

Министерство образования и науки Российской Федерации
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова

Е. В. Конева

Е. В. Драпак

Психология общения

Учебное пособие

Ярославль
ЯрГУ
2016

УДК 316.77:159.9(075)
ББК Ю953я73
К64

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2016 года*

Рецензенты:

Н. П. Ансимова, доктор психологических наук, профессор;
кафедра управления персоналом ФГБОУ ДПО
«Государственная академия промышленного менеджмента
им. Н. П. Пастухова»

Конева, Елена Витальевна.

К64 Психология общения : учебное пособие / Е. В. Конева, Е. В. Драпак ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2016. — 204 с.

ISBN 978-5-8397-1081-8

Авторы пособия представили общение в контексте отраслей психологической науки, сосредоточив внимание на исследованиях Ярославской психологической школы. В пособии рассмотрены конкретные процессы, в которых общение проявляется. Задания для самостоятельной работы после каждого параграфа и инструменты, представленные в приложении, способствуют пониманию некоторых теоретических вопросов психологии общения и практическому применению соответствующих знаний.

Предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Психология общения».

ISBN 978-5-8397-1081-8

УДК 316.77:159.9(075)
ББК Ю953я73

© ЯрГУ, 2016

Введение

Общение лежит в основе профессиональной деятельности психолога, она проявляется в общении и может быть проанализирована как процесс общения. Более того, общение других людей является предметом деятельности психолога и в контексте его коррекции, и в контексте его формирования. Это предопределяет требования к коммуникативной компетентности психолога.

Данное пособие является методическим обеспечением дисциплины «Психология общения» и призвано способствовать эффективному ее освоению, в частности формированию элементов компетенции ОК-5 «Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия», приобретению следующих знаний, умений, навыков.

Знать

- Основные функции общения, структуру общения. Процесс общения. Условия общения. Принципы общения.

- Перцептивную сторону общения. Процесс, сущность формы самопрезентации. Особенности общения как процесса передачи информации.

- Характеристики беседы. Типы и структуры беседы. Структуру дружеских бесед. Структуру делового обсуждения проблем. Правила беседы.

- Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта.

- Значение слушания в профессиональной деятельности психолога. Сущность слушания. Виды слушания.

- Сущность феноменов самораскрытия, обратной связи и асертивного поведения. Принципы самораскрытия.

- Требования к похвале, конструктивной критике.

- Типы отношений. Виды психологического влияния в общении. Манипуляции в общении и противодействие им. Теорию взаимоотношений. Теорию межличностных потребностей.

Уметь

- Вычленять коммуникативные эпизоды, анализировать их с точки зрения функций общения

- Анализировать процесс коммуникации.

- Анализировать влияние факторов на эффективность восприятия участника коммуникации. Выстраивать вербальные сообщения с учетом существующих норм.

- Анализировать невербальную информацию.

- Анализировать беседу в контексте причинно-следственных связей.

- Различать ассертивное, агрессивное и пассивное поведение.

- Определять уровень самораскрытия.

- Распознавать манипуляции в общении

Владеть

- Навыками, повышающими эффективность восприятия партнера по коммуникации. Навыком самопрезентации.

- Навыком проведения беседы.

- Навыками активного и пассивного слушания

- Навыками конструктивной критики и эффективной похвалы.

- Навыками противодействия манипуляциям

В первой главе пособия рассмотрены некоторые проблемы теории общения. Авторы представили общение в контексте отраслей психологической науки, сосредоточив внимание на исследованиях Ярославской психологической школы. Вторая глава посвящена конкретным процессам, которые и представляют собой общение, в которых общение проявляется и которые являются предметом анализа и объектом формирования.

В конце каждого параграфа даны задания для самостоятельной работы, выполнение которых призвано способствовать формированию умений и навыков общения.

В приложении представлены инструменты, способствующие пониманию некоторых теоретических вопросов психологии общения и практическому применению соответствующих знаний.

Глава 1. Теоретико-методологические основы психологии общения

Феномен общения по своей природе требует широкого рассмотрения, поэтому по мере развития психологической науки он последовательно становился предметом разных отраслей психологии. Точнее, приоритетной психологической дисциплиной, изучающей общение, становились разные отрасли психологической науки. Фактически это положение зафиксировано В. А. Горяниной, которая отмечает: «В последние десятилетия минувшего столетия, заключительного века в ушедшем тысячелетии, проблема общения была "логическим центром" психологической науки. Исследование этой проблемы открыло возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, формирования его внутреннего мира, показало социальную обусловленность психики и образа жизни индивида» [15, с. 13]. Другим доказательством многоаспектности общения может служить классификация его видов по разным основаниям, представленная в табл. 1 [64].

Каждый из разделов классификации фактически означает необходимость исследования общения с разных сторон, с использованием средств разных психологических дисциплин.

Таблица 1

Классификации видов общения

Основания классификации	Виды общения
По продолжительности	Кратковременное Продолжительное
По соотношению «цель» или «средство»	Деловое Личностное
По степени опосредованности	Непосредственное «лицом к лицу» Опосредованное
По цели	Коммуникативное (передача информации) Интерактивное (взаимодействие) Перцептивное (взаимовосприятие)
По количеству участников	Межличностное Межгрупповое Личностно-групповое

Основания классификации	Виды общения
	Одностороннее
По содержанию	Биологическое Материальное Эмоциональное Когнитивное Конвенциональное
По способам (средствам)	Вербальное Невербальное

Общепсихологический аспект общения включает вопросы сущности и природы общения; функционирование познавательных процессов в рамках общения; личностные и индивидуальные особенности общения; передачи и приема информации. В рамках *возрастной психологии* рассматривается процесс общения на разных этапах развития человека. Для *социальной психологии* актуальны процессы общения как взаимодействия. В *психологии труда* общение рассматривается как средство организации совместной деятельности, анализируется общение в разных видах профессиональной деятельности.

1.1. Феномен общения в контексте общей психологии и психологии индивидуальности

1.1.1. Природа и сущность общения

В истории отечественной психологии природа феномена общения стала предметом интересной и не потерявшей актуальности дискуссии о соотношении общения и деятельности. Выявляются следующие точки зрения.

1. Общение является либо одним из частных видов деятельности (деятельность общения, коммуникативная деятельность), либо условием деятельности, либо одной из сторон деятельности (А. А. Леонтьев, М. С. Каган, М. И. Лисина и др.).

2. Общение есть нечто принципиально отличное от деятельности, т. к. связывает субъект не с объектом, а с другим субъектом (Б. Ф. Ломов, Л. П. Буюева).

3. Компромиссный подход, когда общение рассматривается и как сторона совместной деятельности, и как самостоятельный феномен, отличный от деятельности (Г. М. Андреева).

Отстаивая необходимость понимания общения как особого вида деятельности, М. И. Лисина [45] отмечает: при таком подходе филогенетическое и онтогенетическое развитие перестает сводиться к умножению коммуникативных операций или к появлению новых средств обмена информацией и осуществления контактов. Эти перемены объясняются через преобразование потребностей и мотивов общения. Кроме того, преимущество подхода к общению как к коммуникативной деятельности заключается в том, что он позволяет соотнести общение с другими видами деятельности человека, понять место общения в их системе, в конечном счете определить связь общения с общей жизнедеятельностью индивида.

Доказывая правомерность рассмотрения общения как вида деятельности, М. И. Лисина выделяет в общении основные компоненты деятельности: *предмет общения* — это другой человек, партнер по общению как субъект; *потребность в общении* состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию и самооценке; *коммуникативные мотивы* — это то, ради чего предпринимается общение, т. е. исходя из предмета деятельности общения мотивы общения должны воплощаться в тех качествах самого человека и других людей, ради познания и оценки которых данный индивид вступает во взаимодействие с кем-то из окружающих; *действие общения* — это единица коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него как на свой объект; *задачи общения* — это то, чего мы хотим добиться в результате общения; *средства общения* — это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения; *продукты общения* — образования материального и духовного характера, создаваемые в итоге общения (отношения между сверстниками, избирательные привязанности, образ самого себя и других людей — участников общения).

Против такого понимания этого явления активно выступал Б. Ф. Ломов [46; 47]. Полемизируя с А. А. Леонтьевым [43; 44], он утверждал, что отнесение общения к деятельности не снимает вопроса о его природе, структуре и функциях, т. к. это по меньшей мере очень специфическая деятельность. К ее ана-

лизу неприменимы методы, разработанные для деятельности индивидуальной, ведь «объектом» в данном случае является не физический предмет, а живой человек, имеющий собственные мотивы и цели, способный оказать противодействие и т. д.

Общение, по Б. Ф. Ломову [47], — самостоятельная категория, причем по широте равная деятельности. Последняя, будучи нацеленной на анализ индивидуальных проявлений психики, не в состоянии охватить всю психологическую реальность, в которой общение занимает важнейшее место.

Главное отличие общения от деятельности в самоценности первого, т. е. возможно общение ради общения без каких-либо иных целей, кроме взаимного интереса партнеров друг к другу. Здесь имеют место субъект-субъектные отношения, в то время как в деятельности — субъект-объектные. Но нельзя и резко противопоставлять эти две сферы человеческой жизни. В некоторых видах деятельности в качестве ее средств и способов используются приемы общения, а сама деятельность строится по законам общения (работа педагога, лектора). В других случаях те или иные действия используются в качестве средств и способов общения, которое строится по законам деятельности (театральное представление). Таким образом, заключает автор, эти два процесса «неразрывно связаны... между ними существует масса переходов и превращений».

Кроме данной проблемы, психологию всегда интересовало, каким образом познавательные процессы функционируют в условиях общения. Интерес закономерен, поскольку лабораторные исследования ощущений, внимания, памяти и мышления, возможно, не отражают истинной феноменологии этих процессов. Ведь человек обычно находится среди других людей.

Поэтому еще около 100 лет назад В. М. Бехтерев совместно с М. В. Ланге разработал метод экспериментального исследования, в основе которого лежал принцип сравнительного анализа протекания различных психических процессов в условиях общения и в ситуации индивидуальной деятельности

Суть предложенной Бехтеревым схемы группового эксперимента заключалась в исследовании эффекта «присутствия группы», а тип совместности, взаимодействия членов группы, реализуемый в данных экспериментах, можно было бы назвать

«работа рядом». Особенность подобных опытов в том, что несколько испытуемых, выполняя общее для всех задание, находятся в непосредственной близости друг от друга, но не взаимодействуют в процессе выполнения деятельности. Взаимовлияние членов группы в данном случае ограничивается лишь эмоциональным воздействием благодаря присутствию других людей, а также спонтанно возникающей соревновательной ситуации, стимулирующей индивидуальную деятельность. Однако дальнейшие исследования проблемы влияния группы на личность привели Бехтерева к отказу от указанной экспериментальной процедуры и разработке классической модели группового экспериментального исследования, суть которой заключалась в организации в экспериментальных условиях активного непосредственного взаимодействия испытуемых в процессе выполнения совместной деятельности.

В последней трети XX в. к изучению познавательных процессов в совместной деятельности вновь появился интерес, что выразилось в широком спектре научных исследований ученых Института психологии (ныне ИП РАН). Были воспроизведены экспериментальные схемы В. М. Бехтерева и М. В. Ланге, в результате исследователи получили обширные данные о роли общения в работе познавательных процессов. К сожалению, обобщение результатов оказалось более трудной задачей, нежели их получение, в силу чего она не решена до сих пор.

Интерес к теме, однако, сохранился, что отражается в современных публикациях. В работе В. А. Горяниной [15] феноменология общения прямо сопоставляется со всеми видами познавательных процессов: восприятием, памятью, мышлением, — а также с состояниями.

С других методологических позиций связь общения и познавательных процессов рассматривается в современных исследованиях, проводимых в русле когнитивной психологии (напр., Коровкин С. Ю., 2014).

1.1.2. Личностные и индивидуальные особенности общения

В. В. Знаков [26] на основе анализа зарубежной литературы описал половые различия эмпатийной способности. Предполагалось, что способность к эмпатии у женщин выше, чем у мужчин. Однако было обнаружено, что эта компетенция зависит главным образом не от пола, а от мотивации субъекта межличностного понимания. Например, мотивация понимания возрастает, если субъект считает, что его партнер физически привлекателен. Обнаружена положительная корреляция между оценкой физической привлекательности партнера и точностью понимания его личностных качеств. Женщины обнаруживают более точное понимание партнера, только когда знают, что эта их способность оценивается в исследовании.

Индивидуальные различия отчетливо проявляются в пространственном регулировании общения [27]. Одной из значимых социальных норм, влияющих на характер общения, являются представления партнеров о межличностном пространстве, т. е. допустимой мере приближения людей друг к другу во время беседы. Как показали различные исследования, в общении расстояние между партнерами должно быть оптимальным, не слишком большим, но и не очень малым. Большое и маленькое удаление от собеседника обычно ведет к дискомфорту и нарушению взаимопонимания.

Несоответствие в представлениях о размерах личного пространства в общении редко ясно осознается партнерами, но вызывает у них чувство дискомфорта и негативные реакции. Для серьезного разговора близких людей оптимальным оказывается дистанция от полуметра до 120 см. Нельзя слишком близко подходить к малознакомым людям, потому что таким образом мы вторгаемся в зону, куда допускаются только близкие. Для неформальных социальных контактов и деловых отношений оптимальным считается расстояние от 1,2 до 3,7 м. Причем удаление соответствует нарастанию формальности отношений. Публичной считается дистанция чуть больше 3,7 м: на таком расстоянии считается вполне приличным обменяться несколькими словами и разойтись. Верно выбранная дистанция задает тон разговору,

является для собеседника своеобразным сигналом, указателем границ, в которых должна происходить беседа.

Эмпирические исследования показали, что выбираемое расстояние зависит от возраста, пола, статуса и национальных особенностей людей.

Процедуры, которые используются для измерения оптимального субъективного пространства, как правило, очень просты. Например, испытуемый стоит в центре пустой комнаты и указывает, на каком расстоянии должен остановиться входящий в комнату человек. Установлено, что ближе всех допускаются родственники, близкие знакомые, врачи. Оказалось, что пожилые люди комфортнее себя чувствуют на большем расстоянии, чем молодые. Женщины обычно стоят или сидят ближе, чем мужчины. Причем это не зависит от того, кем является их партнер по общению — женщиной или мужчиной. Женщины также дольше фиксируют взгляд на другом человеке. Национальные особенности: южане склонны подходить к собеседнику ближе, чем северяне. Если партнер во время беседы отодвигается, то южанами это нередко воспринимается с обидой как знак недоверия.

Во многие учебники по межкультурному общению, кросс-культурному анализу вошла история о разговоре между североамериканским и латиноамериканским бизнесменами. Они начали разговор в одном конце коридора, а закончили его в другом. Никто из них не собирался вести переговоры на ходу, однако у обоих были разные представления об индивидуальном пространстве, т. е. о том, на каком расстоянии ведутся деловые беседы. Поэтому североамериканец постоянно «пятился», стремясь увеличить дистанцию, а его партнер, напротив, «наступал». Обычно американцы и канадцы во время делового разговора стоят на расстоянии полутора метров друг от друга. Такое расстояние кажется необъяснимо далеким для представителей Латинской Америки и жителей арабского Востока. Немцы и японцы считают его слишком близким.

