присваивая ему новые звания и титулы, а затем попросил студентов определить на глаз его рост. Результаты оказались поразительными. Когда человек был представлен студентом, его рост определялся в среднем 171 см, ассистентом кафедры — до 178 см. При звании старший лектор ему был приписан рост 180 см, и, наконец, рост профессора равнялся 184 см. Таким образом, на восприятие другого человека часто оказывает влияние занимаемое им положение.

Эффект проекции связан с приписыванием собеседнику своих достоинств или недостатков. Например, когда у человека замечательное расположение духа, все окружающие кажутся ему милейшими людьми.

Эффект стереотипизации обусловлен наличием специфических образов, имеющихся в опыте человека, — стереотипов. Это чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на отношения человека, суждения, способы поведения и т.д. Они играют как положительную, так и отрицательную роль, помогают принимать решения в типичной, повторяющейся ситуации, сокращая время реагирования и ускоряя процесс познания. В то же время стереотипное поведение препятствует принятию новых решений. Умение преодолевать мешающие стереотипы является важным условием социальной адаптации.

В результате стереотипизации формируется социальная установка — предрасположенность, готовность человека воспринимать что-то определенным образом и действовать тем или иным способом. Сформировавшиеся социальные установки обладают устойчивостью и ведут к облегчению, алгоритмизации познания, а также приобщению индивида к системе норм и ценностей данной социальной среды. Ж. Годфруа выделил три основных этапа в формировании социальных установок у человека в процессе социализации. Первый этап — период детства до 12 лет. Установки, развивающиеся в этот период, соответствуют родительским моделям. С 12 до 20 лет установки приобретают более конкретную форму. На этом этапе формирование установок связано с усвоением социальных ролей. Третий этап охватывает период от 20 до 30 лет и характеризуется кристаллизацией социальных установок, формированием на их основе системы убеждений. К 30 годам установки человека приобретают стабильность и фиксированность.

Все сказанное позволяет сделать вывод о том, что на формирование модели партнера по общению влияют субъективные факторы (схема 17).

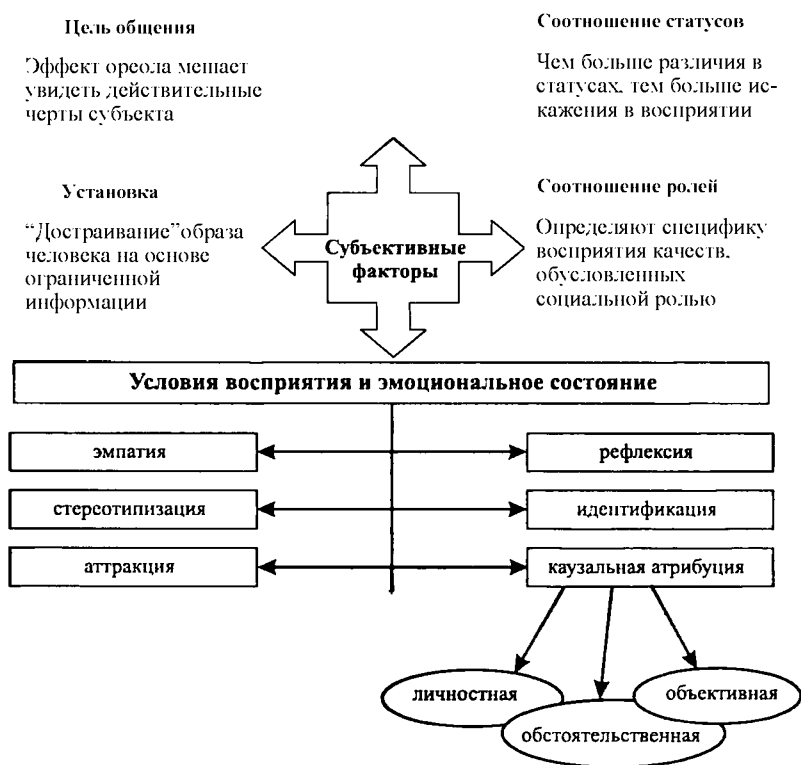
Процесс общения и отношение к партнеру задается целью общения. Если общение нужно нам, то происходит «подстройка к партнеру снизу» (взгляд снизу вверх). Очень часто идет преувеличение качеств партнера (например, студент обращается к преподавателю с просьбой пересдать экзамен, считая, что он справедливый, значит, разрешит). Возникает эффект ореола — перенос уже известных качеств на всю личность, что искажает восприятие. Если общение нужно партнеру, то мы подстраиваемся к нему сверху (взгляд сверху вниз). При этом предполагается, что тот, кому нужно, должен вести себя соответственно, то есть смотреть на нас снизу вверх, в интонации должна слышаться просьба.

На формирование впечатления о партнере определенное влияние оказывает соотношение ролей и статусов. Например, роль преподавателя, студента, декана и т.п. Чем больше различия в статусах, тем больше искажается восприятие.

За счет установки идет достраивание образа партнера и построение своих ожиданий. Посредством механизмов социальной перцепции (идентификация, эмпатия, аттракция, социальная рефлексия, каузальная атрибуция) мы интерпретируем действия, по-

нимаем и оцениваем другого человека. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписывать его высоким умственным способностям (личностная атрибуция), а можем приписывать факту, что билет достался легкий (объективная атрибуция), или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой (обстоятельственная атрибуция).

Схема 17. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера по общению



Знание закономерностей влияния субъективных факторов на восприятие партнера по общению помогает эффективному налаживанию отношений.

2.3.4. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ

Для человека важно, как он выглядит в глазах окружающих. Взаимодействуя с окружающими людьми, каждый человек видит большое количество их реакций на него самого. Он может использовать это знание в определенных целях, корректируя или меняя свой образ в глазах других людей. Э. Гофман назвал имидж «искусством управлять впечатлением». Воспринимаемый и передаваемый образ человека принято называть имиджем.

Данное понятие появилось в психологической науке сравнительно недавно. Имидж — английское слово, обозначающее «образ», «орсел». Это сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ кого-либо, чего-либо.

Имидж — это некий образ, который человек, его «я», представляет миру, своего рода форма самопрезентации. Понятие имиджа включает не только естественные свойства личности, но и специально созданные. Кроме того, оно говорит как о внешнем облике, так и о внутреннем мире человека, о его психологическом типе. Именно этой проблемой и занимается новая отрасль научного знания — имиджелогия.

Многие люди от природы обладают привлекательным имиджем, но, как правило, симпатии людей приобретаются благодаря искусству самопрезентации, без которого не достичь крупных успехов в любой деятельности, не постичь радости человеческого внимания. Изучая имидж руководителя фирмы, Э. Сэмпсон отмечает: «Ваш личный имидж является картинкой вас. У вас не может не быть имиджа! Хотите вы этого или нет, другие видят то, что вы сами избрали для показа»*. Автор исследует личностный имидж, рассматривая его как сочетание ряда внешних и внутренних факторов, задающих «самоимидж», воспринимаемый имидж и требуемый имидж. Первый из них основан на прошлом опыте и отражает состояние самоуважения человека. Воспринимаемый имидж — это то, как другие видят его носителя. Требуемый имидж — это профессиональные характеристики, которые должны быть присущи специалисту.

* *Sampson E.* The Image Factor. London, 1994. P. 13.

Наивен тот, кто думает, что достаточно прочесть книги об общении и правилах хорошего тона и усвоить ряд рекомендаций, чтобы научиться располагать людей к себе.

Например, десятки тысяч девушек мечтают стать фотомоделями, но удастся это лишь сотням. И только единицы становятся топ-моделями, достигшими подлинных вершин этого вида бизнеса. Среди элитарных красавиц — американка Синди Кроуфорд. Где бы она ни появлялась — везде ее сопровождает успех. В чем ее секрет? Она умна и элегантна, у нее прекрасные внешние данные. Кроме того, ей свойственна тонкая манера выражения своего душевного состояния. Всякий, кто с ней общается, подпадает под ее человеческое обаяние.

Вне всякого сомнения, красивым людям легче создавать эффект личного обаяния. В кино или на телеэкране наш взор запечатляет в памяти образы привлекательных людей. Психологи неоднократно убеждались, что из десяти случаев по меньшей мере в восьми наше первоначальное впечатление о других людях складывается по их внешним данным.

Но отсутствие привлекательных внешних данных не перекрывает дорогу к созданию благоприятного личного имиджа. Для этого только надо хотеть и уметь наилучшим образом выразить свои сильнейшие личностные качества. Более того, в каждом индивиде есть способность нравиться людям. Как показывают исследования, чем больше прилагаются усилий в проявлении способности нравиться людям, тем ярче высвечиваются интеллектуальные, художественные и информационные характеристики личности. Тем более когда всему этому способствует склонность к общению и лидерству.

Быть обаятельным — своего рода мужество, так как требуется непрерывная работа над собой. Бывают и поражения, но их следует переносить достойно. Например, не многие знают, что такой знаменитый артист, как И. Смоктуновский, приложил огромные усилия для того, чтобы удержаться в театральном мире. В его послужном списке есть такая запись: «Уволен из театра по профессиональной непригодности». Не будь у него мужества и силы воли, вряд ли мы могли бы восхищаться его мастерством.

Так каковы же *приоритетные качества*, обладание которыми делает реальным решение проблемы имиджа?

Условно можно выделить три группы.

В первую группу входят такие природные качества, как *коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность и красноречивость*. Эти качества составляют набор природных дарований, обозначаемых понятием «умение нравиться людям». Обладание перечисленными способностями и постоянные упражнения в их развитии — залог успешного создания личного имиджа.

Во вторую группу входят характеристики личности как следствие ее образования и воспитания. К ним относятся *нравственные ценности, психическое здоровье и способность к межличностному общению*. Нравственный человек осознает необходимость жить по моральным заповедям, выверенным человеческим опытом, безнравственный же всегда в плену у собственных страстей и его кредо — вседозволенность.

К третьей группе следует отнести то, что связано с жизненным и профессиональным опытом личности. Особенно ценно, когда этот опыт помогает ей обострить интуицию.

Исследователи утверждают, что 92% производимого впечатления зависит от того, как человек выглядит и «звучит». Поэтому многие политики и менеджеры осваивают актерский ликбез, изучая искусство улыбаться, постановку голоса, технику жестов, мимики и поз.

У имиджа две стороны: субъективная — передаваемый образ человека и объективная — это то, как его воспринимают другие. Передаваемый и воспринимаемый образы могут не совпадать. Имидж может быть принимаем и не принимаем, вызывать соответственно положительное или отрицательное отношение. Не случайно общественные деятели, для которых популярность очень важна, имеют имиджмейкеров — специалистов, занимающихся проблемами становления и развития популярного имиджа.

2.3.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите уровень эмпатии*.

Инструкция: Прочитав в опроснике утверждения, отметьте ваше мнение, выбрав одну из шести градаций: «не знаю» 0, «никогда или нет» 1, «иногда» 2, «часто» 3, «почти всегда» 4, «всегда или да» 5.

* Рогов Е.И. Психология общения. М., 2004. С. 208-215.

ОПРОСНИК	ОТВЕТЫ					
	0	1	2	3	4	5
1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».						
2. Взрослых детей раздражает забота старших.						
3. Мне нравится рассуждать о причинах успехов и неудач других людей.						
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю «Современные ритмы».						
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.						
6. Больному человеку можно помочь даже словами.						
7. Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.						
8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.						
9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.						
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.						
11. Я равнодушен к критике в свой адрес.						
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.						
13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были неправы.						
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.						
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.						
16. Родители относятся к своим детям справедливо.						
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.						

ОПРОСНИК	ОТВЕТЫ					
	0	1	2	3	4	5
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.						
19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.						
20. Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.						
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.						
22. В детстве я приводил домой бродячих собак и кошек.						
23. Все люди необыкновенно озлоблены.						
24. Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.						
25. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.						
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.						
27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.						
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.						
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.						
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.						
31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.						
32. Если ребенок плачет, то на это есть свои причины.						
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.						

ОПРОСНИК	ОТВЕТЫ					
	0	1	2	3	4	5
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда задумчивы.						
35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.						
36. Если мои друзья начинают обижать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.						

Обработку результатов исследования следует начинать с определения достоверности данных. Для этого необходимо подсчитать, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждения опросника: «не знаю» 2, 4, 16, 18, 33; «всегда или да» 2, 7, 11, 13, 16, 18, 23. Кроме того, следует выявить, сколько ответов «всегда или да» получено на оба утверждения в следующих парах: 7 и 17, 10 и 18, 17 и 31, 22 и 35, 34 и 36; сколько ответов «всегда или да» получено для одного из утверждений в парах: 1 и 3, 3 и 36, 17 и 28. Если общая сумма 5 и более, то результат исследования не достоверен, 4 сомнителен, не более 3 результат может быть признан достоверным.

Опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии (таблица 5), выражающих отношение к родителям, животным, старикам, детям, героям художественных произведений, незнакомым людям.

Таблица 5. Диагностические шкалы эмпатии

Название шкалы	Номер утверждения
Эмпатия с родителями	10, 13, 16
Эмпатия с животными	19, 22, 25
Эмпатия со стариками	2, 5, 8
Эмпатия с детьми	26, 29, 35
Эмпатия с героями художественных произведений	9, 12, 15
Эмпатия с незнакомыми людьми	21, 24, 27

Необходимо подсчитать количество баллов по каждой шкале и общее количество баллов. Неравномерное распределение количества баллов по шкалам свидетельствует о разном проявлении эмпатии в отношениях к окружающим людям. Чем выше результаты по шкале, тем

выше уровень эмпатического понимания. Общее количество баллов свидетельствует о следующих уровнях эмпатии.

От 82 до 90 баллов. Очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание, вы очень чутко реагируете на настроение собеседника. Люди часто обрушивают на вас свое эмоциональное состояние, взрослые и дети охотно доверяют свои тайны и идут за советом. Передко испытываете комплексы вины, опасаясь причинить людям хлопоты. Можете страдать при виде покаленного животного или не находить себе места от холодного приветствия знакомого. Ваша впечатлительность не дает заснуть. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

От 63 до 81 балла. Высокая эмпатийность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам правится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, дети тянутся к вам. Окружающие ценят вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов. Нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «стелетокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняете прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, что мешает вашему полноценному восприятию людей.

От 12 до 36 баллов. Низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неудобно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окру-

жающих подчас кажутся вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность: окружающие не слишком жаждут вас своим вниманием. Но это исправимо, если вы станете пристальнее вглядываться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

О баллов и менее 12. Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и людьми, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в затруднительном положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно и не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

Задание 2. Попросите своих знакомых и близких людей описать вас, когда вы с ними общаетесь. Соотнесите внешние признаки с личностными характеристиками.

Задание 3. Это задание имеет шуточный оттенок. Оно связано с ассоциациями, которые вызывает человек в восприятии других людей.

Итак, попросите своих знакомых описать: каким они видят вас, если бы вы были игрушкой, животным, растением, музыкальным инструментом, транспортом, фруктом. Как вы сами себя представляете? Были ли совпадения?

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Письма

Все сидят по кругу, ведущий дает задание: «Напишите, какое впечатление производит на вас каждый участник группы». Записки не подписываются (в них пишется, кому она адресована) и сдаются ведущему, который затем их раздает адресатам. Обсуждается, совпадает ли собственное мнение о себе с мнением остальных участников тренинга, зачитываются по желанию самые оригинальные.

Упражнение 2. Зеркало

Выберите себе партнера для этого упражнения. Один из вас зеркало, другой - рассматривает себя в этом зеркале. «Зеркало» присоединяется к партнеру по позе, мимике, жестам, пробует в течение двух минут вжиться в состояние своего партнера. В течение минуты рассказывает о своих чувствах в состоянии «отраженного Я».

Поменяйтесь ролями.

Упражнение 3. Скульптура

Один участник скульптор, другой - глина. Вылепите из своего партнера скульптуру, выражающую его сущность в вашем представлении. Назовите ее.

Поменяйтесь ролями.

Затем каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях и о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений.

Какие приемы вы использовали для понимания состояния своего партнера? Что мешало адекватному его восприятию по невербальным признакам?

Вопросы для самопроверки



1. В чем заключается специфика социальной перцепции и в чем отличие от простого восприятия?
2. Какие механизмы социальной перцепции способствуют созданию образа партнера? Какие из них наиболее важны для учителя в его педагогической деятельности при взаимодействии с учениками?
3. Что общего и какие различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции?
4. Какую роль играет социальная перцепция в процессе общения?

Анализ жизненных ситуаций

Для закрепления темы «Многоплановый характер общения» предлагается провести анализ жизненных ситуаций и разыграть различные способы их разрешения, используя пять стратегий поведения. Группа разбивается на команды по пять-семь человек. Ситуации выбираются участниками на основе личного опыта либо из предложенных вариантов.

Варианты жизненных ситуаций:

1. Студент не согласен с оценкой преподавателя и считает, что он прав, а то, что преподаватель принимает за ошибку, - новый, неординарный взгляд. Он действительно считает, что прав, а преподаватель не может (или не хочет) этого понять. Как ему подступиться к преподавателю с этим разговором, чтобы он получился продуктивным?

2. Молодой сотрудник, профессионал своего дела, однако безответственный и недисциплинированный (опаздывает на работу, забывает выполнить поручение и т.д.), вызвал неприязнь к себе у коллектива. Как руководству разрешить конфликт?

3. Соседи в квартире сверху постоянно устраивают шумные вечеринки. Просьба «не шуметь в вечерние часы» результатов не дала. Как разрешить конфликтную ситуацию без привлечения правоохранительных органов?

4. В небольшом отделе появляется новый молодой, образованный, энергичный сотрудник. Руководитель отдела пожилая дама постоянно к нему придирается. Как молодому сотруднику выйти из создавшейся ситуации?

5. Молодой человек знакомит свою любимую девушку с родителями. Мама дает ей негативную оценку. Девушка об этом случайно слышит. Как строить отношения с молодым человеком и будущей свекровью?

6. Несовершеннолетняя девушка 16-17 лет хочет жить в гражданском браке с мужчиной старше ее на 10 лет. Как реагировать родителям?

7. Произошел конфликт между двумя студентами. Выполняя совместную реферативную работу, один из них сделал большую ее часть, второй принял незначительное участие в работе, однако на семинаре он защитил ее целиком и получил высокую оценку. Первый же отсутствовал на семинаре по болезни и не смог выступить с сообщением, поэтому получил оценку ниже. Как им строить отношения друг с другом и с преподавателем?

Задания для саморазвития



1. Учитесь говорить громко и уверенно, чаще вызывайтесь категорично, отстаивая свое мнение. Если это и есть ваше обычное поведение, то проделайте упражнения наоборот. Стремитесь говорить меньше, тише и мягче. Старайтесь соглашаться, а не возражать. Чаще говорите «да», а не «нет». Избегайте категоричных фраз и интонаций. Найдите для себя оптимальный тон общения с окружающими.

2. Записывайте удачные дела, мысли, способствовавшие повышению уровня вашей самооценки.

3. Осмысливайте свои чувства и отношение к происходящим событиям, фиксируйте их в дневнике.

Литература для более глубокого изучения темы

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.

2. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди... Люди, которые играют в игры. М., 1992.
3. *Годфруа Ж.* Что такое психология. М., 1992. Т. 2.
4. *Дерябо С.Д., Левин В.А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
5. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия сост. Б.П. Лозовский. М., 1993.
6. *Леонтьев А.А.* Психология общения. М., 1997.
7. *Пиз А.* Язык жестов. П.Новгород. 1992.
8. *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2004.
9. *Рыбакова М.М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. М., 1991.

Глава 3. РОЛИ И РОЛЕВЫЕ ОЖИДАНИЯ

*Перед ошибкою захлопывают дверь.
В смятенье истина: «Как я войду теперь?»*

Р. Тагор

Рекомендации к теме. В данной теме предлагается рассмотреть понятие социальной роли. Поскольку человеку приходится одновременно выполнять несколько ролей, каждая из которых несет определенный набор прав и обязанностей, важно осмыслить каждую из них и найти для себя оптимальный стиль поведения. Для этого целесообразно проанализировать предложенные упражнения, подкрепляя практический опыт теоретическими знаниями.

3.1. Понятие социальной роли

Межличностные отношения непосредственным образом определяются ролевыми отношениями, с одной стороны, индивидуальными личностными характеристиками субъектов — с другой. Большая часть того, что мы думаем и делаем, связана с нашими социальными ролями.

Общество осуществляет контроль за взаимодействием людей в соответствии с репертуаром ролей, исполняемых общающимися людьми. Каждому индивиду в течение жизни приходится исполнять самые разные роли: ребенка, ученика школы, студента, отца или матери, инженера, врача, представителя определенного социального слоя и т.д. Ролевое обучение необходимо, чтобы:

- 1) выполнять обязанности и пользоваться правами в соответствии с той или иной ролью;
- 2) приобрести установки, навыки поведения, которые соответствуют данной роли, и иметь адекватный ей эмоциональный настрой.

Социальная роль — это социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в за-

зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Как правило, это нормативно одобренный и предписанный обществом или социальной группой способ, алгоритм, шаблон деятельности и поведения личности, добровольно или принудительно ею принимаемый при реализации определенных социальных функций. Например, социальная роль учителя заключается в воспитании и обучении молодых людей в соответствии с их индивидуальными способностями. Успеха в общении добивается тот преподаватель, который правильно осознает свою социальную роль и успешно реализует предписываемые ею обязанности.

Существует точка зрения, что социальная роль — это совокупность социальных норм, освоить которые общество или группа побуждают или принуждают индивида. Обычно же социальную роль определяют как динамический аспект статуса, как перечень реальных функций, заданных группой ее члену, как набор ожидаемых поведенческих стереотипов, связанных с выполнением конкретной работы.