Какие психологические факторы способствуют пространственному сближению? Обычно заинтересованные друг в друге собеседники сокращают дистанцию общения. Психически уравновешенные люди подходят друг к другу ближе, чем тревожные.

Ориентацию мужчин и женщин на неодинаковые правила поведения в общении описывает В. В. Знаков [26] со ссылкой на американского психолога Дебору Таннен.

1. Мужчины ориентированы главным образом на обладание информацией, свободу действий и независимость суждений. Женщины стремятся к психологической близости с партнером, осознанию того, что их жизнь тесно взаимосвязана с жизнью другого человека. Например, Линда никогда не строит планов ни на уикенд, ни на вечер, без того чтобы не посоветоваться сначала с Джоном. Она не может понять, почему он не отвечает ей тем же, не проявляет внимательности и чуткости, как она. Но когда она начинает высказывать свои возражения, Джон говорит: «Не могу же я сказать своему другу: "Я должен спросить разрешения у своей жены!"» Для многих мужчин посоветоваться с женой означает спросить разрешения. Субъективно это воспринимается ими как проявление несвободы, что они не могут вести себя так, как им хочется. Что же касается большинства женщин, то для них посоветоваться с мужем вовсе не означает спрашивать разрешения. Обычно они полагают, что супруги обсуждают свои планы друг с другом, потому что их жизни связаны.

2. Два типа логики — склонность опираться на обобщенные выводы и на конкретные примеры из личного опыта. В общении многие женщины используют в качестве аргументов свои личные примеры. Их логика строится на личных контактах и опыте: они интегрируют собственные наблюдения или стараются сделать выводы из опыта других людей. Такая логика часто бывает непонятна мужчинам, потому что они редко доверяют отдельным, необобщенным фактам. Женские примеры не пользуются весом у их коллег-мужчин именно потому, что женщины в качестве примеров используют свой опыт.

3. Разная направленность интересов — информация о фактах, событиях в мире у мужчин и интерес к эмоциям, мыслям и чувствам окружающих людей у женщин. Стиль слушания мужчин сфокусирован на информационном уровне разговора, а женщин — на взаимоотношениях, т. е. метаинформационный уровень. Мужчины интересуются политикой, спортом и разными новостями. По мнению Деборы Таннен, женщины прояв-

ляют такой же интерес к подробностям личной жизни других людей. Мужчин волнует отсутствие знаний о том, что происходит в мире. А женщинам неприятно, если у них нет сведений о том, что происходит с тем или иным человеком. Для большинства женщин разговор является средством сближения и взаимопонимания. В это время устанавливаются связи и развиваются отношения, а акцент делается на демонстрацию одиозного опыта и похожих случаев.

Например, одна женщина сказала, что ей не нравится без конца повторять, как они расстались с другом. Но если она не сообщит всем своим подружкам, они на нее обидятся. Они могли бы расценить ее скрытность как знак того, что ей хочется прекратить с ними дружбу. Эта же женщина была поражена, когда узнала, что ее бывший друг никому не сказал об их разрыве. Он продолжал ходить на работу, в спортзал, играл в футбол и теннис со своими друзьями, как будто в его жизни ничего не случилось.

4. Разное отношение к просьбам о помощи и вопросам. В жизни женщин не самым главным является обладание информацией, опытом или умением. Они не считают все эти признаки мерой влияния на окружающих. Они полагают, что их власть усиливается, если к ним обращаются за помощью. Более того, если они настраиваются на связи с другими, а не на независимость и опору на собственные силы, они себя чувствуют сильнее. Многие женщины с удовольствием пользуются помощью, и если могут, то помогают кому-либо сами. Существуют некоторые женщины, которые прекрасно себя чувствуют, поддерживая кого-либо. Но мужчины, особенно четко реагирующие на динамику статуса, просто не могут не помогать женщинам. Они сами привыкли полагаться только на собственные силы. Такие люди хорошо себя чувствуют, когда делятся информацией и оказывают помощь, а не когда получают ее.

5. Склонность мужчин в общении к прямым выводам, а женщин — к косвенным. Прямые и опосредствованные способы выражения мыслей и чувств нередко становятся причинами непонимания между мужчинами и женщинами.

Например, непонимание возникало между мужем и женой после столкновения автомобилей, в котором она была серьезно

ранена. Жена ненавидела больницы, и поэтому попросила пораньше взять ее домой. Но когда она оказалась дома, то испытывала боли, когда ей приходилось передвигаться. Муж спросил: «Почему ты не осталась в больнице, где тебе было бы гораздо удобнее?» Это ее обидело. Она усмотрела в его словах такой подтекст, что он не хотел, чтобы она была дома. Она не восприняла его предположение о том, что ей следовало бы остаться в больнице, как прямую ответную реакцию на свои жалобы на испытываемую ею боль. Она приписала мужу нежелание видеть ее дома.

6. Поиски чувства общности у женщин и уверенность в уникальности своих переживаний у мужчин. Женщины часто расстраиваются, потому что мужчины в ответ на рассказ об их неприятностях не начинают рассказывать им о своих бедах. Мужчины, наоборот, нередко испытывают чувство неловкости и переживают, когда женщины начинают выливать на них свои беды. Многих мужчин это не только не успокаивает, но даже злит.

Например, одна из женщин рассказывала, что, когда ее друг начал делиться с ней личными переживаниями по поводу того, что он боится приближающейся старости, она ему ответила: «О, мне понятны твои чувства, я ощущаю то же самое». Она была поражена его реакцией: он разозлился, т. к. почувствовал, что она попыталась каким-то образом отнять у него уникальность его ситуации. Ему-то казалось, что такие чувства испытывает только он.

Задания и упражнения для самостоятельной работы

Задание 1. Проанализируйте разные определения понятия общения. Найдите общее и различное. На основании проведенного анализа дайте свое определение понятия «общение».

Общение — форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения (дружбы, любви или, наоборот, неприязни).

Общение — взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми.

Общение — сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)

Общение — процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляются обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижении изменений в деятельности.

Общение — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, рождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и восприятие, понимание людьми друг друга.

Общение — осуществление знаковыми средствами взаимодействия между индивидами, вызванное потребностью совместной деятельности и направленное на значимые изменения состояний, поведения, и личностно-смыслового образования индивида.

Общение — это взаимодействие двух или нескольких людей, во время которого возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопонимании, взаимопереживании.

Общение — это процесс взаимодействия людей, состоящий в обмене информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Общение — это процесс межличностного взаимодействия, порожденный широким спектром актуальных потребностей партнеров, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.

Общение — процесс активного взаимодействия людей между собой, которое обеспечивается средствами языка и связано с характеристикой каких-либо фактов, действий.

Общение — это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями. Он же характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь между людьми.

Задание 2. Раскройте следующие положения о значимости общения в жизни человека.

Общение — сущностная характеристика и условие бытия человека.

- *Общение как способ проявления человеческой сущности*
- *Общение как фактор становления человека*
- *Общение как условие существования и органическая потребность человека*

Общение как фактор жизнедеятельности общности.

- *Общение — условие существования общности*
- *Общение — источник взаимной информированности индивида и общности*

Задание 3. Напишите эссе «Общение в деятельности психолога».

Задание 4. Найдите в интернет-источниках функции общения. Обобщите и предложите свою классификацию.

Упражнение 1

А. Рассмотрите описание функций общения, предложенное Р. Вердербер и К. Вердербер [13].

1. Мы общаемся, чтобы удовлетворить потребность в общении. Все люди — социальные существа по природе своей, и мы так же остро нуждаемся в других людях, как в пище, воде и крыше над головой. Два человека могут часами мило болтать о несущественных мелочах, причем ни один из них и не вспомнит потом, о чем же шла речь. Цель их разговора была такова: удовлетворение потребности в простом человеческом общении.

2. *Мы общаемся, чтобы усовершенствовать и поддерживать наше представление о себе.* Посредством коммуникации мы узнаем, что мы есть, чем мы хороши, как люди реагируют на наше поведение.

3. *Мы общаемся ради выполнения социальных обязательств.* Мы говорим: «Как дела?», — встретив человека, с которым сидели за одной партой в прошлой четверти; «Что нового?» или просто «Привет», — так мы приветствуем знакомых. Таким образом, мы выполняем социальные обязательства. Словами «Привет, Джош, как дела?» мы подтверждаем, что узнали человека. Если ничего не говорить, мы рискуем заслужить репутацию высокомерного и бестактного человека.

4. *Мы общаемся, чтобы строить взаимоотношения.* Через общение мы не только знакомимся с другими людьми, но и, что еще более важно, строим взаимоотношения, которые могут развиваться и углубляться, а могут чахнуть и увядать.

5. *Мы общаемся, чтобы обмениваться информацией.* Часть информации мы получаем через наблюдения, чтение, телевизор, а изрядную долю — через прямое общение с другими людьми. Когда мы решаем, что надеть, за кого голосовать на президентских выборах, мы советуемся с окружающими. Во всех этих случаях происходит бесконечное количество обменов сообщениями, включающих посылку и получение информации.

6. *Мы общаемся, чтобы воздействовать на других.* Вряд ли найдется хоть один день, когда бы вы не пробовали повлиять на чье-либо поведение — убедить друзей сходить в конкретный ресторан или поддержать того или иного кандидата, заставить супруга бросить курить или уговорить преподавателя поставить вам другую оценку.

Б. Опишите коммуникационные эпизоды, в которых вы сегодня принимали участие. Теперь отнесите каждый эпизод к одной из шести категорий, в зависимости от его функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций.

1.2. Общение как предмет социальной психологии

В качестве предмета социальной психологии общение представлено функциями взаимосвязи, взаимопроявления, взаимопонимания, взаимоотношения, согласования взаимодействий и взаимовлияния [50]. Действительно, общение порождает все социально-психологические явления — восприятие людьми друг друга, руководство и лидерство, сплоченность и конфликтность, симпатию и антипатию и т. д.

Рассмотрим некоторые проблемы взаимопонимания, взаимоотношений и взаимовлияния.

1.2.1. Некоторые аспекты проблемы взаимопонимания

Проблема взаимопонимания обсуждается и как «восприятие человека человеком», и как «межличностное понимание», и как «социальная перцепция (А. А. Бодалев). Феноменологически эти области познания отличаются незначительно и отражают процесс построения у одного человека образа другого человека, разворачивающегося при непосредственном общении с ним. В контексте данной проблемы рассматриваются механизмы, посредством которых происходит формирование образа, этапы формирования, ошибки процесса, стратегии формирования образа.

А. А. Бодалев [11] выделяет пять компонентов, которые влияют на формирование первого впечатления о человеке:

1. Характеристика внешности человека, его физиологические особенности.
2. Оформление его внешности.
3. Экспрессия человека (переживаемые или транслируемые эмоциональные состояния).
4. Поведение.
5. Предполагаемые качества личности.

В учебнике под редакцией В. Н. Дружинина отмечается, что объектом познания является как физический, так и социальный облик человека. При восприятии фиксируется первоначально физический облик, к которому относятся анатомические, физиологические, функциональные и паралингвистические характеристики. К анатомическим (соматическим) особенностям отно-

сятся рост, голова, руки и др. Физиологические характеристики включают дыхание, кровообращение, потоотделение и т. д. Функциональные особенности включают осанку, позу и походку. Паралингвистические (невербальные) особенности общения включают мимику, жесты и телодвижения.

Социальный облик предполагает социальное оформление внешности, речевые, экстралингвистические, проксемические и деятельностные характеристики. Социальное оформление внешности (внешний облик) включает одежду человека, его обувь, украшения и другие аксессуары. Проксемические особенности общения относятся к расстоянию между общающимися и их взаимному расположению. Экстралингвистические особенности речи предполагают своеобразие голоса, тембр, высоту и т. д. При восприятии человека социальные особенности по сравнению с физическим обликом наиболее информативны.

Сходная последовательность отмечается и Р. и К. Вердерберами [14], которые описывают последовательность формирования образа на основе физических качеств человека:

раса → пол → возраст → внешний вид → выражение лица
→ контакт глаз → движения → личное пространство
→ прикосновения

Формирование образа воспринимаемого человека происходит с помощью механизмов и эффектов межличностного восприятия. Основные механизмы межличностного восприятия:

1. Познание и понимание людьми других (эмпатия, идентификация).
2. Познание себя через познание других (рефлексия).
3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).
4. Стереотипизация.

Идентификация — механизм понимания другого человека через неосознанное или сознательное уподобление себя ему, через отождествление себя с ним. Такой механизм имеет место в тех случаях, когда предположение о внутреннем мире, переживаниях партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. Это проявляется в виде погружения, перемещения себя в поле, пространство, обстоятельства другого человека.

Точность идентификации зависит от ряда факторов:

- 1) типичности/уникальности поведения человека,
- 2) соответствия системы ценностей партнеров по общению,
- 3) степени близости партнеров по общению (знания условий, обстоятельств жизни другого человека),
- 4) желания понять другого человека.

Эмпатия — механизм понимания другого человека, включающий эмоциональное чувствование его переживаний. При эмпатии имеет место не рациональное осмысление его состояния, а собственно переживание такого же состояния.

Считается, что непосредственные эмпатические реакции являются если не врожденными, то формируемыми в первые же дни жизни, задолго до того, как ребенок научается отличать себя от других. Уже двухдневный младенец, слыша крик другого ребенка, начинает плакать, причем это не просто подражание, а следствие некоторого эмоционального дискомфорта. Малыши легко «отталкивают» чужие страдания. К. И. Чуковский [56] заметил, что дети принимают судьбу своих любимых сказочных персонажей так близко к сердцу не по доброте, а потому, что отождествляют себя с ними. Ребенок не СОчувствует другому, а скорее ЧУВСТВУЕТ себя этим другим.

В детском поведении вначале еще нет ни эгоизма, ни альтруизма во взрослом значении этих слов. Успокаивая плачущего товарища, ребенок прежде всего стремится устранить вызванный эмпатическим расстройством эмоциональный дискомфорт в себе. При таком способе общения еще не различается, что свое и что чужое: быть собой и быть другим просто одно и то же.

Американский социолог Р-Г. Тернер анализируя функции эмпатии в процессе взаимодействия, писал, что эмпатия выполняет положительную функцию для участников взаимодействия в том случае, когда взаимодействующие индивиды добиваются общей цели, и отрицательную, когда они преследуют противоположные цели [57].

Следует заметить, что проблема эмпатии сохраняет свою актуальность и в плане теоретическом, и в плане прикладном.

В качестве одной из научных проблем обсуждается структура эмпатии [6]. Если первоначальный смысл термина «эмпатия» был буквальным, он означал процесс вчувствования,

т. е. эмоционального проникновения в состояние другого, то в настоящее время исследователи (R. Dymond, Т. П. Гаврилова, М. А. Пономарева) рассматривают эмпатию как системное образование, которое включает в себя когнитивный (понимание эмоционального состояния другого человека), эмоциональный (сопереживание или сочувствие, которые испытывает субъект к другому лицу), конативный (активная помощь объекту эмпатии) компоненты.

Рефлексия — это осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. «как будет партнер по общению понимать меня». Таким образом, рефлексия — это своеобразный процесс зеркального отражения друг друга. Дж. Холмс обратил внимание на механизм рефлексии и описал его на примере диадического общения неких Джона и Генри [3]. Дж. Холмс утверждал, что в действительности в этой ситуации даны как минимум шесть человек: Джон, каков он есть на самом деле (А); Джон, каким он сам видит себя (А1); Джон, каким его видит Генри (А2). Соответственно такие же «позиции» со стороны Генри (Б, Б1, Б2). Общая модель образования рефлексивной структуры в диадическом взаимодействии:

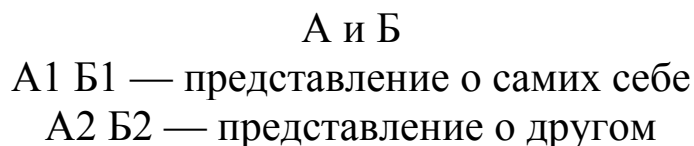


Рис. 1. Диадическое взаимодействие

Взаимодействие в процессе общения осуществляется так: А говорит в качестве А1, обращаясь к Б2. Б реагирует на А2 в качестве Б1. Насколько все это близко к реальности, неизвестно, поскольку между А и А2, Б и Б2 нет каналов коммуникации. Общение будет успешным при минимальном разрыве А — А1 — А2 и Б — Б1 — Б2.

Проблемы, связанные с рефлексией как механизмом познания другого, были зафиксированы в экспериментах, проведенных студентами кафедры социальной психологии МГУ под руководством А. У. Хараща [5]. В этих экспериментах исследовалась реальная студенческая группа, каждого члена которой просили дать характеристику самому себе от имени каждого другого члена

группы. Часть студентов вообще с трудом могла дать более или менее дифференцированное представление о «ты-концепции», существующей, по их мнению, у другого, а в некоторых случаях выявилось поразительное несоответствие «ты-концепции», которую испытуемый приписывал другому, действительно существовавшей у этого другого его «ты-концепции».

Каузальная атрибуция

Познавая друг друга, люди стремятся к познанию причин поведения и вообще к познанию причинных зависимостей окружающего их мира. При этом они опираются на информацию, которую могут получить об этих явлениях. Однако поскольку сплошь и рядом этой информации оказывается недостаточно, а потребность сделать причинный вывод остается, человек начинает не столько искать истинные причины поведения, сколько приписывать их другому. Наряду с приписыванием причин происходит приписывание и других особенностей личности.

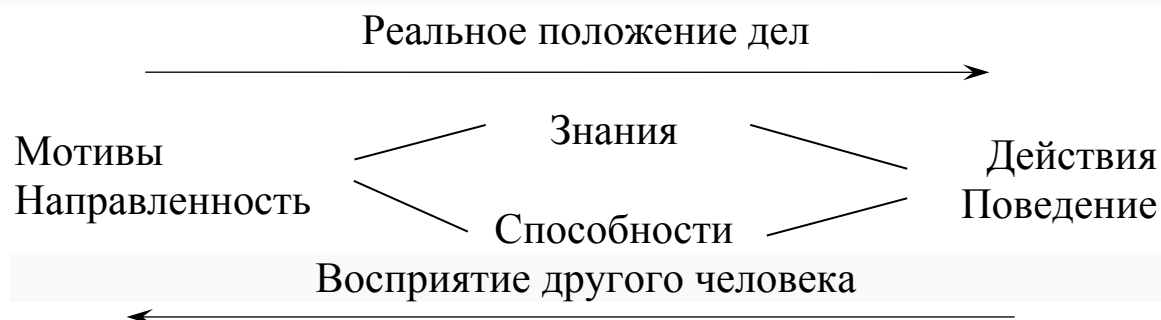


Рис. 2. Процесс каузальной атрибуции

Мера соответствия наблюдаемых действий другим элементам схемы может быть различной. Было установлено, что она зависит от двух показателей: степени уникальности (типичности) поступка и степени его социальной желательности (соответствия нормам). Следовательно, процесс познания другого в обычных условиях при демонстрации ожидаемых форм поведения является более эффективным, нежели в случае поведения, отклоняющегося от принятых образцов.

Выделено шесть фундаментальных ошибок атрибуции.

1. Общая тенденция переоценивать роль личностных факторов регуляции поведения и недооценивать влияние ситуационных.

2. Ошибка «ложного согласия», или « большинство сделает так, как я».

3. Ошибка неравных возможностей ролевого поведения — игнорирование особенностей, обусловленных ролевой позицией.

4. Игнорирование информационной ценности неслучившегося — не сделанное должно также быть основанием для оценки поведения.

5. Больше доверие к фактам, чем к суждениям.

6. Легкость построения ложных корреляций — черты ошибочно соединяются как обязательно сопутствующие друг другу.

Стереотипизация — это восприятие и оценка социальных объектов на основе определенных представлений (стереотипов). Стереотипизация проявляется в приписывании сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы без достаточного осознания возможных различий между ними.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны, к определенному упрощению процесса познания другого человека, и тогда это упрощение ведет к замене образа человека штампом, например «все бухгалтеры — педанты», «все ученые рассеянные». С другой стороны, это ведет к предубеждениям, если суждение о социальном объекте строится на основе прошлого ограниченного опыта, который чаще всего может оказаться негативным.

Особенное распространение получили так называемые этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях тех или иных этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы.

В процессе межличностного восприятия проявляются эффекты восприятия, которые оказывают влияние на его точность. К таким эффектам относятся:

1. *Эффект ореола (гало-эффект).*

Информация, получаемая о каком-либо человеке, накладывается на образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления воспринимаемого человека. Эффект ореола проявляется либо в форме позитивной оценочной пристрастности (положительный ореол), либо

в негативной оценочной пристрастности (отрицательный ореол). Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления в том, что если первое впечатление о человеке в целом благополучно, то в дальнейшем все его поведение, черты и поступки начинают переоцениваться в положительную сторону. В них выделяются и преувеличиваются в основном лишь положительные моменты, а отрицательные недооцениваются или не замечаются. Если же общее первое впечатление о человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным, то даже положительные его качества и поступки в последующем или не замечаются вовсе, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

С эффектом ореола тесно связаны эффекты новизны и первичности. Эти эффекты (новизны и первичности) проявляются через значимость определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

2. *Эффект новизны* возникает тогда, когда по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, т. е. более новая, информация о нем.

3. *Эффект первичности* возникает, когда по отношению к незнакомому человеку более значимой оказывается первая информация.

4. *Суждение о человеке по аналогии с собой.*

Эффект проявляется в неосознанном переносе на другого собственных свойств и переживаний. «Если я в этой ситуации испытываю печаль, то и другой тоже ее испытывает».

5. *Эффект «имплицитной теории личности»* проявляется в том, что конкретный человек рассматривается сквозь призму имплицитных представлений о том: какова должна быть личность по мнению воспринимающего.

6. *Эффект «стремление к внутренней непротиворечивости»* проявляется в том, что происходит «вытеснение» тех аспектов образа воспринимаемого человека, которые противоречат сложившемуся о нем представлению.

7. *Эффект инерционности* проявляется в том, что человек стремится сохранить однажды созданный образ.

Процесс восприятия людьми друга имеет возрастные и половые особенности. А. А. Бодалев [11] выделяет три основные тенденции восприятия других людей.

1. С возрастом происходит постепенное увеличение числа свойств, отличающих и оцениваемых в личности другого человека.

2. Наблюдается рост круга качеств, выделяемых при описании каждого свойства личности.

3. С формированием человека как субъекта труда, познания и общения изменяется значение, которое испытуемый придает тому или иному свойству личности; в описании человека все чаще включается его экспрессия, эмоционально-динамические характеристики, в то же время в речевых портретах уменьшается число элементов, описывающих оформление внешности.

1.2.2. Некоторые аспекты проблемы межличностных отношений

Межличностные отношения — это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности (Н. Н. Обозов).

Не всегда исследователи включают в определение межличностных отношений эмоциональную составляющую, что видно из представленных ниже **оснований классификации межличностных отношений** [62.]

1. С точки зрения *цели взаимодействия* отношения могут быть первичными и вторичными. Особенности межличностных отношений первичного типа заключаются в том, что между людьми устанавливаются необходимые связи, как правило, сами по себе. Вторичные связи зарождаются исходя из того, какую помощь или функцию выполняет один человек по отношению к другому.

2. По *характеру* межличностные отношения подразделяются на формальные и неформальные. Формальные отношения основаны на должностной основе и регулируются уставами, законами и иными предписанными правилами взаимодействия, которые обычно имеют правовую основу. Неформальные от-

ношения складываются на базе личных связей и не ограничены официальными рамками.

3. С точки зрения *совместной деятельности* межличностные отношения подразделяются на деловые и личные. В деловых отношениях во главе угла стоит работа, служебные или производственные обязанности. Личные отношения не связаны с совместной деятельностью, основаны на субъективно испытываемых чувствах. К таковым относят знакомство, товарищество, дружбу и интимные отношения.

4. Межличностные отношения могут рассматриваться и с точки зрения *преобладающего психического компонента* — рациональные или эмоциональные. В первом случае преобладает логика, разум и расчет. Во втором — эмоции, приязнь, привлекательность, восприятие без учета объективной информации об индивидууме.

5. С точки зрения *статуса людей*, вступающих в межличностные отношения, связи между ними могут носить субординационный или паритетный характер. Субординация предполагает неравноправие, отношение руководства и подчинения. Паритет, напротив, основан на равенстве индивидуумов, участники отношений при этом выступают как независимые личности.

Следует заметить, что отношения, которые не включают эмоционального компонента (формальные, деловые, субординационные и т. п.), в значительной степени predeterminedены нормами, требованиями, инструкциями. В соответствии с этим имеют конкретную деятельностную спецификацию, с одной стороны, и меньшую субъектную детерминированность — с другой.

Здесь коснемся межличностных отношений, определяемых через эмоциональную составляющую. Причем собственно межличностные чувства могут рассматриваться как виды межличностных отношений [29].

1. Привязанность — это чувство близости, основанное на симпатии к кому-нибудь, взаимное влечение друг к другу.

2. Любовь. Понимается как сложный многоаспектный феномен, который специфицируется в зависимости от объекта любви: любви родителей к своим детям, детей к своим родителям, любви между братьями и сестрами, любви между мужчиной и женщиной, любви ко всем людям, любви к Богу.

3. Признательность, чувство благодарности, которое выражает положительное отношение к другому человеку за оказанную субъекту услугу.

4. Уважение — проявление внимания или предупредительность к человеку и соблюдение его прав. Это почтительное отношение, основанное не только на признании достоинств человека, но и на взгляде на человека как на личность со своими ценностями, имеющую право на свое мнение и убеждения.

5. Альтруизм, проявляющийся в сочувствии, в удовлетворении потребностей беспомощного, в стремлении опекать, утешать, защищать, заботиться, успокаивать и исцелять тех, кто в этом нуждается.

6. Враждебность — неприязненное отношение к тому, с кем человек находится в конфликте. Чувство враждебности возникает из отрицательного опыта общения и взаимодействия с каким-либо человеком в ситуации конфликта. Сильно выраженное чувство враждебности обозначается как ненависть.

7. Зависть чаще всего понимается как неприязненное, враждебное отношение к успехам, популярности, моральному превосходству или преимущественному положению другого лица.

8. Ревность. Понимается как подозрительное отношение человека к объекту обожания, связанное с мучительным сомнением в его верности либо знанием о его неверности.

9. Эгоизм означает предпочтение при выборе линии поведения собственных интересов и потребностей интересам общества, потребностям других людей и является наиболее открытым проявлением индивидуализма.

Как следует из данной классификации, межличностные чувства могут быть сближающими (конъюнктивными) и разъединяющими (дизъюнктивными).

Другое основание классификации связано с уровнями отношений, которые определяются

1) в зависимости от степени доверия, которое располагается по нарастающей [63],

2) специфики общения на этих уровнях [10],

3) времени взаимодействия,

4) спектра эмоций, который увеличивается от уровня к уровню.

По этому основанию Р. и К. Вердерберы [13] рассмотрели отношения, характеризующие три группы людей.

Знакомые — это люди, которых знают по имени, с кем можно поговорить, когда представится возможность, но с ними устанавливаются поверхностные отношения, для которых характерна ситуативность, кратковременность взаимодействия, низкий уровень доверительности. В значительной степени это ритуальное взаимодействие — приветствия, шутки, светский разговор. Эмоций, которые сопровождают данный уровень отношений, немного.

Друзья — это люди, с которыми добровольно устанавливается тесный личный контакт. Желая подружиться, люди пытаются выйти за рамки формальных отношений. Для этого уровня характерны длительные, доверительные отношения.

Ближние люди — это те, кому доверяют свои самые сокровенные чувства. У человека может быть много друзей и знакомых, но лишь несколько близких людей. Близкие люди отличаются от «обычных» друзей большей степенью преданности, доверия, открытости и удовольствия, которое они получают от своих отношений. Например, хотя друзья склонны к самораскрытию, они редко доверяют тайны своей жизни; зато близкие друзья часто знают все о своем партнере.

Е. П. Ильин [29] вводит еще один уровень отношений между друзьями и знакомыми — приятельские отношения. Приятельские отношения возникают, когда знакомые ощущают межличностную привлекательность (симпатию). Условием возникновения симпатии является территориальная близость. Она создает доступность контактов с другим человеком. А это позволяет людям находить друг в друге то, что им нравится, что их роднит, оказывать друг другу знаки внимания.

Сходные виды отношений рассматривает Н. Н. Обозов, выделяя этапы развития межличностных отношений:

- 1) этап знакомства — первый этап — возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними;

- 2) этап приятельских отношений — возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отноше-

ния людей друг к другу на рациональном (осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т. д.);

3) товарищеские отношения — сближение взглядов и оказание поддержки друг другу, характеризуются доверием.

В контексте формирования рассматриваются уровни отношений В. В. Козловым и А. А. Козловой [34].

С их точки зрения, существуют определенные критерии, по которым люди оценивают и выбирают друг друга. Важно, чтобы эти оценки и сами критерии выбора совпадали, и тогда словно снимаются барьеры в отношениях, появляется значительно больше тем и поводов для общения и взаимодействия. Люди больше узнают друг о друге, больше доверяют.

Этот процесс не стихийный, как правило, он разворачивается в определенной последовательности от простых форм восприятия друг друга до сложных способов взаимодействия и достаточно глубокого взаимопонимания. Различают три барьера, или фильтра, общения.

1 фильтр. Внешний вид человека («гостей встречают по одежке»), стиль его поведения, манеры, уровень его образованности и воспитанности. Возможно, что значительная часть людей не пройдет этот фильтр, останется за барьером развития дальнейших отношений с данным человеком.

2 фильтр. На уровне более близкого знакомства люди обмениваются информацией, своими идеями, взглядами на различные аспекты жизни, как бы погружаются во внутренний мир друг друга, начинают понимать жизненные планы других, правила и ценности, которыми они руководствуются. И здесь возможно принятие или непринятие человека уже на более глубоком личностном уровне.

Совсем немного людей остается перед *третьим фильтром* общения. Но это уже очень близкие люди, в чем-то незаменимые. С ними чаще всего ищут встреч, поводов для совместного времяпрепровождения. Понятно, что этот уровень обязателен и для благоприятных и счастливых семейных отношений, и групп, связанных единой целью деятельности.

В целом динамику отношений можно рассматривать как процесс (рис 3).