Социальные роли различны по своей значимости. Роль объективно задается социальной позицией вне зависимости от индивидуальных особенностей человека, занимающего эту позицию. Один и тот же человек реализует несколько социальных ролей. Так, директор школы на уроке — учитель, для своих детей — отец, для своих родителей — сын, для жены — муж, на приеме у врача — пациент и т.д.

Внутренняя структура личности (картина мира, желания, установки) может располагать к одним социальным ролям и не способствовать выбору других социальных ролей. Люди по-разному идентифицируют себя со своей социальной ролью. Некоторые максимально сливаются с ней и ведут себя в соответствии с ее предписаниями везде и всюду, даже там, где совершенно не требуется.

Таким образом, социальной ролью называют ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом.

3.2. Виды и характеристики социальных ролей

Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные социальные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи и т.д.).

В зависимости от норм и ожиданий, приписываемых той или иной социальной роли, последние могут быть:

- представляемыми ролями (система ожиданий индивида и определенных групп);
- субъективными ролями (ожидания, которые связывает человек со своим статусом, то есть его субъективные представления о том, как он должен действовать по отношению к лицам с другими статусами);
- играсмые роли (наблюдаемое поведение личности, имеющей данный статус, по отношению к другому лицу с другим статусом).

Существует нормативная структура исполнения социальной роли, которая состоит из:

- описания поведения (характерного для данной роли);
- предписания (требования к этому поведению);
- оценки исполнения предписанной роли;
- санкций за нарушение предписанных требований.

Поскольку личность — это сложная социальная система, можно говорить о том, что она есть совокупность социальных ролей и ее индивидуальных особенностей.

Основные характеристики социальной роли выделил американский социолог Т. Парсонс. К ним относятся: масштаб роли, способ ее получения, уровень эмоциональности, степень формализации, мотивация (схема 18).

Схема 18. Характеристики социальной роли



Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем он больше, тем больше масштаб роли. Так, например, социальные роли супругов имеют очень большой масштаб, поскольку между мужем и женой устанавливается широчайший диапазон отношений, они интересуются самыми разными сторонами жизни друг друга. Другие отношения, например продавец — покупатель, ограничены конкретными действиями, связанными с покупкой товара.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, мужчины, женщины, старика автоматически определяются возрастом и полом. Другие роли достигаются в результате целенаправленных социальных усилий. Например, роль студента, профессора и т.д.

Социальные роли отличаются по уровню эмоциональности. Есть роли, которые предписывают эмоциональную сдержанность,

например хирург, судья и т.п. Одна и та же социальная роль претерпевает значительные изменения на уровне общественных представлений в историческом процессе развития общества, его культуры и цивилизованности. Например, в средневековом французском эпосе «Песнь о Роланде» великий король и полководец плачет от горя и рвет свою седую бороду — поведение, которое не может быть характерным для современного полководца.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, — только неформальные; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Следует отметить, что формальные отношения часто сопровождаются неформальными, ведь человек, воспринимая и оценивая другого, проявляет к нему симпатию или антипатию. Здесь чувства участников взаимодействия по отношению друг к другу выступают как побочный, но относительно стойкий рефлекс.

Мотивация роли зависит от системы потребностей и мотивов человека. Так, родителями в заботе о благе своего ребенка движет прежде всего чувство любви; любой руководитель трудится во имя дела и т.д.

В любом школьном коллективе роли распределяются по вертикали (классный руководитель, староста, рядовые ученики) и по горизонтали («рассказчик», «забияка», «ворчун», «клоун» и т.д.). Горизонтальные роли выбираются как стиль поведения в классе самим учеником, в основном на бессознательном уровне в соответствии с индивидуальными его особенностями. Вертикальная роль определяется выбором и статусом. Для педагога важно помнить, что новая социальная роль влияет на перестройку личности воспитанника. Например, «забияку» назначили главным дежурным в школе, и он добивается организации порядка на переменах.

3.3. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт

В каждом человеке, сознает он это или нет, живет вера в чудо. Особенно сильно ожидание чуда в детстве. Ребенок живет в сказке,

он искренне верит в волшебников и сам является одним из них. С возрастом мир становится предсказуемым, и в нем не остается места для чудес. В зависимости от тех ожиданий, которые мы сами строим исходя из выбранной нами роли, и реализации этих ожиданий мы испытываем степень удовлетворенности от своей жизни.

В проявлениях светлого человеческого могущества, здоровья, радости — ничего чудесного нет, надо лишь научиться видеть положительные стороны жизни.

Приведем известную притчу. За одним монахом гулял тигр. Убегая, монах оказался на краю обрыва. Он стал спускаться по лане и увидел внизу другого тигра. Вдобавок лану стала подгрызать мышка. И вдруг монах увидел спелую ягоду земляники. Протянул руку и съел самую вкусную ягоду в жизни. Монаху удалось спастись, иначе бы мы не узнали эту историю.

Мы подошли к ключевой идее — переименования или смены масок. Старая маска монаха звучала примерно так: “Я тот, кому грозит неминуемая гибель”, а новое имя: “Я тот, который ест ягоду земляники”.

Понятие роли включает в себя совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации. В любом случае социальная роль имеет два аспекта изучения: ролевое ожидание и ролевое исполнение. Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия.

Человеку приходится быть в различных ролях, и он физически не может отвечать всем предписываемым ими требованиям. В этом случае может возникнуть ролевой конфликт (схема 19).

Ролевой конфликт — это ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями, или, иначе говоря, он не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования.

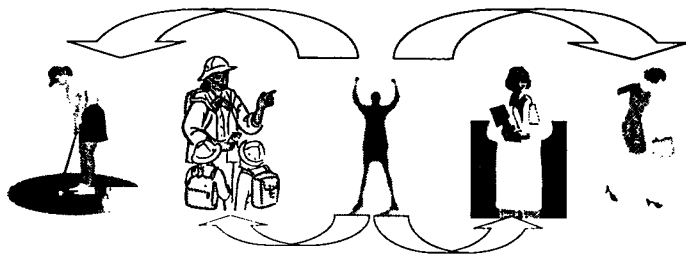
Возможны следующие конфликты:

- **внутриличностный** — вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях;

- **внутриролевой** — возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;

- **личностно-ролевой** — возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций;
- **инновационный** — появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации.

Схема 19. Ролевой конфликт



Существует множество способов решения ролевых проблем. Один из них связан со структурными изменениями, сменной работы.

Социальная роль представляет собой специфический механизм, посредством которого общественные интересы определяют поведение личности в разнообразных ситуациях общения. Социальные роли, необходимые в конкретных ситуациях общения, вырабатываются обществом в течение длительных периодов его развития как социально одобряемые типы поведения людей.

Каждый человек имеет определенное представление о том, как он будет исполнять ту или иную свою роль. Различные роли по-разному важны для личности. Всю свою жизнь человек занимается освоением новых социальных ролей, поскольку меняются его возраст, позиция в семье, профессиональный статус, межличностные отношения и т.д. Овладение широким спектром социальных ролей способствует развитию человека.

3.4. Влияние социальной роли на развитие личности

Развитию личности способствует ее взаимодействие с людьми, имеющими много ролей. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Освоение новой роли может иметь огромное

значение для изменения человека. Процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.

Дети дошкольного возраста играют в сюжетно-ролевые игры, имитируя социальные роли окружающих их людей. В педагогике игра рассматривается как форма деятельности и уникальное средство развития, направленное на воссоздание и усвоение общественного опыта.

Д.А. Лсонтъев выделил два аспекта освоения социальной роли: *технический* и *смысловой*. Технический аспект включает в себя восприятие сущности роли субъектом и овладение ее содержанием. Смысловой аспект связан с отношением человека к собственной роли. Овладение содержанием роли идет через механизм подражания и носит технический характер. Смысловая сторона роли заключается в принятии ее для себя. Она должна нравиться и вызывать желание ее воплощать.

Например, большинство детей с радостью готовятся стать первоклассниками и с интересом идут в школу. Однако освоение социальной роли школьника для некоторых представляет определенные трудности. Это происходит, если ребенок не готов работать в группе сверстников, не способен соблюдать правила и требования, предъявляемые к ученику, у него нет мотивации к учебе и др.

Иногда складывается ситуация, когда содержание роли усвоено, но есть внутренние препятствия для ее принятия. Человек стремится доказать себе и другим, что он нечто большее, чем роль. С другой стороны, роль может настолько сильно увлечь, что индивид полностью подчиняет себя ей. Таким образом, возникают три проблемы усвоения социальной роли: трудности ее усвоения, неприятия и нарушения меры в ее усвоении.

Адаптивным способом овладения социальными ролями в педагогическом процессе выступают ролевые игры.

Ролевая игра является разновидностью коммуникации. В педагогической деятельности знание ролевой игры необходимо для развития различных навыков, формирования межличностных отношений и т.д.

Типы ролевой игры:

- *Игры, направленные на развитие навыков.* Участники проводятся через серию дифференцированных ситуаций, призванных показать поступательную последовательность проблем и

ограничений, с которыми сталкиваются люди на деле. Для оценки эффективности действий участников проводится контроль, исходящий из первоначальной структуры работы, заданной инструктором. Например, участникам предложено использовать некоторые слова или совершать последовательные действия. В этом случае контроль будет включать проверку соответствия этому заданию. В конце занятия участникам дастся возможность повторить упражнение и выполнить его лучше.

• *Игры, направленные на исследование чувств и установок.*

В процессе ведения игры больший акцент делается на описании проблемы, нежели ее решении. После окончания игры необходимо обсудить причины некоторых эмоциональных реакций и провести обсуждение, чтобы гарантировать возврат участников к реальности и отсутствие у них каких-либо тревог, связанных с ходом ролевой игры.

Различные роли осваиваются в процессе социализации. В качестве примера приведем ролевой репертуар малой группы:

- лидер: член группы, за которым остальные признают право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, решения, затрагивающие интересы членов группы и определяющие направление и характер деятельности и поведения всей группы;

- эксперт: член группы, имеющий специальные знания, способности, навыки, которые группе требуются или которые группа просто уважает;

- пассивно и легко приспособляющиеся члены: они стремятся сохранить свою анонимность;

- «крайний» член группы: отстает от всех из-за личностных ограничений или страхов;

-противник: оппозиционер, активно выступающий против лидера;

- мученик: взывающий о помощи и отказывающийся от нее;

- моралист: член группы, который всегда прав;

-перехватчик: член группы, захватывающий инициативу у лидера;

- любимчик: член группы, пробуждающий нежные чувства и постоянно нуждающийся в защите.

Группа всегда стремится расширить репертуар ролей. Индивидуальное исполнение роли человеком имеет личностную окра-

ску, которая зависит от его знаний и умения находиться в данной роли, от ее значимости для него.

3.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Выполните тест «Три Я» и определите, какая позиция Родителя, Взрослого или Ребенка для вас является ведущей.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется поддурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Иногда я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Наше поколение должно учиться у старших, как ему жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:

Вопросы: 1,4,7, 10, 13,16,19. Позиция ребенка Д.

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14,17, 20. Позиция взрослого В.

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15,18,21. Позиция родителя Р.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей.

ВДР вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно по-

желать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

РДВ, РВД. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинекому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание **РДВ** способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

ДВР, ДРВ вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шутливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

Задание 2. Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу 6.

Таблица 6. Анализ социальных ролей

РОЛЬ	ПРАВА	ОБЯ- ЗАННО- СТИ	МОИ ОЖИДАНИЯ	ОЖИДАНИЯ ОКРУЖАЮЩИХ
Сту- дент	Полу- чать об- разова- ние	Хорошо учиться		

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Сказочная история

Участники разбиваются на команды по пять-семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе костюм того, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и убеждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели.

Упражнение 2. Басня

Вспомните любую басню. Выберите любого персонажа, образ которого вам представился и соответствует вашему образу в данный момент. В своей группе назовите выбранные вами персонажи и сочините с их участием басню. Разыграйте эту басню по ролям.

Пример басни, сочиненной группой студентов 2-го курса г. Каширы.

ЖЕНИТЬБА

Проснувшись, рано утром, Волк решил жениться.

И надо же беде случиться.

Что жили по соседству две Лисы.

К кому ему сейчас поворотиться?

Решил совета Волк спросить друзей.

Вот первый друг — он Моськой звался —

Он твердо на ногах стоял, за капитал держался.

Другой друг — Слон — он добрый был.

С Волком он часто водку пил, о Маяковском говорил.

"Какую ж выбрать мне Лису?" —

Подумал Волк с утра в лесу:

— "Чтобы богатая была и о Крылове речь вела,

Чтоб в доме чисто, аккуратно, душе и телу чтоб приятно".

"Послушай, — Моська говорит, — к богатой пусть

Твой путь лежит, желудок твой чтоб был набит,

Чтоб был ты вечно пьян и сыт".

"Нет! — заявляет Слон ему, — тебе богатство ни к чему.

Тебе ну лучше о душе пора подумать бы уже".

Вот так он голову ломал, какую ночь подряд не спал.

*И дометался до того, что Лисы бросили его.
Так и остался Волк один себе и царь, и господин.
А соль всей басни такова:
Не надо слушать все слова,
А надо думать головой.
Тогда и будешь ты с женой!*

На сочинение басни отводится 20-25 минут. Басня должна заканчиваться моралью. Важно обдумать значимость выбранной роли и морали для самого игрока.

Упражнение 3. Ролевое общение

Группа делится на участников и наблюдателей. Участники (не более 10 человек) садятся в круг, им раздаются задания, где написан стиль общения, которого необходимо придерживаться во время дискуссии. Никто не должен говорить или показывать другим содержание задания.

Задается тема дискуссии. Например: Какая система обучения пяти- или шестидневная наиболее эффективна для учебно-воспитательного процесса?

Наблюдатели стараются определить стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Индивидуальные задания для дискуссии могут носить следующий характер:

- «Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Всякий раз ты будешь говорить что-то на обесуждаемую тему, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, будто бы совершенно не слышал того, что говорили до тебя...»

- «Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог в их словах для смены темы разговора...»

- «Будешь активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других сложилось мнение, что ты очень много знаешь и пережил по данной проблеме...»

- «Как минимум пять раз постараешься влезть в разговор. Будешь слушать для того, чтобы давать оценки конкретным участникам дискуссии (например, начинающихся со слов: «Ты ...»)»

- «Не менее трех раз выскажешься в ходе дискуссии. Внимательно слушай других и каждую свою реплику начинай с пересказа того, что говорил предыдущий оратор (например, «Правильно ли я тебя понял, что ...»)»

- «Веди себя так, как обычно ведешь во время группового обсуждения».

• «Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно более полно выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы».

По окончании упражнения анализируются конкретные особенности поведения участников дискуссии, соответствующие разным стилям поведения.

Упражнение 4. Многоголосье ролей

Один участник встает в центре, расставляет вокруг себя вспомогательных игроков, определяя им роль (исходя из социальных ролей, которые ему приходится играть в жизни, например: человек, девушка, студентка, дочь, сестра). Сначала участник должен рассказать каждому из вспомогательных игроков, как он относится к каждой из выбранных им социальных ролей. Затем говорит основную реплику. Каждый из вспомогательных игроков должен бороться за свое место в душе главного участника, за его внимание. Начинает один из вспомогательных игроков, его перебивает другой, и в конце все говорят одновременно. Например, это может звучать так:

«дочь» «Ты должна больше прислушиваться к советам родителей, уважать и помогать им...»;

«студентка» «Ты же хотела стать студенткой, где твое прилежание к учебе...»

«сестра» «Твоему младшему брату необходимо твое внимание и забота...»

«человек» «Что ты можешь дать людям, если ты не стала настоящим человеком...»

«девушка» «Так хочется любить и быть любимой...»

Главный игрок может прекратить этот гомон, велев всем замолчать и позволить говорить только кому-то одному. После этого он может поделиться своими мыслями и чувствами и переформулировать первоначальное содержание. Например: «Я уже выросла и готова нести ответственность за свои поступки, при этом я всегда буду оставаться любящей дочерью, уважать и помогать своим родителям...»

Вопросы для самопроверки



1. В чем заключается специфика социальной роли?
2. Какие виды социальных ролей выделены в социальной психологии?
3. Какие ролевые ожидания строят окружающие по отношению к выполнению социальной роли учителя? Какое это оказывает влияние на поведение учителя?

4. К чему приводит несовпадение ролевых ожиданий и выполняемой роли? Какие есть выходы из возникшего конфликта? Рассмотреть все возможные варианты.

5. Какое влияние оказывают социальные роли на развитие личности?

Задания для саморазвития



1. Учитесь наблюдать за окружающими и находить успешное выполнение социальной роли. Пойдите для себя оптимальное поведение, исходя из своей социальной роли.

2. Осмысливайте свои чувства и свое отношение к происходящим событиям, фиксируйте их в дневнике.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 2003.
2. *Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А.* Психология обучения речевому мастерству. М., 2002.
3. *Бери Э.* Игры, в которые играют люди... Люди, которые играют в игры. 1992.
4. *Леонтьев Д.А.* Очерк психологии личности. М., 1993.
5. Психология: словарь под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
6. *Реан А.А., Коломинский Я.Л.* Социальная педагогическая психология. СПб., 2000.
7. *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2004.
8. *Станкин М.И.* Психология общения. М., 2003.

Глава 4. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ И ВЕСТИ БЕСЕДУ

*Я испытываю наслаждение,
когда по-настоящему слышу человека.*

К. Роджерс

Рекомендации к теме. Умение слушать является важной составляющей общения. Данная тема имеет большое практическое значение, поэтому очень важно проделать предложенные упражнения. Познакомившись с техниками слушания, закрепите на практике полученные результаты: после общения с разными людьми (родными, друзьями, сотрудниками и т.д.) проанализируйте, как вы их слушаете. Мы также рассмотрим навыки эффективного ведения беседы.

4.1. Психология слушания

Мы живем в мире звуков и при нормальном развитии человека, их восприятие происходит с рождения. С первых дней жизни слуховой аппарат младенца настраивается на улавливание звуковых колебаний. Ребенок обращает внимание на говорящего, учится различать интонацию голоса, воспринимать содержание разговора и т.д. С раннего детства формируются навыки слушания. Один ребенок может длительное время слушать, когда ему рассказывают или читают сказки, а другому трудно выдержать и пять минут. Конечно, это зависит от типа нервной системы ребенка, степени его активности и т.д. Однако к умению слушать надо приучать ребенка с младенчества: рассказывая об окружающем пространстве, комментируя совершаемые действия, читая сказки, стихи и т.д.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс ак-

тивного слушания предполагает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование (схема 20).

Схема 20. Процессе активного слушания



Сосредоточение — это перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах из всего множества достигающих наших органов чувств. Иначе говоря, выделение «фигуры из фона», то есть того главного, что нас интересует в данный момент. Мы можем повысить эффективность внимания: подготовившись слушать; полностью переключаясь с роли говорящего на роль слушателя; дослушивая до конца, прежде чем ответить; приспособившая наше внимание к целям слушания в конкретной ситуации.

Понимание — это точная расшифровка поступающей информации путем присвоения ей правильного значения, то есть осмысления ее в одних понятийных категориях. Понимание требует эмпатии, распознавания или переживания чувств, мыслей и установок другого человека. Каждый слышит то, что понимает. Например, взрослый не всегда понимает ребенка, и это связано с тем, что у ребенка еще не сформировано понятийное мышление.

Запоминание — это способность сохранять информацию и воспроизводить ее, когда необходимо. Запоминание играет важную роль для сохранения содержания услышанного. С вами, вероятно, не раз случалось, что вы не могли вспомнить имя человека, который был представлен вам несколько минут назад. Для лучшего запоминания можно использовать такие приемы как повторение, записи, ассоциации и др.

Анализ или критическое слушание — это процесс определения, насколько правдивой и достоверной является услышанная

информация. Если вы не сумеете критически выслушать сказанное, можете неосмотрительно согласиться с определенными идеями или планами, которые не соответствуют вашим ценностям и помешают достижению ваших целей или введут других в заблуждение. Вы слушаете критически, когда: задаетесь вопросом, подкреплено ли умозаключение весомыми фактами; обоснованна ли связь между умозаключением и доказательствами; нет ли какой-нибудь известной вам информации, которая снижала бы логичность умозаключения.

Реагирование предполагает адекватную реакцию слушающего на вербальном и невербальном уровнях. Эмпатическое реагирование даст людям информацию о них самих, их поведении, поддерживает, одобряет, успокаивает.

Умение слушать важно в повседневной жизни. Оно является одним из критериев коммуникабельности человека. В ходе специальных исследований было установлено, что в среднем человек тратит 29,5 % времени на слушание, 21,5 % — на говорение, 10 % — на письмо. Ученые также обнаружили существенный разрыв между диктором (оратором, лектором) и аудиторией. Экспериментально установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает только 25%-ного уровня эффективности за десять минут. Даже в неофициальных беседах слушатель усваивает в среднем не более 60-70% того, что говорит собеседник. Что же является причиной такого разрыва?

Отчасти это объясняется тем, что большинство людей характеризуется следующими основными недостатками традиционного слушания:

- бездумное восприятие, когда речь является фоном деятельности;
- обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;
- неумение проанализировать содержание сообщения, установить связь между ним и фактами действительности.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

Объективные факторы:

- шумы и помехи;
- акустические характеристики помещения;

• микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

Субъективные факторы:

1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

2) темперамент человека (эмоционально-устойчивые люди — сангвиники, флегматики — более внимательны, чем холерики и меланхолики);

3) интеллектуальные способности.