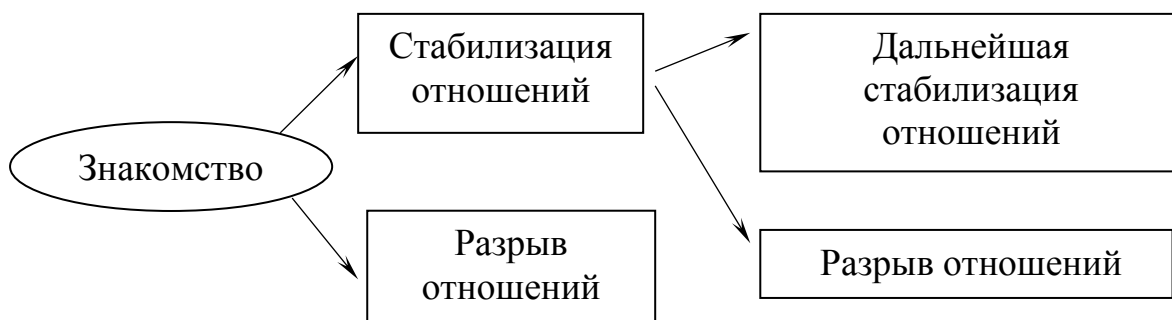


Рис. 3. Динамика отношений

Как уже отмечалось, в основе конструктивного развития отношений лежит доверие, которое неразрывно связано с симпатией и самораскрытием.

Роль симпатии особенно актуальна на этапе знакомства. В настоящее время вместо понятия «симпатия» широко используется термин «аттракция». Аттракция и понимается как симпатия, расположение, притяжение людей друг к другу. С точки зрения В. П. Шейнина [56], психологической природой аттракции является потребность в положительных эмоциях, соответственно, люди стремятся к взаимодействию с теми, кто эти положительные эмоции, прежде всего внимание, им обеспечивает. Очевидно, что внимание должно иметь некоторые проявления, чтобы партнер по общению его мог воспринять, т. е. должны быть некоторые *знаки внимания*. Знаки внимания могут быть вербальными (комплимент, похвала) и невербальными (улыбка, расположение в пространстве, отзеркаливание, слушание и т. д.). Подробно эти средства аттракции обсудим во второй главе.

Между доверием и самораскрытием существует взаимозависимость. Доверие партнеров друг к другу приводит к их самораскрытию, т. к. каждый из них уверен, что такое раскрытие не приведет к потере привязанности другого. С другой стороны, по мере самораскрытия партнеры все больше узнают друг друга и начинают друг другу доверять.

Согласно Р. и К. Вердерберам [13], в нормальных межличностных отношениях, когда люди дружат или вступают в близкие отношения, существует баланс самораскрытия (люди обменива-

ются биографическими данными, личными идеями и описывают свои чувства) и обратной связи (вербальные и физические реакции на людей и их сообщения). Степень доверия между людьми можно понять, используя «Окно Джохари». Окно Джохари было придумано Джозефом Лафтом и Харри Ингамом в 1950 г. в процессе исследования групповой динамики и имеет многофункциональное назначение. Наряду с изучением процесса самораскрытия модель используется для того, чтобы понять:

- как люди выстраивают контакты с самими собой и с другими,

- как люди представляют себе себя и других,

- как люди воспринимают свое место в мире.

«Окно» делится на четыре сектора, как показано на рис. 4.

	Знаю о себе	Не знаю о себе
Знают обо мне	Открытый сектор	Слепое пятно
Не знают обо мне	Секретный сектор	Неизвестность

Рис. 4. Окно Джохари

Первый сектор называется «открытым» сектором окна — это то, что известно человеку о себе и известно другим (имя, цвет волос, пол и т. д.), именно увеличивая размер этой области человек самораскрывается.

Второй сектор называется «секретным». В нем содержится все, что человек знает о себе и чего партнер не знает о нем. Эта информация, которой не поделились с другим человеком. В процессе раскрытия секретный сектор становится меньше, а открытый сектор увеличивается.

Третий сектор называется сектором «слепого пятна». В нем размещается информация, которую партнер знает о человеке, а человек этого не осознает. У большинства людей есть такие черты поведения, которых они не осознают. Например, человек может не осознавать своей привычки перебивать собеседника. Информация перемещается из слепого пятна в открытый сектор окна посредством обратной связи с другими людьми.

Четвертый сектор называется сектором неизвестности. Это то, чего не знает о себе сам человек и другие о нем не знают. Очевидно, что воспользоваться этой информацией нельзя. Периодически информацию этого сектора человек открывает для себя, участвуя в каких-то событиях.

Таким образом, раскрываясь и получая обратную связь в отношениях, человек изменяет размеры различных секторов окна. По мере того как человек сближается с другим, открытые сектора в окнах обоих партнеров увеличиваются, а секретные и неизвестные сектора уменьшаются.

Р. и К. Вердерберы называют следующие *руководящие принципы самораскрытия*.

1. Откровенно сообщайте такую информацию, которую хотели бы получить от других. Большинство людей начинает чувствовать себя неловко, когда уровень самораскрытия превышает их ожидания.

2. На ранних этапах развития отношений самораскрытие должно касаться биографической информации.

3. Самораскрытие следует продолжать только в том случае, если это находит отклик. Люди ожидают некоего равенства в самораскрытии. Когда очевидно, что самораскрытие не взаимно, важно подумать о пределах откровенности.

4. Необходимо соотносить желание сообщать личную, интимную информацию и возможные последствия от этого сообщения.

В заключение отметим, что развитие межличностных отношений обуславливается полом, возрастом, национальностью и многими другими факторами. У женщин круг общения значительно меньше, чем у мужчин. В межличностном общении они испытывают потребность в самораскрытии, передаче другим личностной информации о себе. Согласно данным М. Аргайла [4], женщины имеют более тесные дружеские взаимоотношения, чем мужчины, они более склонны к самораскрытию и ведут более интимные разговоры. Мужчины более склонны к совместной деятельности и совместным играм с друзьями.

Конфликт в межличностном общении

Проблема конфликта хорошо освещена в литературе, поэтому здесь остановимся на тех аспектах, которые оказались предметом интереса ученых факультета психологии ЯрГУ.

Конфликт — вид взаимодействия людей, проявляющийся как столкновение противоположных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.). Конфликт сопровождается выраженными эмоциональными переживаниями участников и изменением отношений между ними.

В представлении о природе конфликта мы [19] опираемся на двумерную модель конфликта Д. Дэна [20]. Согласно этой модели в конфликте имеются содержательные и эмоциональные проблемы. Содержательные проблемы — это противоречия, связанные с предметом конфликта, собственно «о чем» конфликт. Например, конфликт между родителями относительно воспитания ребенка. У мамы позиция — давать ребенку неконтролируемые карманные деньги, у папы — ограничения и контроль. С точки зрения Д. Дэна, если бы в конфликте были только содержательные проблемы, конфликтов бы не существовало — имели место бы проблемные ситуации взаимодействия. Статус конфликта придают проблемной ситуации так называемые эмоциональные проблемы. Собственно, эмоциональными они называются в силу того, что именно они являются источником эмоциональных переживаний. В чем суть эмоциональных проблем? Человек имеет пять групп потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении с другими людьми:

- Потребность управлять и влиять на других.
- Потребность в любви, внимании, принятии.
- Потребность быть принятым в группе.
- Потребность в равном, беспристрастном отношении.
- Потребность в самоутверждении, положительной самооценке.

Естественно, иерархия этих потребностей у каждого человека своя, выраженность этих потребностей также различна. Неудовлетворенность данных потребностей есть противоречие, сопровождаемое эмоциями. Чем в меньшей степени удовлетворены эти межличностные потребности у человека, тем с боль-

шей вероятностью он будет провоцировать конфликт, поскольку конфликт позволит удовлетворить эти потребности. А проявятся эти неудовлетворенные потребности через эмоции. Другой вариант — в ситуации взаимодействия эти потребности могут быть фрустрированы непосредственно, например если человека игнорируют или сомневаются в его компетентности. Подобные действия приводят к конфликту и называются конфликтогенами [22]. В табл. 2 представлены некоторые виды конфликтогенов и формы их проявления.

Таблица 2

Проявления конфликтогенов

<i>Характер конфликтогена</i>	<i>Форма проявления</i>
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек;
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекалывание ответственности на другого
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Очевидно, что разрешение содержательного противоречия, при неразрешении эмоционального (при неудовлетворенности межличностных потребностей) сохранит вероятность появления конфликтов.

С. И. Ерина является единственным в отечественной конфликтологии психологом, уделяющим внимание ролевым конфликтам управленца первичной производственной группы. Разработанная ею модель для изучения ролевого конфликта активно реализуется в практике [24].

С ее точки зрения, ролевой конфликт (РК) следует рассматривать как состояние психологического конфликта, развивающегося у индивида в ходе выполнения социальной роли в условиях противоречивых или частично несовместимых требований, ожиданий к ролевому исполнителю.

Автор выделяет межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые конфликты.

С *межролевыми* конфликтами индивид сталкивается, когда является одновременно носителем ролей, которые предполагают несовместимые или трудно совместимые ожидания.

Внутриролевой конфликт случается, если индивид воспринимает себя в ситуации, когда другие имеют различные ожидания к нему как к исполнителю единственной роли, т. е. конфликт возникает по поводу того, что есть должное ролевое поведение, в силу того, что разные люди и разные социальные (как формальные, так и неформальные) группы по-разному представляют себе обязанности, связанные с одной и той же ролью.

И, наконец, *личностно-ролевой* конфликт возникает, когда качества, внутренние ценности, стандарты, представления и потребности индивида как личности не соответствуют социальной роли или установленному ролевому поведению, т. е. субъективное «Я» вступает в конфликт с социальной ролью, носителем которой является индивид. Как правило, это происходит в тех случаях, когда система действий, предписываемая данной ролью, противоречит субъективному «Я».

Суть ролевого конфликта описывается на примере руководителя первичной производственной группы (ППГ), который занимает промежуточное положение между первичной производственной группой и вышестоящим руководителем.

Выполнение роли руководителя ППГ происходит в условиях противоречивых или частично противоречивых ожиданий к нему, возникающих в силу:

- расхождения ожиданий «сверху» и «снизу» к менеджеру как официальному руководителю;

- отсутствия однородности ожиданий к управленцу в подчиненной ему производственной группе;

- возможных расхождений в ожиданиях, идущих «сверху», вследствие нескоординированности и несогласованности отдельных служб или отсутствия взаимопонимания и единой точки зрения среди вышестоящих руководителей линейного и функционального руководства;

- наконец, многоплановость функций и широта ролевого диапазона, объективно предписываемая руководителю ППГ, также порождают потенциальную возможность конфликта посредством несовместимых или частично противоречивых требований и ожиданий от разных социальных и межличностных ролей. Данное положение является в определенной мере следствием специфической позиции управленца ППГ в системе управления, которая в основном проявляется в том, что он:

- занимает промежуточное положение в системе управления производственной группой, в силу чего подвергается двоякой оценке со стороны лиц (групп), занимающих разное положение в системе управления;

- является одновременно и руководителем для ППГ, и представителем руководства, что порождает возможность необоснованно завышенных ожиданий к нему в решении ряда производственных и внепроизводственных вопросов;

- находится непосредственно в ППГ и включен в систему не только формальных, но и межличностных отношений.

Усиливающими специфику позиции менеджера ППГ являются сложившиеся на практике в ряде случаев:

- несоответствие между высоким уровнем ответственности, множеством функций и экономическим статусом менеджера ППГ;

- дисбаланс между широким кругом обязанностей, мерой ответственности и правами, возможностями их реализации;

- расхождение методов руководства, которые применяет управленец ППГ, с методами воздействия, которые применяются к нему как к исполнителю управленческой роли.

На факультете исследуется проблема конфликтной компетентности (М. В. Башкин, М. М. Кашапов).

В частности, рассматривается структура, функции, динамика конфликтной компетентности, ее специфика в разных видах профессиональной деятельности [8; 35].

Конфликтная компетентность понимается как способность человека оптимальным способом преодолевать возникающие противоречия, противостоять деструктивному влиянию конфликтов и умение их конструктивно разрешать. Конфликтная компетентность определяет характер межличностного взаимодействия. В частности, ее основными функциями являются превентивная (предполагает реализацию профилактических мер в межличностном взаимодействии с целью предупреждения возникновения конфликтных ситуаций), прогностическая (заключается в способности личности прогнозировать развитие конфликта, осуществлять планирование собственных действий), конструктивная (обеспечивает процесс выбора и принятия личностью оптимального решения в ситуации конфликта), рефлексивная (обозначает готовность личности обращаться к исследованию собственного психологического потенциала, умение реконструировать компоненты психологического облика своих партнеров и конфликтных ситуаций), коррекционная (заключается в возможности личности вносить конструктивные изменения в свое поведение в конфликте).

В структуре конфликтной компетентности авторы выделяют три компонента.

1. Когнитивный компонент (включает в себя информационный и креативный элементы): а) информационный элемент представляет собой систему знаний личности о конфликтах и способах поведения в них; б) креативный элемент предполагает переход личности от привычного взгляда на природу конфликта как деструктивного явления к осознанию его творческой сущности и положительной роли для личностного развития.

2. Мотивационный компонент отражает состояние внутренних побуждающих сил личности, которые благоприятству-

ют оптимальному поведению в конфликте. Конфликтная компетентность предполагает доминирование в поведении личности мотивации стремления к успеху, способствующей конструктивному разрешению конфликта. Противоположный тип мотивации (мотивация избегания неудач), напротив, препятствует успешному разрешению конфликтной ситуации.

3. Регулятивный компонент содержит эмоциональный, волевой и рефлексивный элементы: а) эмоциональный элемент: способность личности управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, умение открыто выражать эмоции без оскорблений оппонента, способность к эмпатии; б) волевой элемент: способность к волевой саморегуляции в конфликте (к сознательной мобилизации сил, контролю и управлению собой); в) рефлексивный элемент: способность личности производить реконструкцию конфликта и осуществлять коррекцию своего поведения.

На основании предложенной структуры конфликтной компетентности были выделены структурные характеристики данной компетентности личности: *когнитивная характеристика* предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию и выделять ее компоненты; *мотивационная характеристика* представляет собой направленность личности на конструктивное разрешение конфликта; *регулятивная характеристика* обозначает способность личности к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

1.2.3. Некоторые проблемы межличностного влияния

Е. В. Сидоренко рассматривает психологическое влияние как воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие [55].

Целями влияния являются:

1) удовлетворение своих потребностей с помощью других людей или через их посредство;

2) подтверждение факта своего существования и значимости этого факта;

3) преодоление пространственно-временных ограничений собственного существования.

Существуют разные виды психологического влияния. Наиболее известными в отечественной психологии являются классификации Е. В. Сидоренко и Е. П. Ильина.

Таблица 3

Классификация видов влияния
(по Е. В. Сидоренко и Е. П. Ильину)

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
Просьба	Обращение к кому-нибудь, склоняющее кого-нибудь удовлетворить какие-нибудь нужды, исполнить какое-нибудь желание того, кто просит.	Е. В. Сидоренко Е. П. Ильин
Предложение (совет)	Предложить кому-либо что-то — значит представить на обсуждение это что-то как известную возможность (вариант) решения проблемы.	Е. П. Ильин
Убеждение	Это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Основой убеждения служит разъяснение сути явления, причинно-следственных связей и отношений, выделение социальной и личной значимости решения того или иного вопроса.	Е. П. Ильин
Аргументация	Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.	Е. В. Сидоренко

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
Похвала	Одним из видов положительных воздействий на человека является похвала, т. е. одобрительный отзыв о нем, высокая оценка его труда или поступка.	Е. П. Ильин
Поддержка	Слова поддержки могут убеждать, приободрять, воодушевлять, успокаивать, утешать или веселить. Поддерживать — не значит делать ложные утверждения или говорить людям то, что они хотят услышать.	Е. П. Ильин
Само-продвижение	Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.	Е. В. Сидоренко
Утешение	Утешить означает помочь человеку позитивнее воспринимать себя и свое положение. Утешение связано с эмпатическим реагированием на неудачу или горе собеседника и показывает, что его понимают, сочувствуют ему и принимают его. Утешая, оказывают поддержку собеседнику, успокаивают его.	Е. П. Ильин
Внешнее внушение	Внешнее внушение понимается как психологическое воздействие одного человека (суггестора) на другого (суггерента), осуществляемое с помощью речи и неречевых средств общения	Е. П. Ильин Е. В. Сидоренко

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
	и отличающееся сниженной аргументацией со стороны суггестора и низкой критичностью при восприятии внушаемого содержания со стороны суггерента.	
Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором собственных целей.	Е. В. Сидоренко
Приказы	Приказ — официальное распоряжение того, кто облечен властью.	Е. П. Ильин
Требования	Требование — это выраженная в решительной, категоричной форме просьба о том, что должно быть выполнено, на что требующий имеет право.	Е. П. Ильин
Запрещения	Запрет — форма воздействия, при которой человеку не позволяют что-либо делать, использовать.	Е. П. Ильин
Принуждение	Принуждение выражается в прямом требовании согласиться с предлагаемым мнением или решением, принять готовый эталон поведения и т. д. при несогласии субъекта с этим.	Е. П. Ильин Е. В. Сидоренко
Дисциплинарные меры воздействия	К ним относятся устное и письменное предупреждение, устный и письменный выговор и наказание. Они используются при официальных деловых отношениях в случае какого-либо проступка учащегося, сотрудника, военнослужащего и т. п.	Е. П. Ильин

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
Угрозы (запугивание)	Угроза — это обещание причинить человеку неприятность, зло. Ее используют, чтобы вызвать у человека тревогу или страх: встревоженный, тем более напуганный человек легко поддается чужому влиянию.	Е. П. Ильин
Критика	Критика — это обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков (С. И. Ожегов).	Е. П. Ильин
Слухи	Слухи — это специфический вид неформальной межличностной коммуникации, это сообщение (исходящее от одного или более лиц) о некоторых событиях, официально не подтвержденных, устно передающееся в массе людей от одного человека к другому.	Е. П. Ильин
Сплетни	Сплетня — это слух, основанный на неточных или заведомо ложных сведениях о ком-то.	Е. П. Ильин
Заражение	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как произвольно, так и произвольно, усваиваться также произвольно или произвольно.	Е. В. Сидоренко
Пробужде-	Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта	Е. В. Сидоренко

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
импульсы к подражанию	способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть произвольным и произвольным.	
Формирование благосклонности	Привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений	Е. В. Сидоренко
Самовосхваление	об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.	Е. П. Ильин
Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером.	Е. В. Сидоренко
Нападение	Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека; грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и по-	Е. В. Сидоренко

Виды влияния	Определение	Кто выделяет
	ступков; напоминание о постыдных или прискорбных фактах его биографии; безапелляционное навязывание своих советов и др.	

Более подробно некоторые виды влияния рассмотрим во 2 главе.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте сообщение по следующим видам влияния (на выбор): просьба, утешение, слухи, сплетни, игнорирование.

Задание 2. Подготовьте реферат по следующим темам (на выбор):

1. Синтоны и конфликтогены.
2. Методы изучения конфликтов.
3. Модели посредничества при разрешении конфликта.
4. Конфликты между супругами.
5. Конфликты между родителями и детьми.

Задание 3. Проведите одну из методик на диагностику способов поведения в конфликте с 3 знакомыми и проанализируйте полученные результаты.

Упражнение 1

Сначала необходимо описать себя прилагательными из списка, а потом попросить предложить проделать то же самое в отношении себя друзьям, родным.

Веселый, взрослый, внимательный, возмужавший, гордый, дружелюбный, доверчивый, заботливый, зависимый, задумчивый, застенчивый, здравомыслящий, знающий, идеалистичный, изобретательный, интравертный, ищущий, любвеобильный, мечтательный, мудрый, надежный, напористый, напряженный, независимый, нервный, осторожный, остроумный, отважный, отзывчивый, помогающий, понимающий, преданный,

приспосабливающийся, радостный, расслабленный, рациональный, религиозный, скромный, слабый, сложный, собранный, сочувствующий, спокойный, спонтанный, счастливый, талантливый, тихий, уверенный, умный, упорный, храбрый, чувствительный, щедрый, экстравертный, энергичный.

Далее берем лист бумаги, делим его вертикально пополам и горизонтально пополам. Получится четыре «окна».

- В левое верхнее («Открытая» зона) пишем те слова, которые есть и в собственном списке, и общественном.

- В левое нижнее («Скрытая» зона) — слова, которые есть только в собственном списке.

- В правое верхнее («Слепая» зона) — слова, которые есть только в общественном списке.

- В правое нижнее (Неизвестное, «Черный ящик») — слова, которых нет ни в одном списке.

Проанализируйте полученные результаты. Почему, с вашей точки зрения, существуют расхождения между секторами?

Упражнение 2. Друзья и знакомые

Вспомните пятерых человек из тех, кого вы считаете своими друзьями. В какой ситуации вы познакомились? Что вас привлекло в них? Что оказалось наиболее важным для развития отношений?

Вспомните пятерых человек из тех, кого вы считаете своими знакомыми. Объясните, чем отличается ваше общение со знакомыми от общения с друзьями.

Что нужно для того, чтобы те, кого вы называли своими знакомыми, стали вашими друзьями?

1.3. Общение и психология труда

В контексте психологии труда феномен общения можно рассматривать как минимум с двух позиций. Во-первых, это средства и способы организации совместной деятельности, во-вторых, особенности общения в различных видах деятельности.

1.3.1. Организация совместной деятельности

Основные признаки совместной деятельности» [52]:

Первый признак — наличие организационной связи между участниками деятельности. Совместная деятельность может осуществляться в условиях разной тесноты связей людей друг с другом.

1. Изолированность (физическая и социальная). Это исключительно редко встречающаяся форма организации деятельности человека. Отсутствие взаимосвязанности обычно носит относительный характер.

2. Предполагаемая взаимосвязанность. Известно, что не только реальное взаимодействие и общение между людьми меняют их отношение друг к другу, но и предполагаемое взаимодействие, предполагаемое общение, т. е. при ожидании взаимодействия человек оценивает других людей в зависимости от предполагаемой им ситуации.

3. Взаимосвязанность по типу «молчаливого присутствия» других людей при выполнении человеком какой-либо индивидуальной деятельности. Наиболее характерной особенностью взаимосвязанности данного уровня является так называемый «публичный эффект», который заключается в изменении характеристик индивидуальной деятельности и поведения человека под влиянием пассивного присутствия других людей.

4. Взаимосвязанность по типу «влияние и взаимовлияние», осуществляемая с помощью вербальных и невербальных средств воздействия, — например, через мнения и оценки участников совместной деятельности.

5. Активная, или действенная, взаимосвязанность людей через средства совместных действий. Этот вид взаимосвязанности включает широкий диапазон видов совместной деятельности. Действенная взаимосвязанность может иметь разную степень проявления: от частичной, или минимальной,

до полной, или максимальной, когда действия одного участника становятся невозможными без действий других людей.

6. Коллективистская взаимосвязанность, которая представляет собой качественно новую ступеньку развития. Взаимосвязанность этого уровня, во-первых, может включать в себя особенности предыдущих уровней, а во-вторых, характеризуется наибольшей согласованностью личностно значимого, группового и общественно ценного содержания СД. При этом личностное и групповое в содержании СД подчинены общественно значимым целям совместной деятельности.

Второй признак — распределение индивидуальных деятельностей в группе.

Совместная деятельность требует не стихийного, а строго согласованного, координированного выполнения распределенных и взаимосвязанных действий, операций, функций, обязанностей. Согласование предусматривает строгую последовательность операций в соответствии с заранее определенной программой. Такое согласование обычно ведется с учетом многочисленных характеристик деятельности: пространственных, временных, темпа, интенсивности, ритмичности и т. д. Согласование достигается с помощью управления. Необходимость в управлении индивидуальными деятельностями задает совместной деятельности качественно новый уровень сложности. В индивидуальной деятельности, как правило, человек сам программирует свои действия, интенсивность, объем работ, обычно не ставя их в зависимость от действий других людей. Совместная деятельность не может осуществляться без установления четких связей между различными операциями, а следовательно, между разными участниками, без соответствующего координирования выполнения ими деятельности. Именно совместная деятельность порождает управленческий труд, характерная особенность которого — это направленность на участников совместной деятельности, а уже через них на предмет совместного труда.

Третьим признаком СД является наличие для ее участников единого конечного результата (совокупного продукта). Сов-

местная деятельность как раз и возникает для того, чтобы вообще был достигнут результат (в случае полной невозможности его достижения одним человеком) или же был достигнут в более короткие промежутки времени, был бы более полного объема, более высокого качества и т. д. Единый конечный результат необходимо соотносить с общими целями совместной деятельности и тем самым определять, насколько совместная деятельность действительно была целенаправленной. Сопоставление единого результата с затратами на его достижение позволяет определить эффективность, результативность (продуктивность) совместной деятельности. Общий результат можно соотнести также с индивидуальными затратами и результатами отдельных участников совместной деятельности, чтобы оценить индивидуальный вклад каждого в результаты СД.

Четвертый признак и необходимое условие выполнения совместной деятельности — единое пространственно-временное пребывание и функционирование участников СД (коллективного субъекта). Наличие единого пространства и одновременность выполнения индивидуальных деятельностей разными людьми могут рассматриваться в качестве элементарных признаков кооперации, однако таких, без которых не может разворачиваться совместная деятельность. Многие современные виды совместной трудовой деятельности, порожденные научно-техническим прогрессом (например, освоение космоса, взаимодействие через электронные средства и др.), могут иметь непостоянные и нечетко очерченные границы «единого пространства».

Одной из особенностей общения, направленного на организацию совместной трудовой деятельности, является его *конвенциональность*. Конвенциональность профессионального общения — это обусловленность его многочисленными нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности. Между ее участниками существует целый ряд негласных договоренностей, или конвенций (отсюда название описываемого свойства), относительно форм и характера общения. Большинство из них являются производ-

ными от ролевых предписаний общающихся, некоторые установлены для обеспечения удобства взаимодействия и т. д. Простейшим примером конвенций могут служить жесты, с помощью которых обмениваются информацией монтажники, шоферы, участники биржевых торгов и т. д.

Конвенциональность общения, строго говоря, не является особенностью только трудовой деятельности. В повседневной жизни, в быту люди также придерживаются большого количества норм, известных любому общающемуся, включенному в данную культуру. Эти нормы выработаны в процессе общественно-исторического развития, осваиваются человеком в ходе социализации и используются, как правило, неосознанно. Они начинают осознаваться лишь при возникновении какого-либо затруднения в общении или при резко изменившихся условиях взаимодействия, когда, например, человек попадает в иную по сравнению с привычной ему социальную группу.

В профессиональной деятельности количество конвенций существенно превышает их число в бытовом общении: на общечеловеческие нормы и правила взаимодействия накладываются специфические требования деятельности. Кроме того, профессиональные конвенции реализуются в основном осознанно. Работнику, отвечающему на звонки клиентов какой-либо фирмы, необходимо не просто адекватно передавать и получать информацию и не просто быть вежливым (чего было бы достаточно для обычной ситуации общения), но и выразить даже в кратковременном контакте заинтересованность фирмы во взаимодействии с каждым клиентом, максимальную расположенность к нему. Клиент при этом может быть сколько угодно косноязычным, некомпетентным, бестолковым и т. д. Суть конвенции в данном случае — взаимная осведомленность сотрудников фирмы и клиентов об этих правах и обязанностях и в основном согласие с ними. В другой ситуации — в общении менеджера по кадрам и претендента на должность — конвенционально обусловленными являются право менеджера зада-

вать собеседнику вопросы, не характерные для обыденного общения, устраивать различные испытания и т. д.

Для характеристики общения в профессиональной деятельности важна не столько конвенциональность сама по себе, сколько некоторые ее психологические следствия. Главным из них можно считать ограничения, накладываемые конвенциями на проявления индивидуальности работника. Партнер может быть неприятен сотруднику фирмы и вызывать у него раздражение, однако конвенцией в большинстве случаев не предусмотрена возможность это раздражение высказывать.

К позитивным относятся два обстоятельства. Во-первых, конвенции позволяют избежать излишне широкого круга проблемных ситуаций. Они возникали бы в случае отсутствия многочисленных соглашений, которые регулируют взаимоотношения участников совместной деятельности: они были бы вынуждены в каждом эпизоде взаимодействия определять нормы своего поведения.

Во-вторых, конвенции дают возможность субъектам профессиональной деятельности снимать с себя ответственность в затруднительных ситуациях взаимодействия, если эти ситуации возникли помимо их воли. Например, профессионал может чувствовать себя некомфортно, если вынужден по объективным обстоятельствам отказать клиенту в его просьбе. Нередко профессионалы, особенно женщины, испытывают в таких ситуациях чувство вины. В этом случае конвенция позволяет прибегнуть к формулировкам «согласно правилам, действующим в нашей организации...» или «согласно закону...».

1.3.2. Особенности общения в различных видах деятельности

Наряду с множеством других классификаций видов и типов деятельности существует предельно общая типология, предусматривающая деление деятельности на два основных класса. К первому относятся все виды и типы деятельности, в которых в качестве их непосредственного предмета выступают лю-

бая объективная реальность, любой внешний объект, любая вещь или их совокупность. Предметы всех видов деятельности данного класса лишены одушевленности, это материальные объекты. Данный класс, который обозначается понятием **субъект-объектных** профессий, охватывает огромное количество конкретных видов и типов трудовой деятельности, он наиболее широко представлен в сложившемся разделении труда и одновременно является наиболее традиционным предметом рассмотрения в современной психологии труда.

В учебнике «Психология труда» под редакцией А. В. Карпова [53] справедливо отмечено, что грань между субъект-субъектными и субъект-объектными профессиями не всегда определенная. Тем не менее изучение общения в субъект-субъектных профессиях требует разработки специального методологического аппарата. В результате высокая научная, практическая и общественная потребность изучения субъект-субъектных профессий, в том числе и особенностей общения в ходе соответствующей профессиональной деятельности, недостаточно подкреплена методологической базой. Далее рассмотрим некоторые подходы к решению этой задачи.

Рассмотрение общения в субъект-субъектных профессиях через выделение проблемных коммуникативных ситуаций

Проблемная ситуация — это эпизод деятельности, содержащий противоречие, которое не имеет однозначного разрешения и представляет собой соотношение обстоятельств и условий, где разворачивается деятельность индивида [17].