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

1) слуховая способность;

2) внимательность;

3) способность к пониманию;

4) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Слуховая способность человека является физиологической характеристикой. У молодых людей, как правило, слух лучше, чем у пожилых. Вообще с возрастом слуховая способность ухудшается. Часто тугоухие люди пытаются компенсировать недостаток слуховой информации с помощью зрительной: во время слушания они стремятся видеть говорящего, чтобы зрительно уловить его артикуляцию, мимику, жесты. Ученые доказали, что в этом случае эффективность слухового восприятия действительно повышается. Многие люди с нормальным слухом также предпочитают садиться так, чтобы им было хорошо видно говорящего.

4.2. Виды слушания

В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую получаем от него, мы применяем различные виды слушания. К ним относятся: активное, пассивное и эмпатическое слушание.

Активное слушание предполагает: заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы по типу: «Правильно ли я вас понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы), адекватную обратную связь. Активное слушание применяется при

обмене информацией, ведении деловых переговоров, получении инструкций и т.п.

Если вы имете дело с человеком, находящимся в состоянии аффекта, сильного эмоционального возбуждения, то лучше использовать пассивное слушание. Пассивное слушание предполагает: эмоциональную невключенность в общение, уточняющие вопросы (чтобы были отреагированы негативные эмоции), «угу-реакции» (минимальные словесные реакции), осознание своих собственных «Я-слушаний» (своих мыслей, переживаний).

Для разделения эмоциональных переживаний собеседника используйте эмпатическое слушание, которое предполагает: настрой на слушание (освободить душу от собственных переживаний); создание доверительной атмосферы; отражение переживаний, чувств, стоящих за высказываниями собеседника; выдерживание паузы, необходимой человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях. Когда мы проявляем эмпатию, мы пытаемся понять или испытать то, что понимает или испытывает другой человек. Чтобы добиться этого, необходимо отстраниться от своих чувств, мыслей и установок и «включиться» в чувства, мысли и установки другого, реагировать в соответствии с ними.

Существуют три варианта проявления эмпатии: эмпатическое реагирование, принятие перспективы и симпатическое реагирование. Эмпатическое реагирование — это переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека. Принятие перспективы — представление себя на месте другого — наиболее частая форма эмпатии. Симпатическое реагирование — чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

Чтобы эффективно проявлять эмпатию к собеседнику, необходимо:

- Проникнуться уважением к человеку, сосредоточившись на том, что он говорит.
- Сконцентрировать внимание на понимании вербальных и невербальных сигналов.
- Использовать для выяснения эмоционального состояния человека поведенческие сигналы.

- Попытаться испытывать те же чувства вместе с человеком или представить себе, что бы вы чувствовали в сходных обстоятельствах, или испытать чувства заботы, сострадания по отношению к этому человеку.

- Отреагировать согласно вашим чувствам.

Умение слушать является важнейшим условием не только продуктивного общения, но и процесса обучения. Для овладения знаниями необходимо обладать навыками слушания публичных выступлений.

4.3. Слушание публичного выступления

При слушании выступления необходимо более четко определить для себя ту цель, с которой вы будете слушать. Далее необходимо организовать свою работу в процессе слушания в соответствии с принципами его эффективности.

Принципы эффективного слушания основываются на готовности и желании слушать. На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный. Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно понимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Хороший слушатель постоянно ищет ценное в сообщении. Даже если он считает способ исполнения плохим, а предмет глупым, он должен стараться понять и отказаться от критики недостатков выступающего.

В качестве *вспомогательных средств*, улучшающих навыки слушания, можно назвать следующие:

- 1) умение концентрироваться;
- 2) умение анализировать содержание;
- 3) умение слушать критически;
- 4) умение конспектировать.

Рассмотрим перечисленные умения.

1. Умение концентрироваться.

Концентрируясь, человек подготавливает себя к слушанию. Концентрация требует определенных усилий. Слушатель спосо-

бен понимать речь быстрее, чем говорит оратор. Это преимущество во времени должно быть использовано им, чтобы продумать, взвесить и резюмировать то, что говорит оратор. Если вы тратите свое время, думая о другом, мечтая или решая личные проблемы, концентрация становится невозможной. Нерегулярное слушание препятствует пониманию идеи речи. Надо стараться игнорировать отвлекающие факторы. Другими словами, умение концентрироваться — основное условие эффективного слушания. Оно предполагает серьезное отношение к слушанию, желание работать над улучшением навыков и постоянное внимание к говорящему. Следовательно, концентрация — это не пассивный, а активный творческий процесс, требующий больших усилий.

2. Умение анализировать содержание.

Слушать публичные речи очень сложно, потому что они содержат различные идеи, и если одну из них упустить, то нарушится связь между частями речи. В ситуации беседы слушать легче, так как всегда можно переспросить собеседника. Знание процесса создания и композиции речи может помочь при развитии навыков слушания.

С самого начала важно определить цель выступления оратора, выделить основную тему, понятия. Поняв главные идеи, слушатель будет знать, что искать в речи. Необходимо отмечать, как приводятся доказательства, формы иллюстрирования: примеры, аналогия, статистика, цитирование и т.д. Полезно фиксировать, как оратор в заключение резюмирует свои идеи и связывает их с главной темой.

3. Умение слушать критически.

Критическое слушание предполагает связывание того, что говорит выступающий, со своим собственным опытом, резюмирование и систематизацию услышанного, анализ и оценку. Анализируя идеи говорящего, необходимо возвращаться к отправной точке выступления, проверять адекватность доказательств, весомость аргументации.

4. Умение конспектировать.

Если вы слушаете учебную лекцию с целью получения фактов, для анализа и оценки содержания, то необходимо сделать записи. Запись помогает сконцентрироваться при слушании, даст материал для обзора и возможность возвращения к услышанному. Развитию навыков конспектирования способствует соблюдение принципов рациональности.

Основная ошибка, которую допускают многие при конспектировании устной речи, состоит в стремлении подробно записать слова лектора. Этого делать не следует, так как при этом теряется нить рассуждений и возможны пропуски. Кроме того, человек тратит силы на подробную запись (а скорость письма значительно меньше скорости речи — в среднем 60 знаков в минуту), поэтому ему некогда думать над содержанием лекции. В конспекте появляются недописанные слова и фразы, которые с точки зрения их полезности нельзя сравнить с грамотными сокращениями.

Основное правило, которое рекомендуется соблюдать при конспектировании, заключается в следующем: важнее понять логику изложения в целом, чем записать несвязные, обрывочные фрагменты.

Конспект устного выступления (лекции) должен представлять собой *расширенный план*, отражающий его структуру и основные положения, содержащий конкретные примеры и цитаты.

При конспектировании устного выступления рекомендуется придерживаться следующих общих принципов:

1. Используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше, и упрощенную форму структурирования текста, которая включает короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными для вас.

2. Делайте короткие записи. Записывайте только выдающиеся моменты и фактический материал. Помечайте, как оратор делает переходы, как повторяет свои идеи, резюмирует.

3. Используйте сокращения и символы. Хорошо помогают стенография и скоропись. Если вы ими не владеете, разработайте свою систему. Используйте символы для частей предложения, буквы — для сокращения слов. Постарайтесь свести время на запись к минимуму.

4. Делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас. Тогда, если позже вы захотите их прочесть, вы сможете их расшифровать, записав подробно.

5. Помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре записей такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места и т.п.

6. Периодически просматривайте записи. В процессе учебы — несколько раз. Сопоставляйте новые записи со старыми. Перед экзаменом изучите все тщательно.

В целом, чтобы научиться слушать эффективно, необходимо отметить то полезное, что можно извлечь для себя при прослушивании устного выступления, а также иметь желание слушать, то есть настроить себя на восприятие информации. Слушайте с интересом — это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.

4.4. Ведение беседы

Беседа — способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

Данное определение выделяет несколько ключевых черт.

- Беседа направляется участниками, которые сами определяют, кто будет говорить, каковы тема, порядок и продолжительность выступлений.
- Беседа предполагает взаимодействие, следовательно, как минимум два человека говорят и слушают.
- Беседа предполагает экспромт, то есть участники не выучили наизусть то, о чем будут говорить.
- Беседа организована во времени и имеет начало, середину и конец.

Если люди удовлетворены разговором, они с удовольствием будут продолжать общение и в следующий раз. Если результат беседы был неудовлетворительным, то люди склонны избегать друг друга и не тратить время и силы на последующие попытки развить отношения.

Выделяют два типа бесед:

- непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно:
- деловое обсуждение проблем, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Деловая беседа может быть:

- а) стандартизированная (точно сформулированные вопросы задаются всем опрашиваемым).
- б) нестандартизированная (вопросы задаются в свободной форме).

Варианты развития диалога в беседе:

- 1) расспрос одного участника другим с целью получения информации;
- 2) сообщение определенной информации другому партнеру;
- 3) внимательное слушание партнера.

Техника расспроса в беседе:

- 1) разговорить партнера, настроить его на тему и проблему беседы;
- 2) стимулировать начало высказывания партнера;
- 3) стимулировать развернутость высказывания;
- 4) уточнять и оценивать поступающую информацию.

Техника информирования в беседе:

- 1) сформировать установку на восприятие;
- 2) заинтриговать (темой, новизной, позицией);
- 3) последовательно изложить суть информации.

Техника слушания в беседе:

1-й тип. Слушание как понимание смысла:

- а) мобилизация внимания;
- б) уточнение содержания;
- в) перефразировка.

2-й тип. Техника слушания как сопереживания:

- а) понять эмоциональное состояние;
- б) проникнуть в причины, вызвавшие это состояние;
- в) себя поставить на место партнера;
- г) оценить ситуацию с позиции партнера.

При анализе беседы обратить внимание на:

- 1) эмоциональное впечатление от беседы;
- 2) приемы поощрения собеседника, использованные в процессе проведения беседы;
- 3) особенности поведения собеседника: мимика, жесты, интонация речи, оговорки и др.;
- 4) вопросы, на которые собеседник отвечал наиболее активно;
- 5) характер окончания беседы;
- 6) задачи, решенные в результате беседы.

4.5. Эффективность беседы

Несмотря на то что наши разговоры кажутся случайными, на самом деле они основаны на правилах — неписаных законах, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Четыре особенности правил бесед формируют поведение участников: правила оставляют возможность выбора, предписывают, вытекают из контекста и определяют уместное поведение.

Эффективные беседы опираются на принцип сотрудничества, который предполагает, что разговор эффективен, когда участники объединяются вместе для достижения целей беседы и разговор приятен для каждого из них. Принцип сотрудничества, в свою очередь, характеризуется шестью правилами: количество, качество, уместность, хорошие манеры, нравственность и вежливость.

Человек, умеющий вести беседу, демонстрирует навыки предоставления достоверной информации (включая указания источников), поддерживает баланс между временем разговора и слушания (соблюдая очередность в беседе), поддерживает последовательность разговора, демонстрирует вежливость (используя позитивные и негативные стратегии спасения престижа) и не нарушает этических норм.

Успешность деловой беседы зависит:

а) от степени ее подготовленности (наличие цели, плана беседы, учета возрастных и индивидуальных особенностей и условий проведения);

б) от искренности даваемых ответов (наличие доверительности, такта, правильности постановки вопросов).

В ходе деловой беседы, когда ведется диалог между партнерами, необходимо помнить о *двойственном характере процесса коммуникации* (обмен информацией, то есть ее отправление и получение). В ней необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом. Вообще умение слушать является критерием коммуникативности человека. Исследования показали, что не более 10 процентов людей умеют выслушать собеседника. Принято считать, что при установлении контакта главная роль отводится говорящему, но анализ общения показывает, что слушатель — далеко не последнее звено в этой цепи.

В ситуации деловой беседы слушающим присущи практически те же недостатки, что и при прослушивании публичного выступления. Между тем одна из целей коммуникации состоит в том, чтобы узнать как можно больше о своем собеседнике: понять его психологию и ход мысли, оценить его деловые возможности, вникнуть в подтекст. Достичь этой цели можно, только будучи внимательным и активным слушателем. Навыки такого слушания можно развить, соблюдая следующие *правила эффективного слушания*:

1. Настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность.
2. Сядьте поудобнее, но не расслабляйтесь, так как расслабленность отрицательно действует на мозг, мешает внимательно слушать, правильная поза помогает сосредоточиться.
3. Во время беседы не смотрите на посторонние предметы — это отвлекает, нервирует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, поэтому, слушая женщину, чаще смотрите ей в глаза.
4. Слушайте с интересом — это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.
5. Не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возможность высказать свою мысль до конца.
6. Слушая, выделяйте главные мысли говорящего и старайтесь правильно понять их.
7. Быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора.
8. Во время пауз в разговоре постарайтесь два-три раза мысленно обобщить услышанное.
9. По ходу беседы старайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных положений беседы.
10. Не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте.

4.6. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите свою ведущую систему восприятия и выполните тест «Один раз увидеть или услышать».

Инструкция! У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители внешней среды.

Эта психологическая игра поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром.

Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «да».

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю принимать массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что будет в ней хорошо.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. **Я** склонна к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самой.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю сама с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня это мука.
30. Мне нелегко найти удобные туфли.

31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Умею слушать то, что мне говорят.
35. Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетические ткани.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерт.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия — это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Подчитайте, в каком разделе больше цифр.

Тип А: 1,5,8, 10, 12, 14, 19,21,23,27,31,32,39,40,42,45 видеть

Тип Б: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47 ощущать

Тип С: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48 слышать

Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

Тип А (визуал) часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии говорят визуалу больше, чем слова. Все, что можно увидеть, воспринимается им лучше.

Тип Б (ощущать, осязать). Он использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей типа Б касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Тип С (аудиал). «Не понимаю, что мне говоришь», «не выношу таких громких мелодий». Большое значение для аудиала имеют: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Сходство типов может способствовать любви, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Человек узнает, что его любят:

Тип А (видеть) по тому, как на него смотрят.

Тип Б (ощущать) по тому, как его касаются, ласкают.

Тип С (слышать) по тому, что ему говорят.

Задание 2. Наблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.

Я слушаю:

Меня слушают:

Задание 3. Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «правильно ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, символических вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

Задание 4. Определите правила беседы, продолжив фразу.

Если к вам обращаются, то вы должны ...

Если с вами разговаривают, то вы должны ...

Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны ...

Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны ...

Если вы не можете сказать ничего уместного, то ...

Задание 5. Проверьте свою компетентность. Подготовьте и проведите беседу по выбранной заранее теме. Критериями оценки послужат четкость следования правилам и способность применять навыки эффективного общения.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Техники слушания

Участники в парах работают над использованием различных техник слушания. В течение пяти минут один рассказывает свою историю (реальную или вымышленную), другой слушает, выбирая в течение рассказа различные техники (пассивное, активное, эмпатическое слушание), затем участники меняются ролями. Обсудите, почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогла собеседнику.

Упражнение 2. Рассказ от имени предмета

Все участники разбиваются на пары. Каждый выбирает любой свой предмет (ручку, часы, помаду и т.д.) и по очереди должен рассказать от

имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, какие трудности он встречает в своей жизни, как относится к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Второй участник использует активное или эмпатическое слушание (по своему желанию) и помогает найти ресурсы у рассказчика для преодоления трудных жизненных ситуаций. Затем происходит смена позиций. На каждого участника отводится 5-10 минут.

Обсудите в группе результаты.

Упражнение 3. Я — это то, как я слушаю'

Сядьте удобно, выпрямив спину. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов, мысленно следя за своим дыханием. Затем повторите вслух или про себя (преподаватель читает ровным спокойным голосом):

«У меня есть тело, но Я — это не мое тело. Мое тело может быть больным или здоровым, усталым или бодрым, но это не влияет на меня, на мое истинное Я. Мое тело — прекрасный инструмент для ощущений и действий во внешнем мире, но оно — всего лишь инструмент. У меня есть тело, но Я — это не мое тело. У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции.

Мои эмоции многочисленны, изменчивы и противоречивы. Однако я всегда остаюсь собой, своим Я, радуюсь или горюю, спокоен или взволнован, надеюсь или отчаиваюсь. Поскольку я могу наблюдать, понимать и оценивать свои эмоции, и более того, управлять и владеть ими, то, очевидно, они не есть мое Я. У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции.

У меня есть интеллект, но Я — это не мой интеллект. Он достаточно развит и активен. Он является инструментом для познания окружающего и моего внутреннего мира, но он — это не мое Я.

Я — Центр чистого самосознания. Я — Центр Воли, способной владеть и управлять моим интеллектом, эмоциями, физическим телом и всеми моими психическими процессами. Я — это постоянное и неизменное Я».

Обсудите: какие чувства, мысли возникли у вас при чтении этого аутотренинга?



Вопросы для самопроверки

1. Слушать и слышать — это одно и то же? Приведите примеры.

2. Какие техники слушания вы чаще всего используете?
3. Какие навыки слушания вы для себя приобрели в ходе проделанных упражнений?
4. Что такое беседа? Чем непринужденная беседа отличается от делового обсуждения проблемы?

Задания для саморазвития



1. Учитесь больше слушать, чем говорить. Побуждайте собеседника больше высказываться.
2. Осмысливайте свои чувства и свое отношение к тому, что вы слышите в свой адрес.
3. Для того чтобы иметь качественную информацию для беседы, читайте газеты, журналы, слушайте новости и т.д.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 2003.
2. *Атватер И.* Я вас слушаю... М., 1989.
3. *Бери Э.* Игры, в которые играют люди... Люди, которые играют в игры. М., 1992.
4. *Вердербер Р., Вердербер К.* Общение. СПб., 2003.
5. *Козлов П.И.* Как относиться к себе и к людям, или Практическая психология на каждый день. М., 1993.
6. *Кривоцова С.В., Мухаматулина Е.А.* Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Инсайт-центр, 1995.
7. Психология: словарь / под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
8. *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2004.
9. *Станкин М.И.* Психология общения. М., 2003.

Глава 5. ОБЩЕНИЕ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЧЕЛОВЕКА

«Ты ... завидуешь моему характеру. Должен сказать, что от природы характер у меня резкий, я вспыльчив и проч., проч., но привык держать себя, ибо распускать себя порядочному человеку не подобает».

А.И. Чехов в письме О.И. Книппер-Чеховой

Рекомендации к теме. Индивидуальные особенности человека, связанные с темпераментом, накладывают отпечаток и на процесс общения. Поэтому важно рассмотреть особенности общения с собеседниками различных типов темперамента. Рассматривая темперамент, мы говорим о динамической стороне взаимодействия с партнером во время общения, характер человека обуславливает его нравственные основы. Изучение своих сильных и слабых сторон темперамента и характера даст возможность понимать и рефлексировать собственное поведение, а значит, научит управлять собой, своими эмоциями и поступками.

5.1. Общение и темперамент

Степень развитости коммуникативных качеств во многом предопределяется свойствами темперамента, которые составляют индивидуальные особенности личности.

Темпераментом называют совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов и поведения человека: их силу, скорость возникновения, прекращения и изменения.

Темперамент оказывает существенное влияние на формирование характера и поведения человека, определяет его поступки,

индивидуальность, особенности взаимодействия с другими людьми. Он характеризует динамичность личности, но не раскрывает ее убеждений, взглядов, интересов, способностей.

Нет лучших или худших темпераментов. Каждый из них имеет свои положительные стороны, поэтому главные усилия должны быть направлены не на его исправление, что невозможно вследствие врожденности, а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств.

Учение И.П. Павлова о типах высшей нервной деятельности создало научную базу для понимания темперамента.

Экспериментальным путем Павлов выявил три свойства нервных процессов возбуждения и торможения:

силу нервных процессов, определяющую уровень выносливости нервной системы, работоспособности человека, способность переносить различной степени нагрузки на нервную систему:

уравновешенность, характеризующую соотношение процессов возбуждения и торможения:

подвижность, определяющую быстроту появления и прекращения нервных процессов.

По силе нервных процессов Павлов различал (схема 21):

сильную нервную систему:

S неуравновешенный (*холерик*),

S уравновешенный:

o подвижный (*сангвиник*),

o инертный (*флегматик*),

слабую нервную систему (*меланхолик*).

В ряде исследований было обнаружено, что сила и подвижность нервных процессов чаще всего связаны между собой. Поэтому многие исследователи объединяют компонент силы и подвижности в единую характеристику — экстраверсию, то есть активность и подвижность, обращенность психики к внешнему миру, в отличие от интроверсии, в основе которой слабость и малоподвижность нервных процессов, обращенность психики во внутренний мир.

Например, Айзенк, составляя свой знаменитый тест на тип темперамента (в практической части вам предлагается ответить на вопросы этого теста), определял его по сочетанию двух факторов: экстраверсии или интроверсии и уравновешенности. Он предложил следующие сочетания:

Схема 21. Сила нервных процессов



1. Экстравертированный, нестабильный — холерик.
2. Экстравертированный, стабильный — сангвиник.
3. Интровертированный, нестабильный — меланхолик.
4. Интровертированный, стабильный — флегматик.

В каждом человеке, как правило, сочетаются черты всех типов темперамента, один из которых выражен сильнее, другие — слабее. Поэтому целесообразно говорить не о темпераменте, а о темпераментальной структуре, включающей все типы.

5.2. Характеристика темпераментов

Рассмотрим общие характеристики, соответствующие человеку с определенным типом темперамента.

Сангвиник — уравновешенный человек с быстрой скоростью реакций, умеренной их силой. Ему свойственны: активность, энергичность, способность легко приспосабливаться к новым условиям. Он может долго работать при условии, если работа разнообразная. Подвижный, общительный. Мимика и движения выразительны, речь быстрая. Отличается высокой степенью общительности, готовности вступать в новые контакты.

Холерик — неуравновешенный человек с большой скоростью и чрезмерной силой реакций. Энергично все начинает и быстро истощается. В общении нетерпелив и резок. Мимика и движения энергичны, темп выполнения любой деятельности быстрый.

Флегматик — уравновешенный человек с медленной скоростью реакций и большой силой их протекания. Упорен, терпелив. В общении избирателен, трудно сходитя с людьми. Находчив, речь и движения неторопливы. Не любит частую смену работы.

Меланхолик — человек неуравновешенного типа с медленной скоростью реакций и слабой силой их протекания. Чувствителен, раним, отличается повышенной тревожностью. Предпочитает выполнять виды действий, не требующие психического напряжения. В общении нерешителен, избирателен в контактах.

Подход учителя к ученику в значительной степени зависит от индивидуальных особенностей личности того и другого.

Преподавателям — сангвиникам и холерикам рекомендуется особое внимание обращать на организацию начала занятий, стараясь не делать замечаний, а сразу после приветствия приступить к содержательной части урока. Тщательно проверять выполнение инструкций, заданий, домашней работы. Стараться добиться выполнения поставленной задачи до конца.

Преподавателям-флегматикам можно посоветовать придерживаться хорошего темпа занятий. Насыщать урок интересными примерами, фактами, демонстрировать наглядные материалы. Внимательно следить за работой всех учащихся.

Для учителей-меланхоликов важно научиться держать внимание и дисциплину на протяжении всего занятия. Для этого важно держать хороший темп урока, включать в изложение материала яркие иллюстрации, разнообразить деятельность учащихся на уроке.

Преподавателю важно знать не только свои сильные и слабые стороны, но и учитывать особенности нервной системы своих воспитанников.

Учеников-сангвиников отличает психическая активность, быстрота и живость движений, высокая работоспособность. Его можно быстро увлечь работой, если она требует смекалки, скорости выполнения, разнообразных действий. Сангвиник охотно работает в коллективе, быстро сходитя с незнакомыми людьми. Однако работа, которую выполняет сангвиник, требует контроля, особенно в завершении ее до конца.

Флегматик хорошо выполняет то, что ему знакомо и хорошо получается. При изучении нового материала он нуждается в дополнительном времени для адаптации при использовании по-

лученных знаний. Его целесообразно подбадривать, направляя действия.

Холерик отличается высоким уровнем психологической активности, порывистостью, склонностью к резким сменам настроения. Его необходимо тактично контролировать и сдерживать, учить самообладанию, терпимому отношению к недостаткам товарищей. В любом деле он стремится быть первым. В случае неудач у него вероятны нервные срывы, необдуманные действия.

Меланхолик успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера действий. Поскольку меланхолик обладает слабым типом нервной системы, он быстро утомляется. Легко раним и глубоко переживает даже незначительные промахи. Общение с ним должно проходить в доброжелательном спокойном тоне.

Однако темперамент — лишь основа проявления динамики действий человека. В зависимости от воспитания, жизненных обстоятельств формируется характер человека. Поэтому для того, чтобы найти индивидуальный подход к ученику, необходимо наблюдать за его поведением и поступками, выявляя, какие его действия наиболее эффективны.

5.3. Общение и характер человека

На поведение человека в процессе общения влияет его характер. В переводе с древнегреческого слово «характер» означает «чеканка», «печать». В самом деле, с одной стороны, жизнь чеканит, отливает характер человека, а с другой — характер накладывает печать на все поступки, мысли и чувства человека.

Характер — это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения.

Восточная пословица гласит: «Поссеешь поступок — пожнешь привычку, поссеешь привычку — пожнешь характер, поссеешь характер — пожнешь судьбу». Говоря о характере, мы подразумеваем типичные, часто повторяющиеся в поступках и действиях проявления индивидуальных свойств человека, привычные формы его

поведения. Трусливый человек не может совершить решительный поступок, а вежливый — нагрубить. Для них это не свойственно и не соответствует их характеру.

Характер взаимосвязан с другими сторонами личности, в частности с темпераментом и способностями. Темперамент влияет на форму проявления характера, своеобразно окрашивая те или иные его черты. Так, настойчивость у холерика выражается в кипучей деятельности, у флегматика — в спокойной деловитости. То же и трудолюбие: холерик трудится энергично, страстно, флегматик — методично, не спеша. С другой стороны, и сам темперамент перестраивается под влиянием характера: человек с сильным характером может подавить некоторые отрицательные стороны своего темперамента, контролировать его проявления.

С характером неразрывно связаны и способности. Высокий уровень способностей сочетается с такими чертами характера, как коллективизм — чувство единения с коллективом и желание работать для его блага, высокая требовательность к себе, умение критически относиться к своему делу. Уровень способностей связан с умением настойчиво преодолевать трудности, не падать духом под влиянием неудач, работать организованно, проявлять инициативу.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны друг с другом и образуют целостную организацию, которую называют структурой характера. В структуре характера выделяют две группы черт. Под чертой характера понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. К первой группе черт относятся черты, выражающие направленность личности (устойчивые потребности, установки, интересы, склонности, идеалы, цели), систему отношений к окружающей действительности и представляющие собой индивидуально-своеобразные способы осуществления этих отношений. Ко второй группе относятся интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера.

Среди свойств характера принято различать общие (глобальные) и частные. Глобальные свойства характера оказывают свое действие на широкую сферу поведенческих проявлений. Принято выделять пять глобальных черт характера (А. Г. Шмелев, М. В. Бодунов, У. Норман и др.):

- 1) самоуверенность — неуверенность;
- 2) согласие, дружелюбие — враждебность;
- 3) сознательность — импульсивность;
- 4) эмоциональная стабильность — тревожность;
- 5) интеллектуальная гибкость — ригидность.

Такие черты, как экстраверсия — интроверсия, сопоставляются с более глобальными чертами характера, как уверенность и неуверенность в себе: так, общительность, экстравертированность склонны проявлять уверенные в себе люди, а неуверенные в себе проявляют замкнутость, интровертированность.

Среди локальных, частных свойств характера, которые влияют на частные, узкие ситуации, можно выделить следующие: общительность — замкнутость, доминантность (лидерство) — подчиненность, оптимизм — уныние, совестливость — бессовестность, смелость — осторожность, впечатлительность — «толстокожесть», доверчивость — подозрительность, мечтательность — практицизм, тревожная ранимость — спокойная безмятежность, деликатность — грубость, самостоятельность — конформизм (зависимость от группы), самоконтроль — импульсивность, страстная увлеченность — апатичная вялость, миролюбивость — агрессивность, деятельная активность — пассивность, гибкость — ригидность, демонстративность — скромность, честолюбие — неприязнательность, оригинальность — стереотипность.

В системе отношений выделяют четыре группы черт характера, свидетельствующих об отношении человека к:

- 1) другим людям (общительность, замкнутость, равнодушие, чуткость и др.);
- 2) своему делу (трудолюбие, лень, ответственность, инициативность, халатность и др.);
- 3) самому себе (скромность, тщеславие, самокритичность);
- 4) вещам (аккуратность, бережливость).

В характере человека выделяют интеллектуальные, эмоциональные и волевые черты. Говоря об интеллектуальных чертах характера, имеют в виду прежде всего сложившиеся качества ума (сообразительность, наблюдательность и др.). В эмоциональных чертах проявляется отношение к явлениям действительности (возбудимость, рассудочность и т. д.), а также преобладающие настроения. Волевые черты характера определяют умение и готовность человека сознательно регулировать свою деятель-

ность, связанную с преодолением трудностей (решительность, целеустремленность).

5.4. Общение с различными по характеру собеседниками

Доминантный и недоминантный собеседники

Доминантный собеседник. Он настроен непременно на то, чтобы повлиять: если силен физически — вызвать у вас робость, если умен, оставить впечатление превосходящего ума. Человек жесткий, напористый. Легко перебивает, повышая голос, но не даст вам перебивать себя. Решителен, ему легко свернуть разговор на полуслове. В качестве сильной стороны можно отметить его умение принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее. При общении с доминантным собеседником необходимо дать ему возможность выявить свою доминантность. Спокойно держаться собственной точки зрения, при этом избегать высмеивать его «силовые приемы», иначе может быть ссора.

Недоминантный собеседник. Уступчив, легко теряется, не позволяет себе перебивать собеседника. Нуждается в поощрении, подбадривании — лучше не словами, а взглядом. Склонен перекладывать решения на других, поэтому в общении необходимо дать ему почувствовать уверенность в собственных силах и при принятии своих решений.

Мобильный и ригидный собеседник.

Мобильный собеседник. Он с легкостью переключается на общение с других занятий. Речь его быстрая, даже торопливая, одно выражение легко сменяется другим. Проститься с ним так же легко, как и разговориться. Общаясь с мобильным собеседником, необходимо подстроиться под его темп, постоянно замедляя скорость и частоту собственных реплик. Теперь можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что было мало понятным.

Ригидный собеседник. Ригидность — личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки. Ригидному человеку требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу. Говорит он не спеша, вдумчиво, мысль излагает подробно. Распроститься с

ним сразу невозможно, ему обязательно нужно расставить все «по полочкам». Если собеседник ригиден, наберитесь долготерпения, чтобы выслушать его внимательно.

Экстраверт и интроверт.

Экстраверт. Экстраверсия — ориентация личности на мир внешних объектов. Экстраверт расположен к общению как форме деятельности. Легко или тяжело, ему нужно с кем-то пообщаться. Он может обратиться к совершенно незнакомому человеку. Одни и те же лица тяготят его, ему требуется разнообразие. Если беседа носит благополучный характер, то он строит диалог таким образом, чтобы вы расстались на ноте теплоты и взаимопонимания. В случае ссоры он не держит камня за пазухой. Общаясь с экстравертом, старайтесь не нарушать атмосферу взаимной симпатии. Его излишнее любопытство, поверхностность лучше всего сглаживать беззлобной иронией.

Интроверт. Интроверсия — ориентация личности на свой внутренний мир. Интровертам присущи несобщительность, замкнутость («им все равно меня не понять»). Он весь в себе, не любит ежедневных встреч и разговоры на личные темы. Темы творческого, философского и делового характера его привлекают больше. Общаясь с интровертом, избегайте панибратства и всякой личной тематики. Обсуждая вопросы профессиональные или абстрактные, будьте готовы к затяжным паузам.

5.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите свой тип темперамента, ответив на вопросы теста Айзенка.

Инструкция: ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Считаете ли вы себя человеком безобидным?
4. Очень ли трудно вам отказываться от своих намерений?
5. Вы обдумываете свои дела, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?

6. Вы всегда сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это невыгодно?
7. Часто у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Вообще вы действуете и говорите быстро, не задерживаясь для обдумывания?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы «несчастный» человек, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что вы почти на все могли решиться, если дело пошло на спор?
11. Вы смущаетесь, когда хотите завязать разговор с симпатичным незнакомцем (незнакомкой)?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывают случаи, когда вам хочется остаться в одиночестве?
14. Часто ли вас терзают мысли о том, что вам не следовало что-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы книги встречам с людьми?
16. Верно ли, что вас довольно легко задеть?
17. Вы любите часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас часто такие мысли, что вы не хотели бы, чтобы о них знали другие люди?
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь не много приятелей (подруг), но зато особенно близких вам?
21. Вы много мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас терзает чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю своим чувствам и всюю повеселиться в шумной компании?
26. Можно ли сказать про вас, что ваши нервы часто натянуты до предела?
27. Вы слывете за человека веселого и живого?
28. После того, как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно чувствуете себя спокойно, когда находитесь в компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете прочитать об этом в книге, чем спросить у друзей?
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, которая требует пристального внимания?

35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Если бы вы знали, что никогда сказанное вами не будет раскрыто, вы бы всегда высказывались в духе общепринятого?
37. Вам неприятно бывать в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Вам нравится работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы медлительны и неторопливы в движениях?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите удобный случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали себя несчастным, если бы долго не могли видеться со своими знакомыми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Среди людей, которых вы знаете, есть такие, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать о себе, что вы уверенный в себе человек?
50. Вас легко задеть, если покритиковать ваши недостатки или недостатки вашей работы?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Вам не трудно внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Вы беспокоитесь о своем здоровье?
56. Вы любите подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов осуществляется по трем шкалам: экстравертность «Э», нейротизм «Н», лживость (искренность ответа на данный тест) «Л».

За каждый ответ, совпадающий с ключом, начисляется 1 балл по каждому параметру.

«Э» «да» 1,3,8, 10, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 49, 53, 56

«нет» 5, 13, 15,20, 29, 32, 34,37,41,46,51.

«Н» «да» 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19,21,23,26, 28,31,33,35,38,40, 43,45,47,50,52,55,57.

«Л» - «да» 6, 24, 36, «нет» 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Количество баллов складывается. Если по шкале «Л» (лжи) вы набрали больше 5 баллов, то, скорее всего, вы склонны к преувеличению своих качеств, соответственно результаты не отражают действительность.

ХОЛЕРИК — «Э» > 12, «Н» > 12

САНГВИНИК — «Э» > 12, «Н» < 12

ФЛЕГМАТИК — «Э» < 12, «Н» < 12

МЕЛАНХОЛИК — «Э» < 12, «Н» > 12

Если ваш результат равен 12, то у вас смешанный тип темперамента.

Сделайте выводы о своем типе темперамента.

Помните героев романа А. Дюма "Три мушкетера"? Как вы думаете, какой тип темперамента у Атоса, Портоса, Арамиса и д'Артаньяна? Почему они непобедимы?

Подумайте над вопросами: Какие сильные стороны вашего темперамента способствуют успешности деятельности? Какие качества вашего характера компенсируют слабые стороны темперамента?

Задание 2. Впишите соответственно алфавитному порядку названия черт характера. Например: А — аккуратность, Б — бестактность и т. д.

А —	К —	У —
Б —	Л —	Ф —
В —	М —	Х —
Г —	Н —	Ц —
Д —	О —	Ш —
Е —	П —	Щ —
Ж —	Р —	Э —
З —	С —	Ю —
И —	Т —	Я —

Какие черты вашего характера помогают быть успешным в жизни?

Задание 3. Прочитайте сказку о деревьях-характерах И. Вачкова (см. приложение 5). Нарисуйте или опишите свое дерево-характер, а также деревья-характеры тех людей, которые находятся рядом с вами. Проанализируйте свой рисунок, воспользовавшись руководством в приложении 6.

Какие черты вашего характера помогают процессу взаимопонимания? Над какими чертами характера вам необходимо работать?

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Захват инициативы общения

Беседуют два человека. Начинают диалог с любой реплики на любую тему, второй должен подхватить разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это надо ненавязчиво.

Упражнение 2. Кто больше...

Участники разбиваются на группы по пять-семь человек. Объявляется конкурс: какая команда за пять минут напишет больше черт характера (отвечают на вопрос: какой?). По очереди команды зачитывают, по ходу разъясняя значения некоторых черт и выясняя, является ли это вообще чертой характера (например, веселый). Составляется общий список черт характера.

Упражнение 3. Маски

Ведущий предлагает каждому участнику выбрать свой персонаж из сказки, мультфильмов. Написать имя выбранного героя, друзей из разных сказок, которые ему помогают, а также врагов, которые мешают, строят различные «козни». Нарисовать маску главного героя.

Разбиться на команды по пять-семь человек. От имени героя рассказать о нем: имя персонажа, возраст, его черты характера, любимые занятия и привычки, друзья и враги. Придумать свою маленькую историю-сказку.

В команде, слушая рассказчика, отмечают, какие черты главного персонажа схожи с чертами характера рассказчика. После окончания истории-сказки происходит обсуждение черт характера рассказчика.

Вопросы для самопроверки



1. Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми? Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов.
2. Как строить общение с различными по характеру собеседниками?

Задания для саморазвития



1. Проанализируйте выполнение программы саморазвития.
2. Скорректируйте программу саморазвития с учетом особенностей своего темперамента и характера.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Гурангов В., Долохов В.* Курс начинающего волшебника: учебник весения. СПб., 2000г
2. *Крижановская Ю.С.* Грамматика общения. Л., 1990.

3. *Козлов П.И.* Как относиться к себе и к людям, или Практическая психология на каждый день. М., 1993.
4. *Мельбруда Е. Я* — Ты — Мы: психологические возможности улучшения общения. М., 1986.
5. *Роджерс К.* К науке о личности // История зарубежной психологии: Тексты. М.: Изд-во МГУ, 1986.
6. *Станкин М.И.* Психология общения. М., 2003.
7. *Шевандрин П.И.* Социальная психология в образовании. М.: Владос, 1995.
8. *Франс К.* Аргументация, коммуникация и ошибки. М., 1992.

Глава 6. РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В ОНТОГЕНЕЗЕ ЧЕЛОВЕКА

*Кто не изучал человека в самом себе,
никогда не достигнет глубокого знания людей.*

И.Г. Чернышевский

Рекомендации к теме. Общение играет огромную роль в формировании личности ребенка. При изучении данной темы следует обратить внимание на специфику общения, характерную для каждого возраста. В практических заданиях важно проанализировать свой опыт общения в процессе развития и взросления.

6.1. Общение — ведущая деятельность младенческого возраста

Ведущий тип деятельности ребенка в младенческом возрасте (до 1 года) — эмоционально-непосредственное общение. Первая потребность, которая формируется у ребенка, — это потребность в другом человеке. Только развиваясь рядом со взрослым, ребенок сам может стать человеком. Пользуясь словами Э. Эриксона, можно сказать, что события первого года жизни формируют у ребенка основу доверия или недоверия в отношении внешнего мира. Улыбка как специфическая реакция на лицо матери — показатель того, что социальная ситуация психического развития ребенка уже сложилась.

Путь ребенка к познанию предметов и удовлетворению собственных потребностей идет через отношение к другому человеку. Это тот исток *психической жизни, с которого начинается формирование у ребенка специфически человеческой потребности в общении.*

Начиная со второго полугодия жизни ребенка, общение связано с освоением предметов. М.И. Лисина назвала его ситуатив-

но-деловым. Детям важно присутствие взрослого, его доброжелательное внимание.

Д.Б. Эльконин говорил, что человек очень давно придумал программированное обучение для детей первого года жизни. Это — игрушки, в которых запрограммированы те действия, которые с их помощью должен осуществить ребенок. Манипулирование с его помощью — скрытая совместная деятельность, в которой взрослый присутствует опосредованно, будучи как бы запрограммированным в игрушке.

К концу младенческого возраста у ребенка возникает первое понимание слов, а у взрослого появляется возможность управлять ориентировкой ребенка. К девяти месяцам (начало кризиса первого года) ребенок становится на ножки, начинает ходить. Как подчеркивал Д.Б. Эльконин, главное в акте ходьбы не только то, что расширяется пространство ребенка, но и то, что ребенок отделяет себя от взрослого. Впервые происходит разрыв единой социальной ситуации «Мы», теперь не мама ведет ребенка, а он ведет маму, куда хочет. Ходьба — первое из основных новообразований младенческого возраста, знаменующих собой переход к новой ситуации развития.

Второе новообразование — появление первых слов, которые носят характер указательных жестов. Речь служит критерием того, что старая социальная ситуация развития ребенка распалась. Там, где было единство, стало двое: взрослый и ребенок. Между ними возникло новое в отношениях — предметная деятельность.

Основная задача воспитания ребенка в период младенчества — максимально расширять и развивать широкую ориентацию его в окружающей действительности. Эта задача может решаться при условии непосредственного общения взрослого с ребенком.

6.2. Общение и предметно-манипулятивная деятельность ребенка

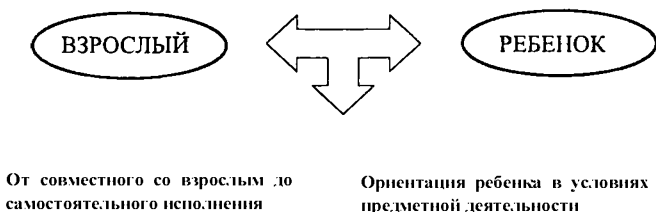
Общение в раннем возрасте (от 1 года до 3 лет) становится формой организации предметной деятельности. Общение, связанное с предметными действиями, не может быть только эмоциональным, оно должно стать опосредованным словом, имеющим предметную отнесенность.

Д.Б. Эльконин рассматривал развитие предметного действия в раннем возрасте по двум основным направлениям:

во-первых, от совместного со взрослым действия до самостоятельного исполнения;

во-вторых, развитие средств и способов ориентации самого ребенка в условиях осуществления предметного действия (схема 22).

Схема 22. Развитие предметного действия в раннем возрасте



Развитие предметного действия от совместного со взрослым к самостоятельному выполнению также проходит ряд этапов: совместные действия — попытки специфического использования орудий при отсутствии сформированного способа его применения — частично-совместные действия ребенка и взрослого — овладение специфическим способом употребления орудия — показ. Например, вспомните, как ребенка приучают к самостоятельному приему пищи: ребенку дают ложку и помогают овладеть способом применения данного орудия. При этом взрослый комментирует свои действия, поддерживает (одобряет), когда действия ребенка совершаются верно.

Овладев конкретной операцией, ребенок способен совершить перенос действия: с одного предмета на другой — из одной ситуации в другую, следуя словесным указаниям взрослого. Например, научившись пользоваться ложкой, ребенок способен овладеть сходным прибором — вилкой.

На основе этого опыта происходит возникновение игрового действия по схеме: обобщенные действия — выделение взрослого как носителя их образцов — сравнение действий своих и взрослого — возникновение игрового действия. Например, ребенок кормит из ложки свои игрушки, животных.

Роль взрослого возрастает в глазах ребенка. Взрослый начинает восприниматься ребенком как носитель образцов челове-

ского действия. В результате перехода действия от совместного к самостоятельному за взрослым сохраняется контроль и оценка выполняемого ребенком действия, они и составляют содержание общения ребенка и взрослого относительно предметных действий.