У обозначенного подхода есть ряд преимуществ, позволяющих относиться к нему как к базе для разработки исследовательского инструментария. Во-первых, проблемная ситуация — относительно локализованный элемент деятельности, имеющий некоторые границы, пусть нечетко и субъективно определенные. Вследствие этого ситуации проблемности можно выделить, подвергнуть статистической обработке. Во-вторых, используя проблемные ситуации в качестве единицы анализа общения, можно использовать арсенал психологии мышления, расширив таким образом теоретический и практический арсенал исследования.

Проиллюстрируем сказанное фрагментом исследования проблемных коммуникативных ситуаций, возникающих во взаимодействии врачей и больных [37].

Испытуемыми выступали врачи-педиатры и родители (мамы) детей, обратившиеся за педиатрической помощью. Испытуемым предъявлялись описания 10 ситуаций, якобы имевших место при обращении за педиатрической помощью, сконструированные нами на предыдущем этапе исследования по материалам описаний реальных ситуаций. Ситуации потенциально содержали проблемность в установлении взаимоотношений врачей и пациентов или их родителей, что стимулировало испытуемых на анализ предложенных ситуаций.

Три ситуации описывали «хорошее» взаимодействие врача и мамы, которое включало следующие особенности: демонстрацию врачом внимания и доброжелательности по отношению к родителям больного ребенка во время и после приема (приятный в общении, не повышает голос, ведет себя корректно, объясняет свои действия); принятие врачом на себя инициативы во взаимодействии (врач, а не родители звонит и интересуется здоровьем ребенка и др.); толерантность врача по отношению к представлениям родителей о здоровье ребенка (врач выслушивает все жалобы, не высказывает оценок, не дает рекомендаций, нарушающих образ жизни родителей и пр.). Три ситуации описывали «плохое» (негативное) взаимодействие: неоптимальную организацию медицинской помощи (очереди, длительное ожидание, неудобное время приема и др.); грубость, невнимательность медработников по отношению к родителям; явную некомпетентность врача (грязные руки, не выслушивает, осматривает ребенка бегло, отказывается комментировать рекомендации и пр.). К двум из трех «негативных» ситуаций был добавлен положительный результат лечения (ребенок вылечился, осложнений не было).

Испытуемым (35 женщинам, имеющим детей в возрасте от 0 до 15 лет, и 35 врачам педиатрического профиля) задавался вопрос о характере проблемности в каждой ситуации. Ответы анализировались методом контент-анализа. Далее тем же груп-

пам испытуемых давалась инструкция предложить решение проблемных ситуаций, ответы также анализировались методом контент-анализа.

На этапе оценки проблемной ситуации, помимо известного явления неприятия проблемной ситуации, мы обнаружили своеобразную переадресацию проблемной ситуации некоей третьей стороне, не являющейся субъектом взаимодействия: проблемность существует, но ее источник — не врач и не пациент, а абстрактная система организации здравоохранения. Кроме того, имело место прямое отрицание наличия проблемы взаимодействия. Так, в ситуации «плохое» взаимодействие, но хороший контакт врач — ребенок» родители чаще, чем медики, не видят проблемности. В ситуациях «хорошего» (с точки зрения родителей) взаимодействия родители также чаще, чем врачи, считают, что проблемы нет или она есть, но не в данной ситуации, а «в здравоохранении вообще». В ситуации «плохого» взаимодействия, но успешного лечения врачи чаще родителей видят источник проблемности в матери ребенка, но почти в три раза более значимый источник проблемности — действия врача, одинаково часто выделяемые обеими сторонами. Врачи, таким образом, склонны «принимать на себя» ответственность, несмотря на результативное выполнение главной профессиональной задачи. Врачи с примерно одинаковой частотой видят источник проблемности в собственных действиях и действиях матери также в ситуации «плохое» взаимодействие, но хороший контакт «врач — ребенок».

Анализируя особенности мышления врачей и пациентов на этапе разрешения проблемных ситуаций, мы выделили следующие виды решений: отсутствие решения (дается лишь оценочное суждение, никаких вариантов решения или изменения ситуации не предлагается), формальное решение (предлагается абстрактный вариант решения без указания способов его реализации), решение, направленное на сохранение хороших отношений с партнером (предлагаются способы избегания конфликта, установления положительного взаимодействия с партнером), анализ ситуации с целью поиска нового, нестандартного решения (производится анализ ситуации, сравнение вариантов решения, прогнозирование развития ситуации), решение,

направленное на информирование партнера (дается или запрашивается дополнительная информация), решение, связанное с необходимостью соблюдения формальных требований (заявляется, что должен делать или не делать врач или мама пациента-ребенка, что входит или не входит в их обязанности).

В группе «хороших» ситуаций врачи в качестве решения проблемы чаще, чем пациенты, предлагают оценочные суждения, формальные решения либо наблюдается отсутствие какого-либо решения. Родители же в этой группе для разрешения проблемных моментов предлагают анализ ситуации, занимая тем самым более активную позицию, чем врачи. В группе «плохих» ситуаций врачи в качестве решения проблемы также выносят оценочные суждения, т. е. подлинное решение проблемы отсутствует. Родители предлагают в качестве решения соблюдение формальных требований, т. е. в данной группе ситуаций, с точки зрения пациентов, решение состоит в соблюдении врачом профессиональных обязанностей и этических норм. Таким образом, предлагается решение за счет активизации врача, а сами врачи не проявляют активности в разрешении данной группы проблемных ситуаций.

В группе ситуаций «плохое взаимодействие, но положительный результат лечения» врачи в качестве решения проблемы предлагают информирование родителей детей-пациентов о характере заболевания, мерах профилактики и лечения. Появление положительного результата работы врача, таким образом, приводит к появлению активной позиции при решении проблемы врачами. Родители в данной группе ситуаций занимают такую же позицию, как и в вышеописанной, т. е. предлагают активизировать деятельность врача, устранившись при этом от проявления собственной активности.

В группе «плохое взаимодействие с мамой, но хорошее с ребенком» врачи не предлагают решений проблемы, лишь дают оценку поведению врача и мамы. Последние рассматривают в качестве решения проблемы получение информации. Таким образом, данная группа ситуаций является единственной, в которой ответственность за разрешение проблемного эпизода берут на себя родители.

Полученные в исследовании результаты дают основания для анализа потребности пациентов (родителей) участвовать в процессе принятия решения в условиях совместной деятельности с врачом. Лишь 10 ответов (около 2 % высказываний испытуемых) так или иначе свидетельствуют о наличии такой мотивации. В 40 ответах (около 11 %) выражается потребность сотрудничать с врачом лишь для получения дополнительной информации о свойствах лекарственных препаратов и характере заболевания, чтобы в дальнейшем принять решение самостоятельно. Другими словами, мамы чаще испытывают потребность быть информированной врачом, чем потребность принимать с ним совместные решения.

Установки врачей также, судя по их ответам, не характеризуются ориентацией на пациентов как на партнеров по совместному принятию решения: «Мама может лечить дома ребенка, как хочет, но врач должен назначить то, что нужно и отметить это в карте, чтобы потом не было претензий. Я назначил, а принимать или нет — ваше право». Данные результаты подтверждаются анализом степени значимости в глазах испытуемых собственно факта взаимодействия двух участников процесса. Значимые различия между двумя группами испытуемых по этому показателю отсутствуют. Родителями значимость такого взаимодействия отмечается лишь в 4 % ответов, врачами — в 3 %. Более того, судя по высказываниям испытуемых-врачей, ими редко одобряется активная позиция партнера по общению: «... есть мамы... которые сами тебя учить будут, я вот читала, смотрела, слышала, очень тяжело с такими общаться, по возможности избегаю контакта с такими родителями». Такого рода высказывания составляют около 22 % всех ответов, и лишь в 6 % случаев врачи защищают возможность пациента принимать участие в выработке решения, хотя бы на правах совещательного голоса: «Пациент всегда может принимать участие в лечении. Необходимо также учитывать его материальное положение. Почти всегда возможен прием аналогов исходя из особенностей заболевания».

Выводы по результатам исследования:

- Для мам важно отношение врача непосредственно к ребенку, при наличии положительного взаимодействия врача и ребенка мамы принимают активную позицию в решении проблемы.

- Для врача наличие положительного результата лечения является фактором, при котором врачи берут на себя активную позицию при решении проблемы.

- Наиболее сложными для решения являются ситуации, когда нет ни положительного результата лечения, ни положительного взаимодействия с ребенком, в таких ситуациях ни врачи, ни мамы не хотят занимать активную позицию в решении проблемы.

Приведенный пример показывает, что с помощью анализа коммуникативных проблемных ситуаций можно получить информацию об особенностях общения в профессиональной деятельности. Данный подход позволяет, кроме того, выбрать направление анализа общения в зависимости от научных интересов и предпочтений исследователя.

Рассмотрение общения в субъект-субъектных профессиях через анализ коммуникативных позиций партнеров по общению

Приведем в качестве примера анализ взаимодействия социального работника и клиента. В этом взаимодействии возможны несколько вариантов [59].

1. Являясь представителем общества и государства, социальный работник находится «над клиентом», занимает главенствующее положение.

Диапазон отношений социального работника к клиенту в данном случае размещается между отношениями покровительства клиенту и диктата над ним. Социальный работник полагает в этом случае, что он вправе принимать решения о судьбе клиента, не заручившись его согласием, определять виды и формы помощи, предоставляемые клиенту, их количество и качество и т. п. Отношения социального работника и его клиента в этом варианте имеют строго субъект-объектный характер: субъектом является социальный работник, а объектом — его клиент. От клиента требуется пассивность и готовность

принять то, что предоставляет социальный работник от имени государства и общества.

В этом случае социальный работник не только нарушает право человека на свободу выбора — в первую очередь выбора своей судьбы, — но и невольно способствует ухудшению психологического самочувствия своего клиента, лишая его возможности проявлять инициативу, возможности дальнейшего роста и развития. Действующее законодательство запрещает отнимать у человека право выбора линии поведения, своего стиля жизни, убеждений, привычек, если они не наносят вреда обществу и самому клиенту. Такие действия социального работника приводят к тому, что клиент утрачивает самоуважение и уважение к нему окружающих, у него развивается чувство зависимости от социального работника.

Кроме того, далеко не все люди, оказавшись «над» кем-то, зависящим от них, обладают чувством такта, меры и душевной тонкостью и могут построить свои взаимоотношения столь грамотно, чтобы не дать почувствовать окружающим собственного превосходства, а порой и высокомерия, не возвыситься наиболее простым и доступным способом — за счет унижения окружающих.

2. Клиент, исходя из приоритетности его интересов, главенствует над социальным работником. При таком построении взаимоотношений в системе «социальный работник — клиент» мы приходим к лозунгу «клиент всегда прав», который не только не отражает действительной сущности этих отношений, но и является вредным как для системы социальной защиты и конкретного социального работника, ее представляющего, так и для самого клиента и для общества в целом.

Это положение недопустимо теоретически и невозможно практически, поскольку система социальной защиты даже при самой благоприятной социально-экономической ситуации обладает ограниченными ресурсами, которые могут быть предоставлены клиентам с учетом их рациональных потребностей, возможностей общества и в соответствии с принципом социальной справедливости.

Одной из задач системы социальной защиты является поддержание достоинства клиента, но ни в коем случае не за счет

унижения других членов общества, что неизбежно произойдет, если клиент будет наделен правом диктовать обществу свои условия и требования. Даже если система социальной защиты сумеет в этой ситуации оградить каким-то образом общество от непомерных запросов клиента, пользующегося неограниченными правами, то сама система остается перед клиентом беззащитной, и первый, кто будет страдать от его «правоты», — социальный работник. В таком случае социальный работник перестает быть субъектом отношений и взаимодействия — скорее это инструмент или средство, при помощи которого клиент достигает своей цели. Кроме того, не следует забывать, что у клиента, помимо прав, оговоренных действующим законодательством, имеются еще и обязанности — как клиента социальной службы, так и чисто человеческие.

3. Партнерские отношения. Такая форма взаимоотношений наилучшим образом отвечает интересам и клиента, и социального работника, и общества в целом. В этом случае социальный работник и клиент не только совместно обсуждают проблему и возможные пути ее решения, приходя к консенсусу, но и совместно принимают участие в решении поставленных задач; конечно, клиент делает это в меру своих возможностей. Социальный работник при этом не просто помогает индивиду справиться с проблемой — он способствует активизации и реализации потенциала личности, ее социальному и духовному росту, выполняя при этом одну из важнейших задач социальной работы. Отношения сотрудничества повышают веру клиента в свои силы, заинтересованность не только в конечном результате, но и в самих действиях, развивают его инициативу и творческие способности, повышают его достоинство и самоуважение, уважение со стороны окружающих.

Общество также выигрывает при подобном подходе: снижается уровень социальной напряженности в обществе за счет того, что большее количество людей чувствует себя в нем комфортно; больше становится личностей, живущих богатой социальной и духовной жизнью, социальная и экономическая иждивенческая нагрузка снижается, в обществе становится больше людей социально активных. Конечно, по ряду обстоятельств они не всегда имеют возможность полностью самостоятельно

решать свои проблемы (например, люди старших возрастных групп, инвалиды, с объективно ограниченными физическими или психическими возможностями), но в меру своих сил они активно стремятся к деятельности, что позволяет минимизировать степень вмешательства в их жизнь социальных служб.

Рассмотрение общения в субъект-субъектных профессиях через анализ типичных коммуникативных ошибок

М. М. Кашапов [36], ссылаясь на В.-Д. Веблера, приводит типичные ошибки в вопросах экзаменатора.

- Вопрос содержит два вопроса (Какова длина Волги и в каком месте она становится судоходной?). Экзаменуемый не знает, на какой вопрос дать ответ, т. к. не знает, на какой вопрос преподаватель ждет ответа. Важно избегать одновременной постановки двух вопросов.

- Постановка вопроса, в ответ на который можно написать «роман» (Расскажите о судоходности Волги).

- Туманный вопрос (Что делает аптекарь в конце месяца?).

- Внушающий вопрос (Может ли такой-то препарат называться так-то?).

- Вопрос на отрицание (Чего не имеет права делать аптекарь? На какой реке не лежит Ярославль?).

- Вопрос, содержащий утверждение (Возможности использования аспирина лежат в...). У студента возникает растерянность, поэтому надо избегать инверсии форм вопросов.

- Вопрос-загадка (Что я имею в виду под этим?). Студент чувствует себя неуверенно. Экзаменуемый становится объектом для изучения мнения. Экзамен превращается в викторину: выигрывает тот, кто первым догадается.

- Альтернативность вопроса. В таких случаях используются вопросы либо на раздумье, либо на знание. Один преподаватель чаще использует первый вариант, а другой — второй. Это разные уровни, поэтому надо избегать крайностей.

- Вопрос, который требует от студента проявления своих политических, религиозных убеждений (Не считаете ли Вы, что персонал должен делать то-то и то-то в такой-то ситуации?). Опасения студента связаны с тем, что преподаватель может придерживаться убеждений, противоположных мнению сту-

дента. Можно задавать вопросы «pro» и «contra» (Назовите недостатки и достоинства в поведении шефа, когда он вмешивается в вопросы приема и увольнения персонала). В этом случае происходит проверка интеллектуальной способности человека.

- Высокая степень сложности вопроса, ответ на который еще не найден в науке.

- Неправомерность задавания вспомогательного вопроса, который может привести студента к правильному ответу в отношении основного вопроса.