Таким же образом, подчеркивал Д.Б. Эльконин, как развивается предметное действие, происходит и формирование речи.

Слово в раннем возрасте выступает для ребенка орудием, которое, однако, он использует гораздо чаще, чем любое другое орудие. Именно потому, что слово в этом возрасте является орудием, происходит чрезвычайно интенсивное развитие речи. Ребенок практически за два-три года овладевает родным языком, а в двуязычной среде и двумя.

Сначала ребенок понимает слова-указания, затем начинает понимать слова-названия, позднее наступает понимание инструкций и поручений, наконец, понимание рассказов, то есть понимание контекстной речи. Ребенок овладевает речью так же, как овладевает и другими орудиями (ложкой, карандашом и пр.).

Все основные новообразования раннего возраста связаны с развитием восприятия, интеллекта, речи. Благодаря отделению действия от предмета происходит сравнение своего действия с действием взрослого. Как только ребенок увидел себя в другом, он увидел себя самого и появился феномен «Я сам». Его возникновение приводит к полному распаду прежней социальной ситуации, что проявляется в кризисе трех лет.

6.3. Сюжетно-ролевая игра ребенка как модель взрослых отношений

Основная потребность ребенка — жить вместе с окружающими людьми, но это осуществить в современных исторических условиях невозможно: ребенок живет в опосредованной, а не прямой связи с миром, то есть он не готов участвовать в деятельности взрослого.

Единственная деятельность, которая позволяет включиться в уже смоделированные отношения и действовать внутри этой модели, — это сюжетно-ролевая игра. Игра и есть деятельность, в которой ребенок сначала эмоционально, а затем интеллектуально

осваивает всю систему человеческих отношений. Центр общения смещается на овладение ролевых действий, расширяется опыт общения со сверстниками.

Структура развернутой формы сюжетно-ролевой игры.

Единица, центр игры — роль, которую берет на себя ребенок. Игровые действия — действия со значениями, они носят образительный характер. В детской игре происходит перенос значений с одного предмета на другой (воображаемая ситуация), поэтому, возможно, дети и предпочитают неоформленные предметы, за которыми не закреплено никакого действия.

В игре нужен партнер. Если его нет, то действия хотя и имеют значение, но не имеют смысла. *Смысл человеческих действий рождается из отношения к другому человеку.* В этом величайшее гуманистическое значение игры.

Последний компонент в структуре игры — правила. В игре впервые возникает новая форма удовольствия ребенка — радость от того, что он действует, как требуют правила. Превращение правила во внутреннюю позицию — важный признак формирования произвольного поведения ребенка. За выполнением правила, считал Д.Б. Эльконин, лежит система социальных отношений между ребенком и взрослым. Сначала правила выполняются в присутствии взрослого, затем с опорой на предмет, замещающий взрослого, и, наконец, правило становится внутренним.

Итак, игра — это деятельность по ориентации в смыслах человеческой деятельности.

Понятие ролевой игры.

Ролевой игрой можно назвать любую игру, в которой игрок воображает себя кем-то иным. Ролевые игры детей — необходимая и свойственная ребенку деятельность. Они возникают в ходе исторического развития общества в результате изменения места ребенка в системе общественных отношений. Д.Б. Эльконин предположил, что в ролевой коллективной игре происходят основные процессы, связанные с продолжением у детей-дошкольников «познавательного эгоцентризма». Частое переключение с одной роли на другую в разнообразных играх, переход с позиции ребенка на позицию взрослого приводят к систематическому расшатыванию представлений ребенка об абсолютности своего положения в мире вещей и людей и создают условия для координации разных позиций.

В современном индустриальном обществе игра не является единственным видом деятельности детей. Есть и другие ее виды в дошкольном возрасте: изобразительная деятельность, элементарный труд, восприятие сказки, учение.

Роль сказки в дошкольном возрасте.

В дошкольном возрасте, который К. Бюлер называл возрастом сказок, восприятие сказки становится своеобразным видом деятельности. Это наиболее любимый ребенком литературный жанр. Ребенок сопереживает герою сказки, пытается преодолеть стоящие на его пути препятствия. Б.М. Теплов, рассматривая природу художественного восприятия ребенка, указывал, что сопереживание, мысленное содействие герою произведения составляет «живую душу художественного восприятия».

Сказка — произведение искусства. И почти как каждый вид искусства, она становится своего рода психотерапией, потому что каждый человек (каждый ребенок) открывает в ней свое собственное решение каких-либо жизненных проблем. С другой стороны, культурное наследие человечества, находя отражение в сказке, через нее сообщается ребенку. Особенно важна народная сказка, потому что передается из уст в уста, из поколения в поколение. Она помогает решить моральные проблемы. В ней все герои имеют четкую моральную ориентацию: они либо целиком хорошие, либо целиком плохие. Это очень важно для определения симпатий ребенка, разграничения добра и зла, упорядочения его собственных сложных и амбивалентных чувств. Ребенок отождествляет себя с положительным героем. По мнению Б. Бетельхейма, это происходит не потому, что ребенок хороший по своей природе, а потому, что положение этого героя среди других более привлекательно. Таким образом, сказка прививает добро, а не только поддерживает его в ребенке.

Обучение дошкольника.

Особый вид деятельности в дошкольном возрасте — учение. Вне обучения, вне процесса передачи ребенку общественно выработанных способов действия вообще невозможно развитие. Обучение в ранних возрастах вплетено во все виды деятельности ребенка. Сначала оно еще не выделено в качестве самостоятельного вида деятельности. Но постепенно у ребенка возникает потребность чему-то учиться. Например, он делает аппликацию и учится вырезать кружочек, взрослый показывает ему, ребенок

повторяет. К концу дошкольного возраста ребенок переходит от спонтанного типа обучения к реактивному по программе, предложенной взрослым, и очень важно сделать так, чтобы ребенок хотел делать то, что хочет взрослый.

У дошкольника учебная деятельность не является ведущей, доминирующее значение имеет игра. В дошкольном возрасте возникает своеобразная форма учебной деятельности: учение в дидактической игре, в которой выделяется отдельная учебная задача.

Особенности социальных отношений.

Дошкольник имеет две сферы социальных отношений: «ребенок — взрослый» и «ребенок — дети», эти системы связаны игровой деятельностью. Результаты игры и отношения внутри детского коллектива не влияют на отношения ребенка с родителями. Оба вида отношений существуют параллельно и не связаны иерархическими связями. Важно учитывать, что благополучие ребенка зависит прежде всего от внутрисемейной гармонии.

Общественное по своему содержанию отношение к окружающей действительности формируется в дошкольном возрасте, значит, именно тогда начинается становление личности. Многогранность общения в дошкольном возрасте сказывается в последующем на индивидуальных особенностях личности, ее будущей реализации.

6.4. Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия школьников

Учебная деятельность младшего школьника.

С поступлением ребенка в школу система «ребенок — учитель» становится центром жизни ребенка, от нее зависит совокупность всех благоприятных для жизни условий: впервые отношение «ребенок — учитель» становится отношением *«ребенок — общество»*. В учителе воплощены требования общества, в школе существует система одинаковых эталонов, одинаковых мер для оценки. Ситуация «ребенок — учитель» пронизывает всю жизнь ребенка. Если в школе хорошо, — значит, и дома хорошо, и с детьми тоже хорошо.

Эта новая социальная ситуация развития ребенка связана с появлением в его жизни *учебной деятельности*. Общение непо-

средственно включено в нее, протекает в процессе ее, при обсуждении результатов, и в межличностных отношениях, возникающих в данной деятельности.

Учебная деятельность непосредственно направлена на усвоение знаний из различных наук и культуры. Главное в ней — это обращение человека на самого себя: стал ли он для самого себя изменяющимся субъектом. Развитие учебной деятельности происходит в процессе передачи знаний от учителя к ученику.

Совместная деятельность — необходимый этап развития индивидуальной деятельности. Взаимоотношения при распределении действий и взаимный обмен способами их осуществления составляют психологическую основу и являются движущей силой развития собственной активности индивида.

Для лучшего усвоения учебного материала необходима *совместная работа со сверстниками*. В группе сверстников отношения равноправные, а между ребенком и взрослым — иерархические. Ж. Пиаже утверждал, что такие качества, как критичность, терпимость, умение встать на точку зрения другого, развиваются только при общении детей между собой.

В отношениях ребенка и взрослого неизбежно разделение функций: взрослый ставит цели, контролирует и оценивает действия ребенка. Так, любое действие ребенок совершает сначала со взрослым, постепенно мера помощи взрослого уменьшается и сходит на нет, тогда действие интериоризируется (переводится во внутренний план), и ребенок начинает выполнять его самостоятельно. Возникает замкнутый круг: без взрослого ребенок не может освоить новое действие, но при соучастии взрослого не может полностью освоить действие, поскольку некоторые его компоненты (контроль и оценка) так и остаются за взрослым. Поэтому помощь взрослого недостаточна для интериоризации всех аспектов предметных действий.

При кооперации со сверстниками ситуация равноправного общения даст ребенку опыт контрольно-оценочных действий и высказываний. В.В. Рубцов на основе экспериментальных исследований заключает, что кооперация со сверстниками и координация точек зрения — основа происхождения интеллектуальных структур психики ребенка. Форма кооперации (тип распределения деятельности) выполняет функцию моделирования содержания интеллектуальной структуры в составе отношений участни-

ков деятельности. *Развитая форма учебной деятельности — это та, в которой субъект ставит перед собой задачи собственного изменения.*

Учебная деятельность и игра.

При переходе от дошкольного к младшему школьному возрасту становятся более значимыми игры с достижением известного результата (например, спортивные и интеллектуальные). Роль игры долго недооценивалась в психологии детей школьного возраста в связи с тем, что она носит скрытый характер: происходит переход от игр, совершаемых во внешних действиях, к играм в воображаемом плане.

Новые формы игровой деятельности способствуют пониманию сущности вещей и их назначения. С помощью игры ребенок приближает к себе смысл их существования. В младшем школьном возрасте игра помогает овладеть нравственными мотивами поведения.

Итак, основные *психологические новообразования младшего школьного возраста* — это произвольность и осознанность большинства действий ребенка, их интеллектуализация. К концу этого периода у ребенка возникают новые психологические возможности, но у него еще нет знания, что он собой представляет. Решение вопроса «Кто я?» может быть найдено только при осознании разнообразных взаимодействий с действительностью. Находясь в своей микросреде (семья, класс, товарищи по двору, по секции, кружку и т.д.), ребенок постоянно испытывает ее влияние на свой внутренний мир. В этих условиях возрастает роль школы не только в определении социально ценных психологических свойств, которые могут и должны быть сформированы у школьников, но и в координации и корректировке влияний на учащихся других социальных групп, создающих микросреду его развития.

Психологические особенности подросткового возраста.

Психическая жизнь подростка характеризуется появлением обостренного интереса к своему внутреннему миру, возникает потребность в самоосознании и понимании своей личностной уникальности. Все это выражается в направленности его не на внешний мир, а на самого себя. Особенности развития подростка в этом возрасте проявляются в трудностях отношений со взрослыми, что сказывается в его негативизме, упрямстве, безразличии

к оценке успехов, уходу из школы, так как главное для ребенка происходит теперь вне школы — в поисках друга, детских компаний и того, кто может тебя понять.

Самоизменение возникает и начинает осознаваться сначала психологически, затем подкрепляется физиологическими изменениями. Подросток начинает требовать от окружающих, чтобы его больше не считали маленьким, он осознает, что обладает большими правами. Центральное новообразование этого возраста — возникновение чувства взрослости: он отвергает свою принадлежность к детям, но у него еще нет ощущения подлинной, полноценной взрослости, однако есть огромная потребность в признании его взрослости окружающими.

Социальная зрелость возникает в условиях сотрудничества подростка и взрослого в разных видах деятельности, где он занимает место помощника взрослого. Обычно это наблюдается в семьях, переживающих трудности, там фактически подросток занимает положение взрослого. Забота о близких, их благополучии принимает характер жизненной ценности. Психологи подчеркивают необходимость использования помощи подростков в соответствующих занятиях взрослых.

Интеллектуальная зрелость подростка выражается в его стремлении что-то знать и уметь по-настоящему. Это стимулирует развитие познавательной деятельности, содержание которой выходит за пределы школьной программы (посещение кружков, музеев и т.п.). Значительный объем знаний у подростков — результат самостоятельной работы. Учение приобретает для таких школьников личностный смысл и превращается в самообразование.

Стремление подростка быть взрослым вызывает сопротивление у окружающих людей. На самом деле существует расхождение между его возможностями и желаниями, стремлениями, поэтому никакого места в системе отношений со взрослыми он еще занять не может, и он находит свое место в детском сообществе. *Общение со своими сверстниками* — ведущий вид деятельности в подростковом возрасте. Именно на этом этапе развития личности осваиваются нормы социального поведения, морали, устанавливаются дружеские отношения.

В этот период *учебная деятельность* для подростка отступает на задний план. Центр жизни переносится из учебной дея-

тельности, хотя она остается преобладающей, в деятельность общения. По-другому складывается система отношений с учителем: то место, которое подросток занимает внутри коллектива, становится даже важнее оценки учителя. В общении реализуется отношение к нему как к личности. Деятельность общения чрезвычайно важна для формирования личности подростка. Под влиянием развивающегося мировоззрения происходит иерархизация в системе побуждений, в которой ведущее место начинают занимать нравственные мотивы. Установление такой иерархии приводит к стабилизации качеств личности.

В конце учебы в школе подросток стоит перед необходимостью решать проблему своего будущего. *Самоопределение* основывается на устойчиво сложившихся его интересах и стремлениях, предполагает учет собственных возможностей и внешних обстоятельств, опирается на формирующееся мировоззрение подростка и связано с выбором профессии. В конце переходного периода самоопределение характеризуется не только пониманием самого себя, но и пониманием своего места в обществе и назначения в жизни.

В учебной и воспитательной деятельности велика роль субъект-субъектного общения педагогов и учащихся, в основе которого лежит диалог, а не манипуляция с чужой психикой и не авторитетное давление на нее. А.С. Макаренко говорил: «Вынуть личность из отношений невозможно, каковы отношения — такая и личность».

Подростковый период знаменует собой переход к взрослости, и особенности его протекания сказываются в дальнейшей жизни.

6.5. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Познакомьтесь с методикой «Самооценка», выполните ее.

Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека — потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении. Самооценка формируется в онтогенезе под влиянием оценки окружающих. У личности постепенно

складывается собственное отношение к себе, ее самооценка в целом, а также отдельных форм своей активности: общения, поведения, деятельности, переживаний.

В методике «Самооценка» содержатся четыре блока качеств, каждый из которых отражает один из уровней активности личности:

I. Межличностные отношения, общение.

II. Поведение.

III. Деятельность.

IV. Переживания, чувства.

Внимательно прочитайте набор качеств. Выделите наиболее ценные (идеальные) для вас качества. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Внимательно рассмотрите качества личности, выделенные вами, и подчеркните среди них такие, которыми вы обладаете, то есть реальные качества.

I. Межличностные отношения, общение.

1. Вежливость соблюдение правил приличия, учтивость.

2. Заботливость мысли или действия, направленные на благополучие людей; попечение, уход.

3. Искренность выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

4. Коллективизм способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

5. Отзывчивость готовность отозваться на чужие нужды.

6. Радужие сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.

7. Сочувствие отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

8. Тактичность чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

9. Терпимость умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

10. Чуткость отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

11. Доброжелательность желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

12. Приветливость способность выражать чувство личной признания.

13. Обаятельность способность очаровывать, притягивать к себе.

14. Общительность способность легко входить в общение.

15. Обязательность верность слову, долгу, обещанию.

16. Ответственность необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

17. Откровенность - открытость, доступность для людей.
18. Справедливость объективная оценка людей в соответствии с истиной.
19. Совместимость умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.
20. Требовательность строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

II. Поведение.

1. Активность проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.
2. Гордость чувство собственного достоинства.
3. Добродушие мягкость характера, расположение к людям.
4. Порядочность честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.
5. Смелость способность принимать и осуществлять свои решения без страха.
6. Твердость умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.
7. Уверенность вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.
8. Честность прямота, искренность в отношениях и поступках.
9. Энергичность решительность, активность поступков и действий.
10. Энтузиазм сильное воодушевление, душевный подъем.
11. Добросовестность честное выполнение своих обязанностей.
12. Инициативность стремление к новым формам деятельности.
13. Интеллигентность высокая культура, образованность, эрудиция.
14. Настойчивость упорство в достижении целей.
15. Решительность непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.
16. Принципиальность умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.
17. Самокритичность стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.
18. Самостоятельность способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.
19. Уравновешенность ровный, спокойный характер, поведение.
20. Целеустремленность наличие ясной цели, стремление ее достичь.

III. Деятельность.

1. Вдумчивость глубокое проникновение в суть дела.
2. Деловитость • знание дела, предприимчивость, толковость.
3. Мастерство высокое искусство в какой-либо области.

4. Понятливость — умение понять смысл, сообразительность.
5. Скорость — стремительность поступков и действий, быстрота.
6. Собранность — сосредоточенность, подтянутость.
7. Точность — умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.
8. Трудолюбие — любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.
9. Увлеченность — умение целиком отдаваться какому-либо делу.
10. Усидчивость — усердие в том, что требует длительного времени и терпения.
11. Аккуратность — соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.
12. Внимательность — сосредоточенность на выполняемой деятельности.
13. Дальновидность — прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.
14. Дисциплинированность — привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.
15. Исполнительность — старательность, хорошее исполнение заданий.
16. Любознательность — пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.
17. Находчивость — способность быстро находить выход из затруднительных положений.
18. Последовательность — умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.
19. Работоспособность — способность много и продуктивно работать.
20. Скрупулезность — точность до мелочей, особая тщательность.

IV. Переживания, чувства.

1. Бодрость — ощущение полноты сил, деятельности, энергии.
2. Бесстрашие — отсутствие страха, храбрость.
3. Веселость — беззаботно-радостное состояние.
4. Душевность — искреннее дружелюбие, расположенность к людям.
5. Милосердие — готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбие.
6. Нежность — проявление любви, ласки.
7. Свободолюбие — любовь и стремление к свободе, независимости.
8. Сердечность — задушевность, искренность в отношениях.
9. Страстность — способность целиком отдаваться увлечению.
10. Стыдливость — способность испытывать чувство стыда.
11. Возволнованность — мера переживания, душевное беспокойство.

12. Восторженность — большой подъем чувств, восторг, восхищение.
13. Жалостливость — склонность к чувству жалости, состраданию.
14. Жизнерадостность — постоянство чувства радости, отсутствие уныния.
15. Любвособильность — способность сильно и многих любить.
16. Оптимистичность — жизнерадостное мироощущение, вера в успех.
17. Сдержанность — способность удержаться от проявления чувств.
18. Удовлетворенность — ощущение удовольствия от исполнения желаний.
19. Хладнокровность — способность сохранять спокойствие и выдержку.
20. Чувствительность — легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Обработка результатов.

1. Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).
 2. Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение: $P = (P : И) \cdot 100$.
- Результаты сопоставьте с оценочной шкалой (таблица 7).

Таблица 7. Психодиагностическая шкала

	Уровни самооценки						
	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
Мужчины	0-10	11-34	35 45	46-54	55-63	64-66	67
Женщины	0-15	16-37	38 46	47-56	57-65	66-68	69

При *адекватной (оптимальной)* самооценке вы правильно соотносите свои возможности и способности, достаточно критически относитесь к себе, стремитесь реально смотреть на свои неудачи и успехи, стараетесь ставить перед собой достижимые цели, которые можно реализовать.

На основе *неадекватно завышенной* самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и ценности для окружающих. В таких случаях человек игнорирует неудачи ради сохранения привычной высокой оценки себя.

своих поступков и дел. Неуспех объясняется следствием чьих-то происков или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, не зависящих от действий самого человека. Он не хочет признавать, что это — результат собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние — аффект неадекватности, главная причина которого — стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки себя.

Самооценка может быть и *неадекватно заниженной*, то есть личность оценивает себя ниже реальных своих возможностей. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости, отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Люди с подобной самооценкой не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

Задание 2. Вспомните, как общаются ваши родители с разными людьми (родными, знакомыми, соседями, незнакомыми людьми, имеющими разный статус). Насколько ваше общение похоже или не похоже на общение ваших родителей? Есть ли слова, выражения, которые вы употребляете, так же как и родители? Проанализируйте особенности общения в вашей семье.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Мои добрые дела

Ведущий предлагает рассказать участникам о конкретном добром деле, сделанном ими. Кто был этот человек, которому вы сделали добро? Что вы при этом чувствовали? Как вас отблагодарил этот человек?

Выступление участника группа должна внимательно выслушать и поблагодарить его за откровенность. Затем идет обсуждение того, насколько каждый способен на доброе дело. Если нет, то что мешает?

Участники по очереди высказываются, комментируя свой рассказ.

Упражнение 2. Если бы я был родителем

Участники делятся на пять групп. Каждая группа является «родителями» детей определенного возраста: младенческого, раннего, дошкольного, младшего школьного, подросткового. Нужно обсудить особенности общения с детьми данного возраста и рассказать об этом другим участникам.

Упражнение 3. За что мы любим

Ведущий вначале говорит о том, что, вступая во взаимодействие с окружающими, мы их делим по принципу нравится — не нравится. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами людей. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим, принимаем.

Участникам сообщается, что задание будет выполняться письменно. Каждый берет лист бумаги, выбирает в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует ему. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, причем не называя самого человека.

Затем по очереди читаются характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Определяется, кто из присутствующих оказался в числе самых популярных личностей.