- Затруднению логической оценки обсуждаемой проблемы способствует такой прием, как «многовопросье», когда по одной теме оппоненту задают сразу несколько разных или мало совместимых вопросов. В дальнейшем действуют в зависимости от его ответа: обвиняют в непонимании сути проблемы, в том, что он не ответил полностью на вопрос, или даже в стремлении ввести в заблуждение.

Даются также *рекомендации* по профилактике типичных ошибок в вопросах экзаменатора.

- Избегать многословия. Не превращать экзамен в лекцию.

- Задавать вопросы четко и громко, т. к. студент не решается порой переспросить преподавателя.

- Как вести себя, если студент дает уклончивый ответ? Настоять на ответе на поставленный вопрос.

- Не ограничиваться только определением понятия. Иногда студент дает полный ответ, но не может точно сформулировать определение. Важно ориентироваться на понимание.

- Должен ли экзаменатор говорить студенту о правильности его ответа на этот вопрос? (Отвечать сдержанно, утвердительно.)

- Должен ли экзаменатор исправлять неправильный ответ? («Давайте дальше пойдем».) Студент не знает, правильно ли он ответил на данный вопрос. Нужно комментировать ответ студента по-деловому и сдержанно.

- По каким параметрам должна быть определена сложность вопроса? Двигаться от простого к сложному. Не нужно учитывать предшествующую экзамену успеваемость студента в семестре. Самоосуществляющийся прогноз: если преподаватель знает, что у экзаменуемого имеются плохие отметки, то у него заранее складывается определенное отношение к этому студенту.

- Не следует один и тот же вопрос задавать в разных формулировках.
- Нельзя вопросом опережать ответ обучаемого.
- Полезно уточнить ответ с помощью другого вопроса.

Рассмотрение общения в субъект-субъектных профессиях через анализ типов клиентов

Разработка различных классификаций клиентов, с которыми общаются профессионалы, довольно популярна, однако теоретическая база этих классификаций обычно слаба. Приведем пример достаточно научно обоснованной типологии, построенной А. Н. Елизаровым применительно к работе психолога-консультанта [23]. Отметим, что рассматривать предлагаемый материал как руководство к действию профессионального психолога-консультанта, возможно, не следует. Задачей нашего пособия, собственно, не является анализ данной сферы деятельности с позиций современных достижений теории психологического консультирования. Типологии клиентов, описанные ниже, полезны для установления контакта с партнером в различных видах деятельности, соответственно могут стать основой для работы психолога с профессионалами, деятельность которых связана с большим количеством межличностных контактов. Выделяются четыре основания для классификации клиентов и рекомендаций по взаимоотношениям с ними:

- I. По характеру запроса на психологическую помощь.
- II. По особенностям восприятия психических явлений.
- III. По способу работы со своими проблемами.
- IV. В зависимости от пола клиента.

По характеру запроса среди клиентов можно выделить следующие типы:

1. Не уверенный в себе клиент. Он много размышляет над ситуацией, но не может принять решение, избавиться от сомнений. Цель обращения к психологу — снять с себя ответственность в принятии необходимого жизненного решения. Психолог-консультант, работая с таким клиентом, должен быть максимально собранным, четким, даже категоричным в высказываниях и поведении. Он должен создать полюс уверенности в решаемых вопросах. Убедительность и достоверность выска-

зываемых психологом соображений должна естественно «перевесить одну из чаш весов», на которые давят сомнения.

2. Уверенный в себе клиент. Обращается для подтверждения правильности уже готового понимания затруднительного положения. От психолога ему нужна информация, подтверждающая сложившуюся у него точку зрения. Несмотря на то что этот человек уверен в себе и не раз уже самостоятельно принимал жизненные решения, в последнее время он все более на подсознательном уровне ощущает, что что-то идет не так. Его деятельность не столь успешна, сколь могла бы быть. Его подсознание побуждает его к тому, чтобы обратиться за помощью. Но его гордое сознание отказывается это принимать. Обращение к психологу и характер запроса отражают сложившийся компромисс между двумя сторонами внутреннего конфликта. По отношению к такому клиенту психологу-консультанту следует принять на себя роль ведомого, который только подсказками, предположениями помогает разобраться в ситуации. Следует детально обсудить и разобрать все возможные варианты последствий действий, которые собирается совершить клиент. Необходимо поставить перед клиентом вопрос о вероятностях возникновения тех или иных желательных и нежелательных вариантов развития ситуации. Таким образом мы будем способствовать конструктивному разрешению внутреннего конфликта у клиента и не вызовем реакцию психологической защиты, отторжения.

3. Клиент, все знающий и доверяющий только себе. Клиент этого типа все подвергает сомнению, противоречив, но при этом убежден в своей правоте, склонен запускать свои проблемы. Таким людям, в силу их резонерских особенностей, нелегко бывает найти себе партнеров по общению в реальной жизни. Попытка найти собеседника зачастую и приводит их в консультацию. Доброжелательное участие по отношению к клиентам этого типа и игнорирование тех особенностей, которые обычно отталкивают окружающих от этих людей, создаст благоприятные возможности для смягчения ярко выраженных негативных черт характера. Люди расслабляются, у них повышается настроение. Многие из того, на чем они зацikli-

вались ранее, отступает на задний план. Это создает предпосылки для дальнейшей конструктивной работы.

4. Клиент с потребностью «выговориться», «ищущий сочувствия», «отдушину». В отличие от предыдущего типа клиентов, проблема здесь уже не в характере. Очень часто это люди с нелегкой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые и страдающие вследствие своей доброты. Советы таким людям не обязательны, они могут даже оттолкнуть их, испугаться, что с ними не просто говорят как с людьми, а начинают «оказывать им психологическую помощь». Переходить к оказанию этой помощи можно только в случае специального запроса. Главное, в чем нуждаются клиенты подобного типа, — слушание. Если клиент активен, говорит, не следует его перебивать. При консультировании на телефоне доверия в эту группу попадают многочисленные инвалиды — люди, которые подчас годами не могут покинуть свою комнату. Общение с ними может быть очень интересным и обогатить психолога-консультанта. Они имеют уникальную возможность много читать, следить за различного рода информацией, поступающей по каналам радио, телевидения, чего большинство людей, вынужденных зарабатывать, лишены. Они с готовностью откликаются на просьбы консультанта отслеживать для него необходимую информацию.

По особенностям восприятия психических явлений среди клиентов можно выделить следующие типы.

1. Рационалистичный, реалистичный, прагматически ориентированный клиент, который стремится к точному знанию о себе и окружающих. Обратной стороной такого стремления является то, что он склонен недооценивать, игнорировать все, что касается душевной жизни человека, что трудно поддается объективации, рациональному анализу. Эти сферы действительности как бы дезорганизуют склад личности такого человека, поэтому он склонен их игнорировать, относиться к ним скептически, защищаться от них. Подобного рода клиента интересуют количественные характеристики личности, факты, полученные в результате строгих научных экспериментов. Он особенно склонен доверять результатам высоко стандартизированных тестовых методик, таких как ММРІ, опросник «16 личностных факторов»

Раймонда Кэттелла. Его интересует не просто что говорит в данный момент консультант, а на основании чего он это говорит. Все это необходимо учитывать в работе с таким клиентом, чтобы избежать негативного отношения к консультированию.

2. Интуитивно ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент. Считает личность уникальным, таинственным образованием. Привлекают качественные, образные, художественные характеристики личности и ее жизненного пути. Интересуют глубинные механизмы психики, подсознательная природа человека. Обратной стороной личностной ориентации на интуитивное познание является неприятие рационального. Рациональное, объективное, полученное в ходе строгих научных экспериментов знание представляется такому человеку поверхностным, ограниченным, мало интересным. Склонен доверять информации, полученной с помощью методик, ориентированных на качественный анализ: тест Рошарха, Люшера. Такой клиент оценивает то, что говорит консультант, прислушиваясь к своему внутреннему голосу и как бы взвешивая на своих глубинных внутренних весах, что близко к истине, а что нет.

По способу работы со своими проблемами среди клиентов можно выделить следующие типы.

1. Клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни, но не знает как. Это наиболее желательный для психологов-консультантов тип клиентов.

2. Клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить о себе хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей. Версии неуспешности чаще всего связываются с внешними обстоятельствами либо с низкой личной заинтересованностью в данном виде деятельности. Например, студент, отчисленный из вуза за неуспеваемость, может объяснять это невозможностью для него учиться вследствие необходимости зарабатывать деньги или тем, что профиль вуза не соответствовал его интересам. Недовольство собой, порождаемое низкой самооценкой, может усложнять субъективно-личностную версию. Этот феномен заключается в том, что субъективно-личностная версия

начинает расслаиваться на несколько: «для себя» (которых может быть много) и «для других». Например, в случае неудачи на экзамене студентка может объяснять себе эту неудачу тем, что попался плохой преподаватель, а преподавателю объяснять свою неудачу физическим недомоганием. При этом противоречивость ситуации, которая часто возникает в случае создания субъективно-личностных версий, может не замечаться. Можно говорить о различных приемах работы с клиентами этого типа. Порой бывает полезно использовать прием интерпретации, сделать знание о субъективно-личностных версиях доступным клиенту. Можно обратить внимание клиента на противоречия в его рассказе: «Возможно, преподаватель неудачный, но ведь большинство студентов вашего курса сдали ему экзамен, многие получили хорошие оценки. Как им это удалось? Почему это не удалось Вам?» В случае эшелонированной психологической защиты, когда состояние клиента приближается к невротическому, нет смысла оспаривать субъективно-личностную версию. Эшелонированная психологическая защита связана, как правило, с тем, что клиент не видит путей конструктивного разрешения ситуаций. Создание субъективно-личностных версий — единственный известный такому человеку способ справиться с ситуацией. Затем можно, например, использовать прием самораскрытия. Рассказать о своем подобном опыте, о том, что чувствовал тогда, о том, как удалось разрешить трудности. Можно привести не свой, а просто известный психологу-консультанту опыт. Это должно обогатить клиента навыками конструктивного поведения в ситуации. В более тяжелых случаях требуется психотерапия.

Автор предлагает также учитывать влияние пола клиента на процесс консультирования. Мужчины и женщины имеют разные ожидания относительно психологического консультирования. Соответственно, консультанты-мужчины и консультанты-женщины по-разному видят себя в роли психолога-консультанта. Женщины в большей мере стремятся к сопереживающему, сочувствующему стилю общения, обращая внимание в первую очередь на отзывчивость, чуткость. Женщины в большей степени ориентированы на эмпатический контакт, чем мужчины.

Мужчины в консультировании предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения. Они более ориентированы на когнитивные аспекты ситуации, на психологическую информацию. При описании эталона консультанта они делают акцент на такие черты, как серьезность, внимательность, чувство долга.

Было установлено, что мужчины-клиенты предпочитают работать с мужчинами. Позиция женщин-клиентов нейтральнее, хотя и с некоторым предпочтением тоже своего пола.

Женщине-консультанту при работе с мужчиной можно рекомендовать более ориентироваться на рабочий стиль отношений, на подачу информации, на когнитивный анализ ситуации.

Мужчине-консультанту при работе с женщиной следует стремиться к большему сопереживанию, сочувствию, проявлению эмпатии.

Таким образом, использование профессионалом субъективной классификации партнеров по общению позволяет прогнозировать проблемные эпизоды, которые могут сопровождать взаимодействие, осуществлять профилактику разногласий и конфликтов, в конечном итоге — повышать качество своего труда.

Задания и упражнения для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте обзор литературы по проблеме общения в разных видах профессиональной деятельности.

Задание 2. Подготовьте и проведите интервью с психологом на выявление барьеров общения, которые возникают в его профессиональной деятельности. Выясните, каким образом он преодолевает эти барьеры.

Глава 2. Конкретные феномены, в которых проявляется общение

2.1. Вербальное и невербальное общение

Как ранее отмечалось, по средствам общения выделяют вербальное (речевое) и невербальное (неречевое) общение.

2.1.1. Вербальное общение

Основные функции речи в межличностном общении — эмотивная и конативная [39].

Эмотивная функция связана с субъективным миром адресанта (говорящего), с выражением его переживаний, отношения к тому, что говорится; в ней находит отражение самооценка говорящего, его потребность быть слышанным, понятым.

Конативная функция связана с установкой на адресата (слушающего), со стремлением на него воздействовать, формировать определенный характер взаимоотношений; в ней находят отражение потребности человека достигать поставленных целей, оказывать влияние на других людей; проявляется эта функция в структурной организации разговора, целевой направленности речи.

В вербальном общении выделяют говорение и слушание. С практической точки зрения важнейшей проблемой речевого общения выступает проблема адекватной передачи информации и, соответственно, адекватного ее восприятия. Потери информации в ходе речевого общения иллюстрируются так называемой коммуникативной воронкой (рис. 5).

Все, что я могу и хотел бы высказать
То, что я непосредственно сообщаю
Что воспринимает мой адресат
Что он оценивает
Что он понимает
Что усваивает

Рис. 5. Коммуникативная «воронка»

Коммуникативная «воронка» представляет собой перечень этапов движения информации от говорящего к слушающему, на каждом из которых объем передаваемой информации уменьшается за счет потерь.

Наличие коммуникативной «воронки» естественным образом вызывает необходимость оптимизировать подачу вербальной информации, делая ее доступной для слушателя.

Средства повышения эффективности вербальной коммуникации

О. А. Баева [6] рассматривая требования к речи оратора, указывает, что важным элементом эффективного устного выступления является соблюдение требования логики:

- требование определенности, ясности;
- требование последовательности;
- требование непротиворечивости;
- требование обоснованности.

Аудитория, по мнению автора, скорее простит выступающему оговорки, чем нелогичность изложения. Это связано с тем, что сознанию свойственно искать во всем систему, порядок — логику. О. А. Баева разработала свои рекомендации для оратора — человека, выступающего перед аудиторией. В обыденном общении, возможно, уместны не все перечисленные правила. Однако большинство из них полезны для повышения эффективности высказывания и вне публичного выступления.

Для того чтобы избежать ***неясности, неопределенности*** высказываний, необходимо исключить двусмысленные фразы, пояснять значение малознакомых аудитории слов, давать определения сложным понятиям.

Самый строгий способ определения понятия — научное определение, в котором указывается род и дается видовое отличие обозначенного понятием явления. Например: «Проекция — это механизм психологической защиты, который заключается в...». Определяемое и определяющее понятия не должны толковаться друг через друга. В противном случае возникает ошибка «круг в определении»: одно понятие выражается через другое, а то — через первое: «Приятное — это переживание удовольствия. А удовольствие — это то, что доставляет нам

приятное». Вторая разновидность этой ошибки — «само через себя»: «Предприниматель — это тот, кто занимается предпринимательской деятельностью».

Правильные научные определения содержатся в словарях. Но словарные определения не всегда уместны в живой речи. А порой и не нужны. Часто достаточно, чтобы слушатели просто понимали, о чем идет речь. В таком случае применяют описание понятия — способ определения, при котором называют внешне воспринимаемые признаки или черты предмета, явления. Описание можно дополнить характеристикой — перечислением существенных признаков и свойств предмета и их оценкой. Например, чтобы слушатели понимали, что такое экстраверты, можно сказать, что это очень общительные люди. Они с удовольствием рассказывают о себе и расспрашивают, охотно смеются, но могут быть несдержанны. Можно дать представление о предмете или явлении и на примере: «Коммуникативные барьеры — это неумение слушать партнера, плохая техника речи одного из партнеров, неумение партнера выражать свои мысли...». Чтобы раскрыть значение термина, иногда достаточно просто перевести его на русский язык: «перманентный» — постоянный, непрерывный; «менеджмент» — управление и т. д. Можно пояснить значение термина, рассказав о его происхождении (этимологии). Например, слово «инфляция» произошло от латинского *inflatio* — вздутие, «кредит» — от латинского *credere* — верить. Еще один способ объяснения термина — замена его синонимом, известным аудитории, например: «коммуникабельный, т. е. общительный».