Вопросы для самопроверки



1. Докажите, что общение является ведущей деятельностью младенческого возраста.
2. Какова роль общения в развитии ребенка раннего возраста? Почему в раннем возрасте ребенок активно овладевает речью? Как происходит овладение речью?
3. Назовите критерии игры. Объясните понятие роли в игре и роли в жизни. Какие особенности общения дошкольника вы можете отметить?
4. Какова роль сверстника в психическом развитии младшего школьника и подростка? В чем особенность общения младшего школьника и подростка?



Задания для саморазвития

1. Проанализируйте роль общения в вашем развитии.
2. Скорректируйте программу саморазвития с учетом осознанных вами ошибок воспитания.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Абрамова Г. С.* Введение в практическую психологию. М., 1994.
2. *Бодалева А.А.* Психология общения. М., 2002.
3. *Буева Л.П.* Человек: деятельность и общение. М., 1978.
4. *Леонтьев А.А.* Психология общения. М., 1997.
5. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
6. Психология: словарь под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
7. Психология: словарь под ред. В.В. Давыдова, В.П. Зинченко. М., 1996.
8. *Эльконин Д.Б.* Детская психология. М., 1960.

Глава 7. ПСИХОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

*Мы должны относиться друг к другу
внимательно, должны понять, что самое чудесное,
самое высокое создание в мире — это человек.*

М. Горький

Рекомендации к теме. В данной главе будут конкретизированы изученные ранее основные закономерности психологии общения относительно специфики педагогической деятельности. Читая материал, сопоставляйте его с теми знаниями, которые вы уже получили. Учитесь из общих выводов приходить к частным суждениям и, наоборот, на основе частных умозаключений строить общие выводы.

7.1. Педагогическое общение

В современной педагогике **педагогическое общение** рассматривается как многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности (В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, А.И. Мищенко, Е.Н. Шиянов).

В число наиболее сложных задач, встающих перед педагогом, входит организация продуктивного общения, предполагающая наличие высокого уровня развития коммуникативных умений. Кроме того, реализация личностного подхода в современном образовании предполагает общение между учителем и учеником на уровне субъект-субъектных отношений. Субъектная позиция ученика предполагает его активность и ответственность. Именно учитель выводит ученика на данный уровень взаимодействия в результате диалогического общения на основе уважения и требовательности к нему.

Передовая педагогическая практика давно переводит учебно-воспитательный процесс на уровень межличностных отношений в полном смысле этого слова, то есть превращает его во взаимодействие, в диалог как источник личностного роста обоих участников процесса. Именно так строили свои взаимоотношения с учениками выдающиеся педагоги во все времена.

Если педагогический процесс это прежде всего взаимодействие личностей, то и основным «орудием» труда педагога становится он сам как личность, а не только как специалист, владеющий необходимыми знаниями и умениями. Человеческие качества, требовательность к самому себе и окружающим играют решающую роль в его деятельности.

Специфика педагогического общения обусловлена различными социально-ролевыми функциональными позициями его субъектов. Стиль общения и руководства определяют эффективность обучения и воспитания, а также особенности развития личности и формирования межличностных отношений в учебной группе. Первое экспериментальное исследование стилей руководства было проведено немецким психологом К. Левиным в 1938 году.

Для проведения эксперимента он собрал из десятилетних школьников несколько групп «кружков мягкой игрушки». В целях чистоты эксперимента группы создавались идентичными по интеллектуальным, физическим данным, структуре межличностных отношений. Они работали по одной и той же программе, выполняли одно и то же задание. Единственным отличием было то, что преподаватели отличались друг от друга стилем руководства. Каждый преподаватель работал шесть недель, после чего проходил взаимообмен. В результате проведенного эксперимента К. Левиным было зафиксировано:

- При **авторитарном стиле**, когда преподаватель прибегал к жесткому управлению, поэтапной регламентации деятельности и строгому контролю за работой учеников, резкой оценке личности ученика, снижалась деятельностная мотивация, ответственность, инициативность участников, повышалась тревожность.

- При **демократическом стиле**, когда группа принимала активное участие в обсуждении всего хода предстоящей работы и организации, оценивались факты, а не личность, у учеников развивалось чувство уверенности, возрастала инициатив-

ность, общительность и доверительность в личных взаимоотношениях.

- При **попустительском стиле**, когда руководитель самоустранился из учебного процесса, снимал с себя ответственность за происходящее, наблюдались наихудшие результаты и качество выполненной работы.

Эти результаты подтверждались и более поздними исследованиями на примере разных возрастных групп, начиная от младших школьников и кончая старшеклассниками. Предметом одного из таких исследований (И.Ф. Маслово) было отношение первоклассников к школе. Тестирование при этом проводилось дважды: первый раз отношение будущих первоклассников к школе фиксировалось за две недели до поступления, второй в конце первой четверти. Как и следовало ожидать, по прошествии времени отношение несколько ухудшилось у всех. Выяснилось также, что у учеников, попавших к авторитарному учителю, охлаждение к школе было большим, чем во всех других случаях.

Таким образом была доказана предпочтительность демократического стиля общения, главной особенностью которого является то, что группа принимает активное участие в обсуждении всего хода предстоящей работы и ее организации.

7.2. Модели поведения учителей в педагогическом общении

Модели поведения людей в общении представляют собой обобщенные, схематически выраженные характеристики коммуникативных действий. В моделях поведения учителя находит выражение его социально-профессиональная позиция. В педагогической литературе можно встретить самые разнообразные типологии профессиональных позиций учителя. Интерес, на наш взгляд, представляет типология М. Талена (таблица 8). Им выделены следующие модели поведения учителей в педагогическом общении: «Сократ», «Руководитель групповой дискуссии», «Мастер», «Генерал», «Менеджер», «Тренер», «Гид».

Каждая модель поведения имеет определенные ролевые действия, которым следует педагог в процессе своего общения с учащимися. Вспомните известных вам педагогов и определите их модель поведения.

Таблица 8. Типология М. Талена

Название модели	Рольевые действия
«Сократ»	<ul style="list-style-type: none"> - провоцирует педагогическое общение как цель взаимодействия взаимосвязанных дискуссий; - отстаивает непопулярные взгляды; - сознательно использует конфликт как механизм управления отношениями в общении; - организует перекрестный опрос учащихся; - формирует у учащихся навык защиты собственных позиций.
«Руководитель групповой дискуссии»	<ul style="list-style-type: none"> - умело нейтрализует напряжение в общении; - блокирует конфликты в отношении с детьми и между ними; - владеет искусством психологического и социального применения различных позиций, взглядов; - учит демократическому стилю общения; - организует столкновения мнений.
«Мастер»	<ul style="list-style-type: none"> - организует в каждом акте педагогического общения эффективную самопрезентацию; - стимулирует у учащихся подражание себе; - демонстрирует свои позиции и взгляды; - одобряет копирование своих отношений; - прекрасно владеет алгоритмом публичной речи.
«Генерал»	<ul style="list-style-type: none"> - избегает всякого двойного смысла в речевых действиях и поступках; - подчеркнуто требователен; - жестко добивается послушания; - абсолютно уверен в своей правоте; - использует приемы типа «приказ» и требует автоматического подчинения.
«Менеджер»	<ul style="list-style-type: none"> - определяет смысл и стиль деятельности учащихся; - индивидуально программирует деятельность учащихся; - поощряет инициативу и самостоятельность учащихся; - контролирует качество и оценивает конечный результат.

Название модели	Рольские действия
«Тренер»	<ul style="list-style-type: none"> - формирует из учащихся коммуникативные группы как команды со строгой функционально-ролевой дифференциацией; - четко определяет цели действий на каждый период общения; - жестко формулирует способы достижения поставленных целей; - организует педагогическое общение как совместную деятельность; - распределяет в группе учащихся коммуникативные роли в соответствии с индивидуально-психологическими особенностями личности; - стимулирует активность методами критической оценки.
«Гид»	<ul style="list-style-type: none"> - подчеркнутая демонстрация энциклопедических знаний; - лаконичность в ответах; - эмоциональная сдержанность; - методичность в ответах на вопросы учащихся; - не допускает изменения личной дистанции.

Психотехнология педагогического общения выделяет пять основных моделей. Такое выделение носит условный характер, так как в практике педагогического процесса чаще всего встречается комбинация рассматриваемых ниже моделей общения.

В таблице 9 представлены пять основных моделей педагогического общения: познавательная; экспрессивная; суггестивная; убеждающая; ритуальная.

Все названные модели педагогического общения строятся на принципах психологического равенства позиций учителя и ученика как партнеров в педагогическом процессе.

Рассмотренные модели общения далеко не полностью исчерпывают их многообразие. Однако их важно учитывать при анализе деятельности учителя, оптимизации процессов социального и психического развития личности учащихся.

Таблица 9. Модели педагогического общения

Модель общения	Цель	Условия	Формы воздействия	Технология организации
Познавательная модель общения	передать информацию и расширить информационный фонд	учет познавательных возможностей партнеров по общению, их интеллектуальных способностей и установок на общение	урок; информационный обзор литературы; встреча со специалистом науки; диспут; аналитический обзор проблемы; учебная конференция	концентрация внимания; рационализация изложения материала; доказательность выдвигаемых положений; характеристика причинно-следственных взаимосвязей
Экспрессивная модель общения	передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и побудить к действиям	опора на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния эмоции на волю	рассказ о своих чувствах, связанных с предметом общения; мотивированный пример; оценочное суждение; анализ возможных последствий	краткость изложения; ситуативная обусловленность; яркость жестикуляции; демонстративный характер поз; интонирование голосом
Убеждающая модель общения	вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать ориентации и уста-	опора на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру	торжественная речь; поздравление; напутствие; комплимент	опора на эмоциональный настрой партнера; учет критической позиции партнера; эмоциональ-

	повки			ное отноше- ние к пред- мету обще- ния
--	-------	--	--	---

ния

Модель общения	Цель	Условия	Формы воздействия	<i>Окончание табл. 9</i>	
				Технология	организации
Суггестив- ная модель общения	оказать вну- шающее воздействие для измене- ния мотива- ции ценност- ных ориента- ций и установок личности	некритич- ность отно- шений одно- го партнера общения к другому, внушаемость партнера	внушение через моти- вационную сферу созна- ния: ссылки на авторитет; внушение через преду- преждение	опора на суггестивные потенциалы партнера; формирова- ние аттрак- ции: интона- ционная сти- муляция информации, управление эмоциональ- ным состоя- нием	
Ритуальная модель об- щения	закрепить и поддержи- вать нормы отношений	художест- венно офор- мленная сре- да, канониза- ция действий	ритуальные акты, пере- монии, обря- ды	опора на традиции; концентрация внимания на ценности ритуальных действий; театрализа- ция поведе- ния	

7.3. Структура педагогических воздействий

Одна из проблем, с которой сталкиваются молодые педагоги при взаимодействии с учащимися, — это дисциплина на уроке. Беспорядок возникает там, где нет организации, то есть он не является следствием какой-то изначальной человеческой склонности.

Выделяют следующие виды воздействия: организующие, оценивающие и дисциплинирующие. Организующее воздейст-

вне предполагает представление субъектов деятельности, целей и задач, выполняемых в течение урока, определенные правила взаимодействия друг между другом, контроль, и в частности самоконтроль, за соблюдением этих правил. **В** основу **оценивающего вида** воздействия положена оценка деятельности: правильное действие награждается высокой положительной оценкой, невыполнение — неудовлетворительной оценкой.

Дисциплинирующее воздействие связано с дисциплинарными методами взыскания, то есть лишения чего-либо, наказания. Если педагог не уделяет достаточного внимания организации деятельности учащихся, то впоследствии ему приходится тратить силы и время на поддержание дисциплины.

В исследовании С.В. Кондратьевой изучалась взаимосвязь между уровнем понимания педагогом учащихся и характерной для него структурой педагогических воздействий. Было установлено, что среднее количество воздействующих мер у преподавателя высокого уровня составило 17 раз за одно занятие. У преподавателей низкого уровня — 69, то есть за 45 минут они не прекращают «раздачу» замечаний и указаний, таким образом осуществляя педагогическое руководство. Большое количество энергии тратится на отрицательные эмоции.

Как оказалось, репертуар вербальных воздействий, используемых педагогом, также связан с уровнем деятельности учителя и с уровнем понимания им личности учащегося. Установлено, что в репертуаре учителя высокого уровня содержится в среднем 34 вида воздействий, а в репертуаре учителя низкого уровня всего 24 (С.В. Кондратьева, 1984).

Система вербальных воздействий преподавателей высокого и низкого уровней отличается не только количественно, но и качественно. Так, Кондратьевой установлено, что у преподавателей высокого уровня наиболее часто используемыми формами вербального воздействия являются: инструктирование, повышение интонации, называние имени, поощрение, юмор. Для преподавателей низкого уровня характерно называние фамилий, повышение интонации, замечания.

7.4. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите направленность своей личности по методике Б. Басса.

Инструкция: Из утверждений опросника выберите один ответ, который в наибольшей степени выражает ваше мнение или соответствует реальности.

Опросник

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:
 - а) одобрения моей работы;
 - б) осознания того, что работа сделана хорошо;
 - в) сознания того, что меня окружают друзья.
2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:
 - а) тренером, который разрабатывает тактику игры;
 - б) известным игроком;
 - в) выбранным капитаном команды.
3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:
 - а) проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;
 - б) вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете;
 - в) создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.
4. Мне нравится, когда люди:
 - а) радуются выполненной работе;
 - б) с удовольствием работают в коллективе;
 - в) стремятся выполнить свою работу лучше других.
5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:
 - а) были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности;
 - б) были верны и преданы мне;
 - в) были умными и интересными людьми.
6. Лучшими друзьями я считаю тех:
 - а) с кем складываются хорошие взаимоотношения;
 - б) на кого всегда можно положиться;
 - в) кто может многого достичь в жизни.
7. Больше всего я не люблю:
 - а) когда у меня что-то не получается;
 - б) когда портятся отношения с товарищами;
 - в) когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:
 - а) не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, намекается и подшучивает над ними;
 - б) вызывает дух соперничества в коллективе;
 - в) недостаточно хорошо знает свой предмет.
9. В детстве мне больше всего нравилось:
 - а) проводить время с друзьями;
 - б) ощущение выполненных дел;
 - в) когда меня за что-нибудь хвалили.
10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:
 - а) добился успеха в жизни;
 - б) по-настоящему увлечен своим делом;
 - в) отличается дружелюбием и доброжелательностью.
11. В первую очередь школа должна:
 - а) научить решать задачи, которые ставит жизнь;
 - б) развивать прежде всего индивидуальные способности ученика;
 - в) воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.
12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:
 - а) для общения с друзьями;
 - б) для отдыха и развлечений;
 - в) для своих любимых дел и самообразования.
13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:
 - а) работаю с людьми, которые мне симпатичны;
 - б) у меня интересная работа;
 - в) мои усилия хорошо вознаграждаются.
14. **Я** люблю, когда:
 - а) другие люди меня ценят;
 - б) испытываю удовлетворение от выполненной работы;
 - в) приятно провожу время с друзьями.
15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:
 - а) рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;
 - б) написали о моей деятельности;
 - в) обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.
16. Лучше всего я учусь, если преподаватель:
 - а) имеет ко мне индивидуальный подход;
 - б) сумеет вызвать у меня интерес к предмету;
 - в) устранивает коллективные обесуждения изучаемых проблем.
17. Для меня нет ничего хуже, чем:
 - а) оскорбление личного достоинства;
 - б) неудача при выполнении важного дела;
 - в) потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:
- а) успех;
 - б) возможности хорошей совместной работы;
 - в) здоровый практичный ум и смекалку.
19. Я не люблю людей, которые:
- а) считают себя хуже других;
 - б) часто ссорятся и конфликтуют;
 - в) возражают против всего нового.
20. Приятно, когда:
- а) работаешь над важным для всех делом;
 - б) имеешь много друзей;
 - в) вызываешь восхищение и всем нравишься.
21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть:
- а) доступным;
 - б) авторитетным;
 - в) требовательным.
22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:
- а) о том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;
 - б) о жизни знаменитых и интересных людей;
 - в) о последних достижениях науки и техники.
23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:
- а) дирижером;
 - б) композитором;
 - в) солистом.
24. Мне бы хотелось:
- а) придумать интересный конкурс;
 - б) победить в конкурсе;
 - в) организовать конкурс и руководить им.
25. Для меня важнее всего знать:
- а) что я хочу сделать;
 - б) как достичь цели;
 - в) как организовать людей для достижения цели.
26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:
- а) другие были им довольны;
 - б) прежде всего выполнить свою задачу;
 - в) его не нужно было бы упрекать за выполненную работу.
27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:
- а) в общении с друзьями;
 - б) проеатривая развлекательные фильмы;
 - в) занимаясь своим любимым делом.

Обработка результатов

Каждой букве соответствует определенный тип направленности в соответствии с ключом ответов: «Я» направленность на себя, «О» направленность на общение, «Д» направленность на дело. Рядом с выбранной буквой ответа поставьте соответствующую ей направленность (таблица 10). Подсчитайте количество полученных «Я», «О», «Д». Наибольшее количество баллов соответствует типу вашей направленности.

Таблица 10. Ключ

№	«Я»	«О»	«Д»
1	А	В	Б
2	Б	В	А
3	А	В	Б
4	В	Б	А
5	Б	А	В
6	В	А	Б
7	В	Б	А
8	А	Б	В
9	В	А	Б
10	А	В	Б
11	Б	А	В
12	Б	А	В
13	В	А	Б
14	А	Б	В
15	Б	В	А
16	А	В	Б
17	А	В	Б
18	А	Б	В
19	А	Б	В
20	В	Б	А
21	Б	А	В
22	Б	А	В
23	В	А	Б
24	Б	В	А
25	А	В	Б
26	В	А	Б
27	Б	А	В

Интерпретация результатов

1. Направленность на себя (Я) ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, agree-

сивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. Направленность на общение (О) стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. Направленность на дело (Д) заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Задание 2. Разделите листок на две части (трудно легко). Вспомните и запишите в левой колонке что вам трудно (какие именно трудности вы испытываете) в ситуации, когда вы объясняете что-то другому человеку. Вспомните и запишите в правой колонке что вам легко (в чем это проявляется) в ситуации, когда вы обучаете, объясняете, разъясняете что-то другому человеку. Попробуйте обговорить это с людьми, которые вас знают. Насколько они согласны с тем, что вы отметили в списке?

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Качества учителя, затрудняющие общение

Выберите 10 из 30 личностных качеств учителя, наиболее затрудняющих, на ваш взгляд, педагогическое взаимодействие.

Упражнение выполняется в группах по 5–7 человек. В группе вырабатывается единство мнений по данному вопросу. Выказаться должен каждый, выдвигая аргументы в пользу выбора того или иного качества. После завершения обсуждения представитель каждой группы зачитывает групповой список выбранных качеств, аргументируя его.

Список 1: вепльчивость, прямолинейность, торопливость, резкость, себялюбие, упрямство, обидчивость, метительность, сухость, педантичность, медлительность, необязательность, забывчивость, нерешительность, пристрастность, придирчивость, бестактность, лживость, беспринципность, двуличие, неискренность, раздражительность, благодушие, амбициозность, злобность, агрессивность, подозрительность, злопамятство, притворство, равнодушие.

Упражнение 2. Качества педагога-профессионала

Отберите из списка 10 из 30 личностных качеств учителя, которые имеют решающее значение в преодолении педагогических конфликтов.

Упражнение выполняется индивидуально, а затем в группах по 5-7 человек. В группе вырабатывается единство мнений по данному вопросу. Высказаться должен каждый, выдвигая аргументы в пользу выбора того или иного качества. После завершения обсуждения представитель каждой группы зачитывает групповой список выбранных качеств, аргументируя его.

Список 2: справедливость, терпимость, тактичность, ответственность, оптимизм, принципиальность, требовательность к себе, требовательность к ребенку, самоуважение, уважение личности ребенка, доброжелательность, эмоциональность, самообладание, уравновешенность, демократичность, уверенность в себе, инициативность, импровизационность, решительность, доброжелательность, терпеливость, артистизм, эмпатийность, целеустремленность, любовь к детям, аккуратность, энергичность, деловитость, альтруизм, великодушие.

Упражнение 3. Резюме

Всем членам группы дается 3-5 минут на то, чтобы написать резюме. Каждый пишет о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми он мог бы заинтересовать потенциальных работодателей. Затем все по очереди зачитывают свои резюме, а группа помогает добавлять то, что участник пропустил, то есть идет редактирование текстов резюме.

Вопросы для самопроверки



1. Какова тенденция изменения представлений учеников о «хорошем» преподавателе?
2. Перечислите основные функции педагогического общения.
3. Проанализируйте достоинства и недостатки моделей поведения учителей.

4. Перечислите основные виды педагогических воздействий на учащихся.

Задания для саморазвития



1. Проанализируйте свои качества, которые, как вы считаете, могут затруднять процесс профессионального общения.
2. Скорректируйте программу развития профессионально-важных качеств личности.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. М., 1994.

2. *Батариев А.В.* Психодиагностика способности к общению. М., 2001.
3. *Бодалев А.А.* Психология общения. М., 2002.
4. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения. М., 2003.
5. *Кабаченко Т.С.* Методы психологического воздействия. М., 2003.
6. *Шейнов В.П.* Искусство убеждать. М., 2001.
7. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании. М.: Владос, 1995.

Глава 8. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

*Прежде чем высказывать кому-нибудь
горькую правду, помажь кончик своего языка медом.*

Арабская поговорка

Рекомендации к теме. Большинство из вас уже обладает необходимыми навыками. Все, что вам нужно сделать, — это изменить свои слова и свое поведение так, чтобы все соответствовало успешной коммуникации. В данном разделе предлагается обобщить известные знания и навыки общения. Прделайте предложенные задания индивидуально или в группе в зависимости от своих возможностей.

8.1. Искусство договариваться

Договориться — значит прийти к соглашению после переговоров.

Для достижения соглашения можно использовать четырехшаговый метод:

- шаг 1: найдите время для беседы,
- шаг 2: подготовьте условия,
- шаг 3: обсудите проблему,
- шаг 4: заключите договор.

Договор — это не просто добрая воля, он описывает ваши отношения друг с другом, что становится возможным после

сдвига позиции с «я против тебя» на «мы против проблемы», когда оба участника уже эмоционально готовы объединить усилия для поиска лучшего пути.

Умение договариваться — важное качество для взаимного понимания людей. Для того чтобы научиться договариваться, необходимо учитывать психологические особенности другого человека, уметь понятно объяснять свои цели и намерения, быть внимательным к себе и своему собеседнику, обладать даром убеждения, учитывать мнение собеседника при принятии решения.

Каждый человек имеет индивидуальные особенности, которые создают различия в восприятии и понимании другого. В предыдущих главах нами были рассмотрены особенности темперамента, характера, влияющие на процесс взаимодействия людей: феномен восприятия и его субъективные и объективные закономерности. Надеемся, что полученные знания и актуализированный опыт в результате проделанных упражнений позволят внимательнее относиться к индивидуальным качествам собеседника. Если же этого, по вашему мнению, недостаточно, то советуем обратиться к дополнительной литературе, предложенной во второй и пятой главах. Нельзя сразу овладеть навыками, чтобы избежать ошибок, как и в любом деле, необходимо набраться терпения и работать над собой.

Для того чтобы быть успешным в ходе общения, важно осознавать свою цель (чего хочу?), уметь сформулировать в конструктивной форме свое предложение. Сформулировать цель сотрудничества — значит определить, что вы хотите достичь, то есть иметь как желаемый результат. Предложение должно быть максимально позитивным и конкретным, то есть представлять желаемый результат в «чувственно-обоснованных» терминах: что именно вы хотите увидеть, услышать, почувствовать.

Например:

1. Я никогда не хочу ссориться с тобой.
2. Я хочу как можно чаще достигать взаимопонимания, и тогда я буду видеть улыбку на твоём лице, слышать слова одобрения в мой адрес и чувствовать себя любимой.

Очевидно, что второе высказывание даст позитивный на-

строй на поиск дальнейших путей достижения результата. Однако важно знать информацию от собеседника. Для этого нужно, чтобы ваш партнер ответил на следующие вопросы:

- Что он хотел увидеть в результате вашего сотрудничества?
- Что он хотел услышать, чтобы ваш диалог оказался полезным?
- Как хотел чувствовать себя по завершении?

Учесть цели партнера по общению — значит найти способы достижения сотрудничества. Совпадение вашего предложения и потребности партнера — самая сложная часть коммуникации, которая требует искусства коммуникатора. Здесь нужно воспользоваться навыками слушания, быть внимательным к своему собеседнику, а также рефлексировать свои чувства и переживания. Чтобы понять партнера и быть понятым, нужно активнее использовать обратную связь в виде возвращения собеседнику смысла, резюмирование сказанного, обмен чувствами и отношениями по поводу обсуждаемого предмета.

Чтобы отстоять свою точку зрения, важно обладать даром убеждения, а это значит — внушать доверие, быть уверенным в своей правоте, уметь объяснить преимущества своего предложения, пользоваться богатством и красочностью своего языка, быть искренним.

Совместно принять решение — это подойти к заключению совместного соглашения, где ответственность в полной мере несут оба партнера.

Подводя итог, можно сказать, что к успешной коммуникации ведут знания того, чего хотите вы и ваш партнер и как обоим прийти к соглашению, чтобы укрепить чувство собственного достоинства.

8.2. Чувство собственного достоинства. Самоценность

Оптимальное общение означает уважение чувства собственного достоинства. Мы можем определить, чего мы стоим, только сравнивая себя с другими людьми. Самооценка формируется в процессе общения, когда мы получаем оценку от окружающих нас людей. Формирование самооценки проиллюстрируем примером из притчи.

Шел как-то Лев в степи и повстречал дикого зайца. Распрянул Лев спину, вскинул голову и предстал перед зайцем во всем

своем грозном великолепии. «Кто Царь зверей?» взревел Лев. Зайчишка так и оцепенел от страха. «Вы, Ваше Величество, кто же еще!» пропищал он. Лев благодушно улыбнулся робкому зайцу. «Ты свободен, ступай», сказал он, сопровождая свои слова милостивым жестом лапы.

Потом Лев повстречал газель, и весь этот спектакль повторился от начала до конца. Снова Лев своим рыком оглушил и напугал бедняжку и снова услышал то, чего ждал. «Ты свободна, ступай!» милостиво отпустил он и газель.

Так повторялось еще несколько раз: с оленем, зеброй и жирафом. Все эти животные были меньше или слабее Льва, признавали это и соответственно вели себя.

А Лев уже вошел во вкус. Наконец встретил он носорога, с которым обычно избегал встреч, но сегодня... Сегодня дело представлялось Льву следующим образом.

И снова Лев вскинул голову и взревел: «Кто Царь зверей?!» Обычно носорог не обращал на Льва особого внимания, сейчас он оробел от грозного вида и рыка Льва. «Вы, конечно, господин Лев», ответил носорог.

А потом Лев встретил еще и слона. С точки зрения Льва, он превосходил слона размерами и силой. А потому и на сей раз он грозно взревел, повторяя все тот же вопрос. Однако слон шаче оценил соотношение сил. Соответствующей была и реакция великана. Не говоря ни слова, он приподнял ногу и без видимых усилий вогнал Льва по горло в песок, после чего, даже не оглянувшись, продолжил свой путь.

А что же Лев? Отчаянно пытаюсь выкарабкаться из песка, он крикнул вслед не спеша уходившему слону: «И спросить уже нельзя?!»

Итак, что же мы видим на примере этой притчи?

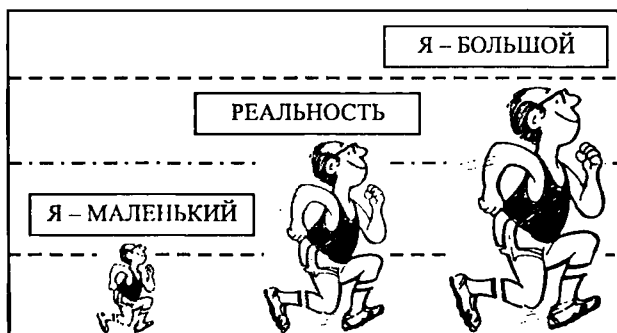
1. В сознании каждого из нас формируется определенное представление о самих себе. Это представление мы получаем, сравнивая себя с другими людьми. Осознанно или неосознанно, но мы постоянно находимся во власти вопросов: кто крупнее (сильнее, умнее, лучше, образованнее) и кто мельче — я или он (она)? Или мы одинаковы?

2. В своих действиях мы исходим из этого представления о самих себе. Если мы считаем, что наш собеседник намного превосходит нас, то будем вести себя не так, как с тем партнером,

которого считаем равным. При этом основанием для наших действий служит наша оценка, а не реальное положение дела. Ведь для нас собственная оценка той или иной ситуации и есть наша реальность. Пока Лев считал себя самым большим и сильным, он и вел себя соответствующим образом. Но когда ему дали понять, какой он маленький (по сравнению со слоном), Лев тотчас изменил свое поведение. Или взять носорога. Он спасовал перед Львом не потому, что был действительно слабее, а потому, что сам себя счел слабее, то есть его представление о самом себе было неправильным, а самооценка оказалась заниженной.

3. Наше представление о самих себе, наша самооценка могут не соответствовать действительности (схема 23).

Схема 23. Представление о самом себе



В сопоставлении Льва с зайцем и газелью представления действующих лиц о самих себе соответствовали действительности.

А вот самооценка других действующих лиц с действительностью не совпадала. Если реакция со стороны окружающих показывает, что у них другое представление о нас, не совпадающее с нашим собственным, от этого страдает наше чувство собственного достоинства.

4. Слишком значительное несоответствие между нашим представлением о самих себе и действительностью вредит нашему общению с другими людьми.

Представьте молодого человека в грязных брюках и вызывающе лохматого, который считает себя неотразимым. В соответствии со своим представлением о самом себе он ожидает, что девушкам понравится именно в таком виде. Но если девушки да-

дут ему понять, что находят его внешность непривлекательной и даже отталкивающей, нормальное общение молодого человека с ними станет невозможным. То же самое относится и ко Льву, разумеется, в конце рассказанной нами истории...

5. Когда не получается нормального общения с другими людьми, оказывается ущемленным наше чувство собственного достоинства.

Чувство собственного достоинства — это центральная единица нашего бытия, с которой мы соотносим все, что происходит в нашей жизни.

В. Сатир определяет чувство как понятие «самоценность»: «Человек, чья самоценность высока, создает вокруг себя атмосферу честности, ответственности, сострадания и любви. Такой человек чувствует себя важным и нужным, он ощущает, что мир стал лучше оттого, что он в нем существует. Он доверяет самому себе, он способен в трудную минуту просить помощи у других, однако он уверен, что всегда способен принимать самостоятельные решения и поступки. Только ощущая свою собственную высокую ценность, человек способен видеть, принимать и уважать высокую ценность других людей. Человек с высокой самоценностью внушает доверие и надежду. Он не пользуется правилами, которые противоречат его чувствам. В то же время он не идет на поводу у своих переживаний. Он способен делать выбор. И в этом ему помогает интеллект» *.

Люди, у которых постоянно низкая самоценность, все время ждут насмешки и обмана, оскорбления со стороны окружающих. В конечном итоге они становятся жертвами. Таким людям свойствен постоянный страх — неизменный спутник недоверия и одиночества. Страх — это всегда предвидение чего-то неприятного в будущем. Как только человек выражает готовность понять, чего он боится в настоящем, его страх исчезает.

Таким образом, самоценность — это отношение и чувство к себе, представление человека о себе. Она проявляется в поведении каждого из нас независимо от нашего желания. Если я люблю себя, доверяю себе — я открыт для нового опыта.

* Сатир В. Как строить свою семью. М. 1992. С. 23.

8.3. Правила культуры общения

С детства мы усваиваем определенные нормы и правила поведения. Воспитанного человека отличает то, что правила культурного поведения стали нормой его жизни. Известные истины нужно говорить как можно чаще, именно поэтому мы еще раз обращаемся к ним, чтобы, читая их, вы оценили себя, насколько им следуете.

Правило 1. Обращайтесь с людьми так, как вам хотелось бы, чтобы обращались с вами. Уважение других начинается с уважения себя, а уважение себя с уважительного отношения к другим. Проявляйте к людям искренний интерес, помните, что одобрение, похвала — эффективные средства самореализации.

Правило 2. Хорошее настроение начинается с улыбки. Улыбайтесь чаще себе и окружающим. Добрая шутка сближает людей. Оптимист вселяет в окружающих уверенность в успехе самого трудного дела.

Правило 3. Старайтесь сохранять спокойствие во всех ситуациях. Помните, что со спокойными людьми общаться гораздо приятнее. Спокойная атмосфера повышает чувство собственного достоинства, создает комфортные условия для труда, учебы, творчества.

Правило 4. Справедливо оценивайте людей, а если критикуете, то делайте это умело, сохраняя честь и достоинство критикуемого. Лучше всего замечание делать с глазу на глаз. Помните, что ничто так не деморализует людей, как постоянные упреки.

Правило 5. В общении стремитесь к диалогу, тогда вы не только расскажете о своей точке зрения, но и узнаете мнение окружающих, что может оказаться гораздо ценнее.

Правило 6. Соблюдайте культуру речи, которая заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Критериями культуры речи, определенными еще с древнейших времен, являются: правильность, коммуникативная целесообразность, точность, логичность, ясность и доступность изложения, чистота и выразительность речи, разнообразие средств выражения, эстетичность и уместность. То, какие слова человек употребляет, говорит о его внутренней культуре, духовном богатстве.

Правило 7. Помните о культуре одежды. Эффект первого впечатления оказывает влияние на последующее общение. Сначала человек видит, а уже потом слышит и воспринимает смысл сказанного. Симпатия к человеку возникает первоначально от внешнего восприятия. Учитесь располагать к себе людей.

Правило 8. Будьте благодарны. Человек, умеющий благодарить, получает во много раз больше. Когда дают совет, следует поблагодарить, а уже потом решать: следовать этому совету или нет.

Правило 9. Стремитесь к развитию и совершенствованию. Как только вы поймете, что причина жизненных неудач внутри, а не вне вас, вы начнете прогрессировать.

Список правил можно продолжить и дополнить, однако мы ограничимся данными. Каждый человек сам выбирает, каким правилам ему следовать. Однако если выбранные правила мешают взаимопониманию с другими людьми, их следует пересмотреть, а не упорствовать в своем упрямстве. Если же помогают, то, возможно, стоит поделиться с другими. Человек, умеющий отдавать, умест принимать дар от других людей.

8.4. Практическая работа

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите с помощью теста свое отношение к себе.

Инструкция: из предложенных ответов выберите один, с которым вы согласны.

1. Как часто вас терзают мысли, что вам не следовало говорить или делать что-то:
 - а) очень часто;
 - б) иногда;
 - в) практически никогда.
2. Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, вы:
 - а) постараетесь победить его в остроумии;
 - б) не будете ввязываться в соревнование, а отдадите ему должное и закончите разговор;
 - в) поддержите беседу и постараетесь запомнить его шутки, чтобы потом пересказать знакомым.
3. Выберите одно из мнений, наиболее вам близкое:

- а) то, что многим кажется везением, на самом деле — результат упорного труда;
- б) успехи зачастую зависят от счастливого стечения обстоятельств;
- в) в сложной ситуации главное — не упорство или везение, а человек, который сможет одобрить или утешить.
4. Вам показали шарж или пародию на вас, вы:
- а) рассмеетесь и обрадуетесь тому, что в вас есть что-то оригинальное;
- б) тоже попытаетесь найти что-то смешное в вашем партнере и высмеять его;
- в) обидитесь, но не подадите вида;
- г) уйдете, хлопнув дверью.
5. Вы всегда спешите, вам не хватает времени, вы беретесь за выполнение заданий, которые превышают возможности одного человека:
- а) да; б) нет; в) не знаю.
6. Вы выбираете туалетную воду в подарок подруге (другу). Купите:
- а) туалетную воду, которая нравится вам;
- б) туалетную воду, которой, как вы думаете, будет рад(а) подруга (друг), хотя вам лично она не нравится;
- в) туалетную воду, которую рекламировали в недавней телепередаче.
7. Вы любите представлять себе различные ситуации, в которых вы ведете себя совершенно иначе, чем в жизни:
- а) да; б) нет; в) не знаю.
8. Задевает ли вас, когда ваши коллеги (особенно молодые) добиваются большего успеха, чем вы:
- а) да; б) нет; в) иногда.
9. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо:
- а) да; б) нет; в) не знаю.
10. Закройте глаза и попытайтесь представить себе три цвета подряд (какой из них вам видится ярче):
- а) голубой; б) желтый; в) красный.

Подсчитайте баллы

№	1	2	3	4	5'	6	7	8	9	10
А	1	5	5	3	1	5	1	1	5	1
Б	3	1	1	4	5	3	5	5	1	3
В	5	3	3	1	3	1	3	3	3	5

Ваши результаты

38-50 баллов. Вы довольны собой и уверены в себе. У вас большая потребность доминировать над людьми, любите подчеркивать свое «Я», выделять свое мнение. Вам безразлично то, что о вас говорят, но сами имеете склонность критиковать других. Чем больше у вас баллов, тем больше вам подходит определение: «Вы любите себя, но не любите дру-

гих». У вас есть один недостаток: слишком серьезно к себе относитесь, не принимаете никакой критики. вполне возможно, что вы уже чувствуете себя «на высоте». Надменных и снисходительных, пусть даже королей, откровенно говоря, недолюбливают. Поэтому не удивляйтесь, если к вам относятся не совсем так, как вам хотелось бы. Вы сами творец своего имиджа.

24-37 баллов. Вы живете в согласии с собой, знаете и можете себе доверять. Обладаете ценным умением находить выход из трудных ситуаций как личного характера, так и во взаимоотношениях с людьми. Формулу вашего отношения к себе и окружающим можно выразить словами: «Доволен собой, доволен другими». У вас нормальная здоровая самооценка, вы умеете быть для себя поддержкой и источником силы и, что самое главное, не за счет других. Вас любят и принимают так же, как и вы себя. На этой основе вы легко можете создать любой новый стиль, который гармонично впишется в ваш имидж. Успехов!

10-23 балла. Очевидно, вы недовольны собой, вас мучают сомнения и неудовлетворенность: своим интеллектом, способностями, достижениями, своей внешностью, возрастом, полом... Остановитесь! Кто сказал, что любить себя плохо? Кто внушил вам, что думающий человек должен быть постоянно собой недоволен? Разумеется, никто не требует от вас самодовольства, но вы должны принимать себя, уважать себя, поддерживать в себе этот огонек. Иначе вам всю жизнь придется прожить в шкуре серой мыши. Согласитесь, не самый приятный образ. А ведь под этой одеждой скрываются достоинства. Вам же нужно только суметь принять их и показать наконец другим. Не бойтесь! Когда-то ведь нужно начинать учиться любить себя.

Задание 2. Продолжите фразы:

- Я думаю....
- Я стремлюсь....
- Я радуюсь....
- Я завидую....
- Я хотел(а) бы прожить свою жизнь....
- Я забочусь больше всего о
- Я нахожу наслаждение в
- Я люблю больше всего говорить о
- Я хотел(а) бы изменить в себе
- Неудачу друга я оцениваю
- Меня беспокоит в жизни
- В этой жизни я нужен
- Я хотел(а) бы оставить после себя
- Для полного счастья мне нужно

Проанализируйте, какую характеристику вы можете дать себе. Если бы вы услышали продолжение фраз от незнакомого человека, то какую характеристику вы бы ему дали?

Задание 3. Прочитайте декларацию самооценности.

«Я — это я. Такой, как я, никогда не было и не будет. Есть люди, чем-то похожие на меня, но в точности такой, как я, нет.

Мне принадлежит мое тело и все, что оно делает. Мне принадлежит мой голос: тихий или громкий, нежный или резкий. Мне принадлежат мои глаза и все образы, которые они могут увидеть. Это все принадлежит мне, потому что я одна выбрала это. И поскольку я выбрала это, оно истинно.

Это достаточное основание для того, чтобы полюбить себя, заинтересоваться собой.

Теперь, когда я подружилась с собой, я могу набраться терпения и мужества, чтобы узнавать себя все лучше и глубже. Конечно, во мне есть нечто, что вызывает мое недоумение. Но теперь, когда я не боюсь посмотреть в себя, я могу сделать так, чтобы все во мне способствовало достижению моих целей, чтобы полезного во мне становилось все больше и больше.

Я могу видеть, слышать, думать, действовать. Значит, во мне есть все, чтобы жить. Чтобы вносить гармонию в мир людей и вещей вокруг меня. Я — это я, и Я — это здорово!»*

Какие чувства у вас возникают при чтении этой декларации? В чем проявляется самооценность человека?

Задание 4. С давних пор люди составляют гербы из разных символов, в которых они находили поддержку и силу. Нарисуйте свой герб, в котором нашло бы отражение: ваше имя, символ, личная сила, сильная черта характера, внешняя сила (что или кто поддерживает извне), ваш «подвиг» (ситуации, в которых вы были «на высоте»), ваша мечта, дополнительный символ или украшение герба.

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Расскажи от имени предмета

Рассказать от имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, как он относится к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Найти ресурсы для преодоления трудных жизненных ситуаций.

* *Сатир В.* Как строить свою семью. М., 1992.

Упражнение 2. Собери фигуру

Два участника садятся спиной друг к другу. Один из них складывает фигуру из восьми спичек. После этого он на словах объясняет своему напарнику, как надо сложить идентичную фигуру. При этом напарник не имеет право задавать уточняющие вопросы. Затем упражнение повторяется, но уже с правом задать вопросы.

Результаты двух частей упражнения сравниваются и анализируются.

Упражнение 3. Кораблекрушение

Вы спаслись на плоту после кораблекрушения, если кем-то из участников не пожертвовать, то плот через 10 минут потонет. Кто из вашей группы станет жертвой?

Оценить по 10-балльной системе степень вашей удовлетворенности от принятого решения, а также степень удовлетворенности процессом обсуждения.

Вопросы для самопроверки



Что вы понимаете под культурой общения?

Что необходимо учитывать при заключении договора?

Самоценность и самооценка — это одно и то же?

Какое влияние оказывает самооценка человека на его взаимодействие с окружающими людьми?

5. Какими правилами вы руководствуетесь, соблюдая культуру общения?

Задания для саморазвития



1. Подведите итоги выполнения программы саморазвития.

2. Скорректируйте программу саморазвития с учетом своей самооценки и самоценности других людей.

Литература для более глубокого изучения темы

1. *Гурангов В., Долохов В.* Курс начинающего волшебника: учебник везения. СПб., 2000.
2. *Сатир В.* Как строить свою семью. М., 1992.
3. *Крижановская Ю.С.* Грамматика общения. Л., 1990.
4. *Курбатов В.П.* Искусство управлять общением. Ростов-на-Дону, 1997.
5. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М: Изд-во МГУ, 1989.
6. *Шмит Р.* Искусство общения. М., 1992.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Завершая книгу, посвященную такому сложному и многогранному феномену, как общение, следует отметить большое количество материала, накопленного по данной проблеме не только в психологии, аив социологии, лингвистике, педагогике и сопутствующих им областях научного знания. Однако в число наших задач не входило обобщить все имеющиеся знания. Мы лишь выделили те основные, на наш взгляд, моменты, которые необходимы каждому образованному человеку, в особенности планирующему заниматься проблемами развития и воспитания подрастающего поколения.

Подводя итоги работы, надо заметить, что знания психологии общения необходимо применять комплексно и в различных сочетаниях. Для этого каждый должен приобрести свой опыт, следовательно, необходимо упражняться, анализировать, возвращаться к опыту и знаниям, оставленным теоретическим наследием ученых, исследователей в области взаимоотношений и общения людей.

Радует тот факт, что с каждым годом неуклонно повышается интерес к проблеме познания себя, своих психологических особенностей и возможностей. Это и закономерно, наше знание и понимание других людей растут в той же мере, в какой растут знание и понимание самих себя, своего «Я». Для этого необходимо найти «ключ к себе», к своему внутреннему миру.

Один из таких вариантов работы над собой известен из биографии Уолта Диснея. В пору своей юности, не имея средств к существованию, Уолт брался за любую работу, однако каждый раз он терпел неудачу. В то время Дисней снимал небольшую комнату, которая не была приспособлена под жилье. Доведенный до отчаяния жизненными поражениями, Уолт решил изменить отношение к себе и жизни в целом посредством эксперимента. Расставив по углам персонажи, которые уживались в его сознании, он назвал их следующими именами: «Фантаст», «Критик» и «Реалист».

Находясь в углу «Фантаста», Дисней строил грандиозные планы своей карьеры, в роли «Критика» он камня на камне не оставлял от только что созданных фантастических проектов. Задача «Реалиста» сводилась к примирению двух сторон и поиску рациональных идей.

Самый ответственный момент наступал в четвертом углу, где результат дискуссии проходил проверку. Уолт подолгу оставался в данной роли и анализировал, насколько корректно и конструктивно шел диалог «Фантаста» и «Критика», «Реалиста» и «Фантаста», а также «Критика» и «Реалиста». Затем утверждался конкретный план воплощения идеи в жизнь.

О том, каких достижений и высот в своей области добился Уолт Дисней, говорить не приходится. Плоды его творчества говорят сами за себя.

Надеюсь, что данный пример укрепил ваше желание продолжить работу над собой. А нам остается пожелать вам удачи и сказать, что все получится, надо только верить в себя!

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КУРСА

Авторитетность — способность человека иметь определен- ный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

Аттракция — познание другого человека, основанное на ус- тойчивом позитивном чувстве к нему.

Беседа — направляемое участниками, неформальное, неподго- товленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимо- обменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Вербальное общение — общение посредством речи.

Внутренняя речь — беззвучная, мысленная речь, которая возникает в тот момент, когда мы думаем о чем-либо, решаем в уме какие-либо задачи, мысленно составляем планы и т.п.

Диалог — разновидность речи, при которой происходит об- мен взаимообусловленными высказываниями-репликами.

Дискуссия — форма диалога, в процессе которой сталкива- ются различные, как правило, противоположные точки зрения.

Диспут — форма организации подготовленной публичной ре- чи на заданную тему, в ходе которой высказываются разнообраз- ные точки зрения, осуществляется под руководством ведущего.

Жест — движение рук человека, выражающее его внутрен- нее состояние или указывающее на какой-либо объект во внеш- нем мире.

Идентификация — познание другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

Интеракция — взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности.

Интервью — метод получения, сбора сведений путем бесе- ды, общения с другими людьми.

Имидж — воспринимаемый и передаваемый образ человека.

Имиджмейкер — специалист по формированию имиджа.

Интерпретация — переход действия во внутренний план.

Интроверсия — обращенность сознания человека к самому себе, ориентация личности на свой внутренний мир.

Инцидент — ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в их интересах и целях.

Каузальная атрибуция — механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека.

Коммуникация — обмен информацией между двумя и большим количеством людей.

Коммуникативные барьеры — психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Конфликт внутриличностный — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, наличие противоречащих друг другу интересов, стремлений, целей и потребностей.

Конфликт межличностный — трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей.

Конфликтная ситуация — объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон.

Монолог — устное или письменное высказывание одного человека.

Монологическая речь — процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка.

Мнемонический прием — любая искусственная методика, используемая для облегчения запоминания.

Невербальное общение — общение с помощью паралингвистических средств передачи информации: громкости речи, тембра голоса, жестов, мимики, позы и т.д.

Обратная связь — сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого.

Общение — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией (*коммуникация*), выработку единой стратегии взаимодействия (*интеракция*), восприятие и понимание другого человека (*перцепция*).

Онтогенез — формирование основных структур психики человека в течение его детства. С позиций отечественной психоло-

гии основное содержание онтогенеза составляет предметная деятельность и общение ребенка.

Педагогическое общение — многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порожаемый целями и содержанием их совместной деятельности.

Речевая деятельность — деятельность общения между людьми посредством языка и речи.

Рефлексия — механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению.

Роль — понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (роль руководителя, подчиненного и т.д.).

Рольевые ожидания — совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации.

Самонидентификация — способ усвоения социального опыта представлений о самом себе через подтверждение своей личности со стороны других людей.

Социальная роль — ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом.

Темперамент — совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость возникновения, прекращения и изменение.

Убеждающая коммуникация — совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия.

Характер — совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения.

Экстраверсия — ориентация личности на внешний мир и других людей.

Эмпатия — сопереживание чувствам, мыслям или установкам другого человека.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. М., 1994.
2. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 2003.
3. *Атватер И.* Я вас слушаю... М., 1989.
4. *Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А.* Психология обучения речевому мастерству. М., 2002
5. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди... Люди, которые играют в игры. М., 1992.
6. *Бодалева А.А.* Психология общения. М., 2002.
7. *Буева Л.П.* Человек: деятельность и общение. М., 1978.
8. *Вердербер Р., Вердербер К.* Общение. СПб., 2003.
9. *Годфруа Ж.* Что такое психология. М., 1992. Т. 2.
10. *Гурангов В., Долохов В.* Курс начинающего волшебника: Учебник везения. СПб., 2000.
11. *Дерябо С.Д., Левин В.А.* Гроссмейстер общения. М., 1996.
12. *Ефимова И. С.* Психология взаимопонимания. СПб.: Питер, 2004.
13. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б.Н. Лозовский. М., 1993.
14. *Козлов П.И.* Как относиться к себе и к людям, или Практическая психология на каждый день. М., 1993.
15. *Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А.* Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Инсайт-центр, 1995.
16. *Крижановская Ю.С.* Грамматика общения. Л., 1990.
17. *Курбатов В.И.* Искусство управлять общением. Ростов-на-Дону, 1997.
18. *Леонтьев А.А.* Психология общения. М., 1997.
19. *Леонтьев А.П.* Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
20. *Леонтьев Д.А.* Очерк психологии личности. М., 1993.
21. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М.: Изд-во МГУ, 1989.
22. *Пиз А.* Язык жестов. Н.Новгород, 1992.
23. Психологический словарь / под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского. М., 1990.

24. Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова, В.П. Зинченко, М., 1996.
25. *Мелибруда Е. Я* — Ты — Мы: психологические возможности улучшения общения. М., 1986.
26. *Реан А.А., Коломинский Я.Л.* Социальная педагогическая психология. СПб., 2000.
27. *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2004.
28. *Роджерс К.* К науке о личности // История зарубежной психологии: Тексты. М.: Изд-во МГУ, 1986.
29. *Руденский Е.В., Панина Т.С.* Введение в теорию и практику психологических технологий общения учителя как менеджера. Кемерово, 1995.
30. *Рыбакова М.М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. М., 1991.
31. *Сатир В.* Как строить свою семью. М., 1992.
32. *Сластенин В.А., Исаев И.Ф., Мищенко А.И., Ешьянов Е.П.* Педагогика. М., 1997.
33. *Станкин М.И.* Психология общения. М., 2003.
34. *Шевандрин П.И.* Социальная психология в образовании. М.: Владос, 1995.
35. *Шмит Р.* Искусство общения. М., 1992.
36. *Франс К.* Аргументация, коммуникация и ошибки. М., 1992.
37. *Эльконин Д.Б.* Детская психология. М., 1960.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

План подготовки устного выступления

1. Определение значения темы и постановка цели выступления:

- Учесть интересы слушателей.
- Обратить внимание на связь выступления с предыдущими темами.
- Сформулировать знания, полезную информацию, необходимую для слушателей.

2. Составление плана выступления на основании логики темы:

- Вступление (актуальность темы, постановка проблемы).
- Основное содержание.
- Заключение (теоретические и практические выводы по теме и вытекающие из них задачи слушателей).

3. Подбор материала для выступления:

- Поиск литературы по основным вопросам темы (теоретических статей, брошюр, книг) и отбор научного содержания, которое отвечает цели выступления.
- Изучение жизненных явлений (фактов, цифр, ситуаций и т.п.) для теоретического анализа и обобщения в выступлении, чтобы слушатели поняли лежащие в их основе закономерности и тенденции.
- Подбор примеров из практики (общественной и индивидуальной) для иллюстрации и доходчивого разъяснения сложных теоретических вопросов.
- Подбор наглядных пособий и подготовка технических средств, продумывание цели, времени и способа их использования.

4. Написание текста выступления:

- Подготовка тезисов выступления (выделение ключевых понятий, разбивка основных вопросов темы на подвопросы, продумывание содержания и выводов).
- Распределение материала по подвопросам и написание текста выступления (с методическими пометками о месте использования наглядных пособий и технических средств, о необходимых смысловых акцентах и т.д.).
- Написание подробного текста (если это нужно).

5. Подготовка к выступлению перед аудиторией:

- Выделение в тексте (тезисах) основных смысловых кусков, изложение которых строго обязательно при любом дефиците времени.
- Выделение (шрифтом, цветом и т.д.) основных идей и выводов, усвоения которых непременно нужно добиваться.
- Распределение времени на изложение каждого вопроса и определение темпа изложения (дифференцированно: где с расчетом на запись, где на слушание без записи).

Структура выступления

1. Вступление — показ значения темы, ее важности для слушателей.

- Один-два примера по теме выступления из жизни (экономики, политики, искусства, быта и т.д.), свидетельствующие о наличии проблемы, требующей анализа в выступлении (лекции, докладе и т.д.).
- Ссылка на официальные государственные документы (законы, указы, постановления, распоряжения, предписывающие определенный порядок деятельности людей, но требующие популярного разъяснения аудитории).
- Постановка проблемы перед слушателями.

2. Общая характеристика объекта (предмета) рассмотрения, т.е. того явления, события, процесса, которому посвящено выступление.

- Определение ключевых понятий, их основных признаков (свойства, функции или структурные компоненты).

- Краткая история объекта (возникновение, развитие, современное состояние) и тенденция его развития (прогресс — регресс).

3. Подробный анализ и оценка объекта рассмотрения в соответствии с целью выступления.

- Структурный анализ компонентов.
- Функциональный анализ объекта.
- Анализ и оценка каждого из компонентов или функций рассматриваемого объекта с точки зрения интересов деятельности слушателей.

4. Заключение,

- Теоретические выводы изложенного.
- Практические выводы для деятельности слушателей.
- Конкретные задачи слушателей в свете этих выводов.

5. Обратная связь (обмен мнениями).

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

Апелляция. При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников и известных для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).

Вопросы. Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить...?», «В чем причина...?», «Согласны ли вы...?»

Неожиданность. Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».

Образность речи. Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции представлений в образах.

Паузы в речи. Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

Провокация. На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).

Речевые приказы. Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».

Смена темпа и тональности. Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.

Сопереживание. Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.

Экспрессия. Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).

Юмор. Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

План управления дискуссией на семинаре

1. Вступительное слово преподавателя:

- Значение темы для деятельности слушателей.
- Формулировка основных вопросов дискуссии.
- Определение порядка выступлений по основным вопросам.

2. Предоставить слово одному из слушателей (время выступления 3-5 минут).

- Внимательно слушать и следить за содержанием речи.
- Если речь по содержанию не самостоятельна (читает печатный текст или конспект), то прервать вопросом, обращаясь к содержанию сказанного.
 - Если на вопрос отвечает правильно, то дать продолжить выступление.
 - Если на вопрос не может ответить, то прекратить выступление, а вопрос обратить ко всей группе.
 - Если кто-либо из группы верно ответил на вопрос, то дать слово следующему выступающему по плану.
 - Если вся группа не находит правильного ответа, то вопрос «раздробить», конкретизировать.

3. После окончания выступления (или прервав его по истечении 3-5 минут) спросить группу: есть ли вопросы, дополнения, уточнения, поправки, возражения по существу обсуждаемого вопроса?

- Если нет желающих, то самому руководителю поставить дополнительный вопрос, обращенный ко всем участникам.
- Если есть вопрос из аудитории, то обратиться к нему и предложить высказаться.
- Если есть выступление не по существу, то прервать его вопросом.
- Если группа не сумела ответить, то дать свой ответ и сделать выводы.

5. После обсуждения первого основного вопроса сделать вывод, поставить второй основной вопрос и предоставить слово выступающему.

6. После того как будут обсуждены все вопросы, подвести итог:

- Оценить степень обсуждения вопросов и глубину их уяснения и усвоения.
- Оценить качество выступлений слушателей.
- Поставить задачу на самостоятельную работу по недостаточно усвоенным вопросам.

Основные правила поведения в споре

Доказательность. Доказывая справедливость своего мнения, не быть голословным, использовать убедительные аргументы.

Уважение. Уважать собеседника, не допускать импульсивной оценки его мнения: «Вы не правы», «Вы ошибаетесь», «Вы все перепутали» и т.п. Лучше сказать: «Я думаю иначе», «Я понимаю вас, но не могу полностью согласиться с этой позицией, и вот почему...»

Держать тему. Придерживаться темы разговора, не переводить его в другое русло.

Цензурировать. Говорить не все, что можно сказать, а только то, что помогает разрешить спор.

Понятность. Не считать, будто то, что понятно для вас, всегда понятно и для другого.

Я-вы обращения. Обращаться к тому, чье мнение оспаривается, используя личную форму, в том числе и обращение по имени (имени и отчеству).

Учитывать мнение оппонента. Не стремиться во что бы то ни стало доказать свою правоту. Если собеседник говорит дело и оказался прав, то надо менять свою точку зрения. Признавать свои ошибки не означает унижения в глазах партнера по общению.

Возвращение смысла. Использовать «охо-ответ» — повторение фраз собеседника: «Так вы говорите, что...» (для лучшего понимания его точки зрения).

Спокойствие. Никогда не горячиться в споре. Отдавать себе приказы: «Остановись! Зачем я кричу?»

Внимание к речи. Избегать формулировок, осложняющих течение спора.

Вместо:	Целесообразно:
«Все вы должны при- знать...»	«Не думаете ли вы, что...»
«Я не уверен в том, что...»	«У меня сложилось впечат- ление, что...»
«Когда-нибудь вы пойме- те...»	«Согласны ли вы с тем, что...»

Сказка о Деревьях-Характерах

И. Бачков

В некотором удивительном мире, в долине, раскинувшейся среди высоких и неприступных гор, росли... Деревья-Характеры. Это были необычайные растения. Их внешний вид был отражением характеров людей, живущих далеко-далеко за горами.

У каждого Дерева-Характера от ствола отходили четыре главные ветви и множество маленьких. Эти четыре ветви имели свои названия: Отношение к людям, Отношение к делу, Отношение к себе, Отношение к вещам. У каждого Дерева-Характера эти ветви имели свою, не похожую на других форму, свою особенность.

На одном Дереве-Характере ветвь Отношения к людям была пряма и устремлена вверх, потому что несла черту Правдивости, а на другом была скручена кольцом Лжи. Где-то ветвь Отношение к себе вызывающе торчала Самовлюбленностью, где-то прогибалась до земли от своей Приниженности, а где-то спокойно и уверенно поднималась к солнцу как воплощение Достоинства. Ветви Отношение к вещам на некоторых Деревьях-Характерах скрючились от Жадности, а на других обилием листьев обнаруживали свою Щедрость.

Очень разные Деревья-Характеры росли в этом волшебном лесу. Под некоторыми Характерами трескалась земля - такими они были тяжелыми, зато легкие Характеры буквально парили в воздухе, едва цепляясь за почву корнями. Встречались Характеры, сплошь — от корней до кроны — покрытые иголками, и потому они были очень колючими. А иные напоминали телеграфные столбы с едва заметными отростками - это были прямые Характеры. Даже бензопила не смогла бы расщепить твердые Характеры, а мягкие Ха-

рактеры были настолько податливы, что их стволы можно было запросто мять, как глину. Были среди них очень красивые и безобразные, высокие и низкие, стройные и даже стелющиеся по земле.

Так не похожи были Деревья-Характеры, потому что росли они на разных почвах, неодинаково согревало их солнце, иначе обдувал ветер, не поровну давал влаги дождь. А ведь и у каждого человека в жизни складывается все по-разному, верно?

Порой налетала в волшебную долину свирепая буря, яростно бросалась она на Деревья-Характеры: иные ломала или вырывала с корнем, другие гнула до земли, но сломать не могла. Были и такие, что не клонились под самым сильным ураганным ветром и лишь гордо распрямляли свои могучие вьтви.

Многие люди хотели бы побывать в этом лесу, посмотреть, как выглядит их Дерево-Характер. Но попасть в этот лес не может никто, и узнать, какой у тебя характер, можно, только изучая самого себя и свои поступки.

Руководство к интерпретации «Дерева-Характера»

Интерпретация по К. Коху исходит из положений К. Юнга (дерево — символ стоящего человека). Корни — коллектив, бессознательное; ствол — импульсы, инстинкты, примитивные стадии; ветви — пассивность или противостояние жизни. Интерпретация рисунка дерева всегда содержит постоянно ядро (корни, ствол, ветви) и элементы украшений (листва, плоды, пейзаж). Нами использованы лишь некоторые основные характеристики данной методики.

КОРНИ

Корни меньше ствола — желание видеть скрытое. Корни равны стволу — сильное любопытство. Корни больше ствола — интенсивное любопытство может вызвать тревогу. Корни обозначены чертой — детское поведение относительно того, что держится в секрете. Корни в виде двух линий — способность к различению и рассудительность в оценке реального.

Отсутствие корней, дерево расположено на земле — умение скрывать и контролировать свое бессознательное. Земля приподнимается к правому краю листа — задор, энтузиазм. Земля опускается к правому краю листа — упадок сил, недостаточность стремлений. Ствол оторван от земли — недостаток контакта с внешним миром, жизнь повседневная и духовная связаны мало.

Земля изображена одной чертой — сосредоточенность на цели, принятие порядка. Земля изображена несколькими различными чертами — действия по собственным правилам, импульсивность.

СТВОЛ

Ствол из одной линии — отказ реально смотреть на вещи. Ствол открыт и связан с листвой — хороший интеллект, нормальное развитие, стремление сохранить свой внутренний мир. Ствол расширяется книзу — поиск надежного положения в своем кругу. Ствол сужается книзу — ощущение несчастья, поиск поддержки. Ветви не связаны со стволом — уход от реальности, попытка убежать в мечты и игры.

Ствол нарисован тонкими линиями — чувствительность, внушаемость, линиями с нажимом — решительность, активность. Линии ствола прямые — находчивость, не задерживается на тревожащих факторах. Линии ствола кривые — активность заторможена тревогой и мыслями о непреодолимости препятствий.

ВЕТВИ

Ветви вверх — энтузиазм, стремление к власти. Ветви вниз — потеря мужества, отказ от усилий. Ветви в разные стороны — поиск самоутверждения, контактов, чувствительность к окружающему.

Ветви нарисованы одной линией — бегство от неприятностей реальности. Толстые ветви — хорошее различение действительности.

Листья-петельки — использует обаяние в общении. Листва-сетка — избегание неприятных ситуаций. Листва похожа на узор — женственность, приветливость. Круги в листве — поиск успокаивающих ощущений.

Пальма — стремление к перемене мест. Плакучая ива — недостаток энергии, поиск позитивных контактов, трудности в принятии решений.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕТАЛИ

Множественность деревьев — игнорирование инструкции, детское поведение. Два дерева — символ себя и другого близкого. Пейзаж означает сентиментальность.

Большой рисунок — склонность к доминированию, тщеславию. Маленький рисунок — чувство малоценности, незначительности. Рисунок у самого края — зависимость, неуверенность в себе.

Избыток деталей — чрезмерная забота об окружающем. Недостаток детализации — тенденция к замкнутости. Особо щепетильная детализация — педантичность.

Кусты вокруг дерева — ограждение себя защитными барьерами. Солнце — символ авторитетной личности. Дорожка — важность контактов с другими. Погода отражает переживания субъекта в целом.



ЕФИМОВА **Наталья Сергеевн**

Кандидат психологическ
доцент.

Автор методических по
общей и социальной пс
учебного пособия «Интел
ная гибкость учителя» (200
тикума «Психология взаим
ния» (2004), учебного пособия «Психология (2006), учебника «Основы общей психологии
Ею разработаны оригинальные программы пс
ческих тренингов, направленных на саморазв

ISBN 978-5-



9 785819



ЕФИМОВА
Наталия Сергеевна

Кандидат психологических наук,
доцент.

Автор методических пособий по общей и социальной психологии, учебного пособия «Интеллектуальная гибкость учителя» (2003), практикума «Психология взаимопонимания» (2004), учебного пособия «Психология общения» (2006), учебника «Основы общей психологии» (2007). Ею разработаны оригинальные программы психологических тренингов, направленных на саморазвитие.

ISBN 978-5-8199-0249-3



9 785819 902493