Таким образом, способов определения понятий немало. В каждом конкретном случае тот или другой более уместен. Например, обращение к этимологии (происхождению) слова всегда вызывает интерес и внимание большой аудитории, а в выступлении перед одним — тремя слушателями может быть воспринято как демонстрация «учености».

Для того же, чтобы слушатели смогли воспринять, понять и запомнить все высказывание или выступление в целом, т. е. чтобы было соблюдено требование **последовательности**, они должны четко прослеживать логическую связь вопросов. При этом надо представлять, что естественная для говорящего

взаимосвязь между отдельными положениями его высказывания не для всех и не всегда бывает понятна. Значит, требуется не только подготовить слушателей к следующему вопросу, построить выступление так, чтобы очередной вопрос логически вытекал из предыдущего, но и пояснять это, используя слова и выражения — связки: «переходя к следующему вопросу», «во-первых, во-вторых», «с одной стороны, с другой стороны», «заканчивая рассмотрение этого вопроса» и т. п.

Конечно, связки возможны лишь тогда, когда сами вопросы выбраны не случайно, а логически обоснованно.

Правила деления темы на вопросы:

1. Следует найти один существенный признак деления темы на вопросы, а если нужно — вопросов на подвопросы.

2. Вопросы должны раскрывать главную идею выступления; не должно быть лишних вопросов.

3. Необходимо соблюдать непрерывность деления, правильно выделять вопросы и подвопросы.

4. Вопросы не должны пересекаться, т. е. не следует говорить об одном и том же в разных частях высказывания.

Логически обоснованной считается такая последовательность, когда изложение идет от известного к неизвестному, от простого к сложному, от знакомого и близкого — к далекому. В некоторых случаях психологически оправдано нарушение такого хода изложения, например чтобы сделать его более интересным, занимательным, побудить слушателей думать и т. п. В качестве приема это вполне допустимо и часто используется опытными ораторами. Например, лектор демонстрирует в формате видеосюжета некий психологический феномен, предоставляя слушателям догадываться о механизмах его проявления, а затем, как в детективной истории, помогает прийти к «открытию».

Если тема посвящена предмету или явлению, которое трудно классифицировать, правило 1 формулируется так: следует найти подход к раскрытию темы. Например, тема — рассказ о профессиональной роли психолога в организации. Можно использовать следующие подходы: исторический — история развития психологической службы в соответствующей

сфере, как картина выглядит в настоящее время; логический — подробный рассказ о направлениях деятельности психолога; организационно-психологический — рассказ о направлениях деятельности организаций данной сферы и сопровождающих эту деятельность психологических проблемах и т. д.

Требование **непротиворечивости** изложения заключается в том, что, утверждая что-либо о каком-то предмете или явлении для какого-то момента времени в каком-то отношении, нельзя это же отрицать. Конечно, действительность не остается застывшей, и с течением времени об этом же явлении (например, о деятельности руководителя) можно будет сказать другое. Естественно, в разных отношениях характеризовать явление можно по-разному. Например, новая мебель может подходить вам по дизайну и не подходить по цене, хороший специалист может иметь плохой характер и т. п. В подобных утверждениях противоречия нет. Однако иногда говорящему нелишне подчеркнуть, что в своем высказывании он намеренно подошел к явлению с разных сторон.

Требование **обоснованности** особенно важно соблюдать, если нужно убедить слушателей в чем-то или побудить их к определенным действиям. Тогда следует строить речь с учетом логической структуры обоснования:

1. Прежде всего, нужно четко сформулировать саму мысль, которую вы хотите обосновать. Ее называют тезисом. Тезис отвечает на вопрос: «Что мы доказываем?» Требование определенности высказываний в самой большой степени относится именно к тезису, формулировка которого должна исключать возможность понимания утверждения в другом смысле. Тезис должен быть предельно конкретным. Сформулированный «вообще», он может быть просто не воспринят.

2. Тезис подкрепляют аргументами, или доводами, которые называют также основанием доказательства. Аргументы отвечают на вопрос: «Чем доказываем?» Основанием доказательства могут быть совокупность фактов; статистические данные; теоретические положения, например экономические законы; суждения, основанные на житейском опыте, и т. д.

3. Третий элемент обоснования — демонстрация — показ того, как из данных аргументов следует тезис. Демонстрация

отвечает на вопрос: «Как доказываем?» Она демонстрирует ход наших рассуждений.

4. Аргументы должны быть достаточны для получения вывода, т. е. таковы, чтобы вывод нельзя было не сделать, иначе возникнет ошибка «вывод не следует». Например, из того, что некоторые бывшие двоечники стали бизнесменами, еще не следует, что для успеха в бизнесе не нужны знания.

Основываясь на работе О. А. Баевой, мы рассмотрели логические требования к речевому сообщению. Н. П. Ерастов [21] полагал, что, помимо логических, существует еще как минимум две группы так называемых норм речевого общения, т. е. сложившихся в культуре правил подбора слов и построения фраз: психологические и эстетические нормы.

Психологические нормы речевого общения — требования к подбору слов и синтаксических конструкций, обусловленные психологическими особенностями партнеров по общению. Их классификация опирается на основные группы психических явлений. В соответствии с психическими процессами, состояниями и психологическими свойствами личности выделяются такие нормы речевого общения, как доступность, содержательность и действенность речи.

Существует три вида доступности речи: перцептивная, мнемическая и когнитивная. *Перцептивная доступность* (иначе говоря, разборчивость) отражает закономерности функционирования человеческого восприятия. Соблюдение данной нормы общения предполагает оптимальную громкость, темп речи, учет особенностей помещения, в котором происходит общение. Например, выступая перед аудиторией, следует иметь в виду, что наполненное помещение глушит звук. Пустое помещение, напротив, усиливает громкость голоса. Для общения с аудиторией важна также дикция выступающего. Если устранить ее недостатки невозможно, лучшей разборчивости будет способствовать снижение темпа речи. Для тренировки речи с целью повышения ее перцептивной доступности существуют специальные упражнения [48; 49].

Мнемическая доступность характеризуется соответствием наших высказываний закономерностям работы памяти собеседников. В частности, в памяти с трудом укладываются длин-

ные фразы. Следует учитывать также эффект «западения середины»: то, что находится в середине высказывания, выступления или высказывания, целесообразно повторить в конце разговора или специально указать на значимость этой информации, усилить образность подачи этой мысли. К закономерностям работы памяти, имеющим значение для межличностного общения, относится также лучшее запоминание материала при участии нескольких анализаторов. Отсюда вытекает целесообразность использования в выступлении и, возможно, в разговоре схем, рисунков и т. п.

Когнитивная доступность (или понятность) предполагает использование в общении таких слов и оборотов речи, которые доступны уровню знаний партнера по общению. Особенно актуально это требование при использовании научных терминов, иностранных слов, устарелых или заимствованных выражений.

Под *содержательностью речи* имеется в виду ее соответствие закономерностям психических состояний собеседников. В их числе наиболее значимыми для общения являются интерес, внимание и эмоции. Соответственно выделяются 3 вида содержательности речи: увлекательность, привлекательность и эмоциональность.

Увлекательность достигается на основе установления соответствия содержания речи интересам партнеров. Речь в норме должна содержать в себе нечто новое, однако абсолютно новый, незнакомый материал не вызывает интереса. Повышению заинтересованности способствует выделение в процессе выступления нового в, казалось бы, знакомом материале, а также известного в том, что, на первый взгляд, является новым и незнакомым.

Привлекательность — соответствие речи закономерностям внимания. Эта норма речевого общения фактически является другой стороной предыдущей, т. к. произвольное внимание нередко является функцией интереса. Но ослабление внимания вызывается не только снижением интереса. Возможно элементарное утомление аудитории, пик которого, согласно некоторым данным, приходится на тридцатую — тридцать пятую минуту выступления. Существуют невербальные сигналы утомления, на которые может ориентироваться лектор. Слушатели откидываются назад, на спинки кресел, некоторые принимают

«защитные» позы: сплетенные, скрещенные руки. При получении от аудитории обратной связи такого рода лучше включить в выступление какой-то легкий материал: пример, анекдот и т. д. Можно также время от времени изменять характер умственной деятельности. Например, эффективной бывает замена слушания — основного вида деятельности аудитории в процессе устного выступления — на диалог — обращение к слушателям с вопросом («Слышали вы про такого ученого?»), предложением («Давайте попробуем разобраться»), высказываниями, «отслеживающими» состояние аудитории («Может быть, это звучит неубедительно, но если вы вспомните...»).

Самостоятельную задачу представляет собой привлечение внимания в начале выступления, когда аудитория обычно не настроена на восприятие выступления, не переключилась после каких-то предшествующих занятий. Существует обширный набор рекомендаций, касающихся оптимального начала выступления. Среди этих приемов едва ли не самым эффективным является изменение громкости голоса, причем в сторону снижения: повышение голоса для большинства людей еще в школьные годы теряет какую-либо побудительную силу, однако достаточно сказать несколько слов более тихим, чем принято, голосом, чтобы большая часть аудитории настроилась на восприятие информации.

Эмоциональность как норма речевого общения предполагает некоторый уровень эмоциональной насыщенности высказывания, без которого оно проигрывает в убедительности. Однако необходим оптимум эмоциональности, т. к. известны данные, согласно которым недостаток эмоциональности снижает эффективность речи на 30–35 %, а избыток — более чем на 70 %.

Действенность — это соответствие содержания речи целям и задачам личности. Она определяется результатами, достигнутыми в различных актах общения. Если, например, целью общения является информирование собеседника о чем-либо, то действенность определяется степенью усвоения материала. Когда задача общения — познание другого человека, показателем действенности становится полнота и точность полученных сведений. Убедительность речи, достигаемая как

вербальными, так и невербальными средствами, также является важным фактором повышения действенности.

Эстетические нормы речевого общения. Эта группа норм включает в себя требования красоты речи, которая может выступать на фонетическом, лексическом и синтаксическом уровнях. С точки зрения фонетики эстетика общения состоит в соблюдении красоты звучания речи. Звуки имеют разную эмоциональную окраску, разную привлекательность. Поэтому нежелательно излишнее скопление однородных звуков, особенно шипящих и свистящих.

Красота речи на лексическом уровне подразумевает разнообразие набора слов, исключая повторения, которые, впрочем, допустимы в научном тексте, когда подбор синонима может не облегчить, а, напротив, затруднить понимание текста.

Эстетике речи на синтаксическом уровне способствует разнообразие в построении предложений, использование различных придаточных частей, деепричастных и причастных оборотов. Правда, в устной речи частое применение длинных определительных оборотов нежелательно, т. к. слушатель вынужден сохранять в оперативной памяти определяемое слово, что может негативно повлиять на мнемическую доступность.

Современная культура вербального сообщения довольно безразлична к соблюдению требований, относящихся к четвертой группе — *грамматических норм общения*. В немалой степени этому способствуют традиции интернет-общения. Однако и обмен устными речевыми сообщениями зачастую отличается многочисленными нарушениями правил грамматики, что не способствует, а нередко мешает успешному усвоению содержания.

Задания и упражнения для самостоятельной работы

Задание 1. Напишите эссе «Зачем психологу хорошая речь?»

Задание 2. Проанализируйте два публичных выступления (лекторы, политики) с точки зрения соблюдения норм речевого общения.

Задание 3. Подготовьте пятиминутное выступление на любую тему по психологии общения. Запишите свою речь на магнитофон. Проанализируйте собственное выступление с точки зрения соблюдения норм речевого общения.

Задание 4. Разработайте план совершенствования навыков речевого общения

Задание 5. Опираясь на нормы речевого общения, подберите упражнения для тренинга по вербальной коммуникации.

Упражнение 1.

Эвфемизмы — мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например вместо «умер» — «ушел из жизни», «бедный» — «нуждающийся», «старый человек» — «человек преклонного возраста» и т. п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Упражнение 2. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) *каталог, квартал, красивее, аристократия;*
- 2) *товарищеская ответственность, задолго, партнер;*
- 3) *осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;*
- 4) *упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;*
- 5) *оптовые цены, валовой доход, перспектива;*
- 6) *безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;*
- 7) *хозяева, мельком, тяжба, тесно;*
- 8) *звонит, загнутый, намерение, ходатай;*
- 9) *ходатайствовать, осведомиться, кладовая;*
- 10) *языковая колбаса, языковая ошибка, воры, вы правы;*

Упражнение 3. Работа над правильностью речи.

1. *Исправьте ошибки в выражениях:* криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. *Устраните многословие в выражениях:* каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение

Упражнение 4. Запишите на магнитофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех в вашей речи.

2.1.2. Невербальное общение

В своей знаменитой книге «Язык телодвижений» Алан Пиз [51] утверждает, что более 90 % информации человек воспринимает с помощью невербальных сигналов. Более дифференцированно это представлено в формуле А. Меграбяна [55]: при первой встрече с человеком мы доверяем на 7% вербальным сигналам (словам); на 38 % паралингвистическим сигналам (тому, как он говорит); на 55 % невербальным сигналам (позе, жестам, мимике, взгляду и т. п.).

Значимость невербального общения обусловлена его функциями — информационной и регулятивной.

Информационная функция заключается в передаче партнеру некоей информации о себе. Это делается главным образом непроизвольно, поскольку значительная часть невербального поведения не осознается лицом, которое его продуцирует.

Невербальное поведение передает информацию:

- об эмоциональном состоянии человека. Это наиболее известная частная функция невербального общения, поэтому не нуждается в подробных комментариях, достаточно проиллюстрировать ее примерами. Быстрая речь обычно выдает волнение или нервозность человека, в некоторых случаях отражает страх перед предстоящим человеку выступлением, необходимостью спорить. Распознать эмоциональное состояние человека легко можно по походке. Когда человек счастлив, он «летит», у него более частые и легкие шаги, когда страдает — при ходьбе почти не размахивает руками;

- об отношении к данному эпизоду общения или к сопутствующим обстоятельствам, что может осуществляться с помощью разнообразных средств от мимики до дистанции;

- о личностных особенностях субъекта, которые выражаются в позе, походке, мимике, темпе речи, громкости голоса и даже расстоянии, выбираемом для общения. Голос депрессивного человека ровный, для него характерно отсутствие изменений тональности. С сильным и звонким голосом положительно коррелирует такое свойство личности, как экстравертированность. Также со звонким голосом ассоциируют домини-

нантность. Тихий голос и шепот, напротив, признак интровертированного и тревожного человека. С грубым и «металлическим» голосом положительно коррелирует способность человека контролировать свои эмоции. Речь тревожного человека часто прерывают длинные паузы (больше 2 с). Вероятно, это связано с необходимостью когнитивно перестроить собственную речь, которую часто испытывает тревожный человек;

- о мотивационной составляющей общения. Так, медленная, с паузами речь указывает на заинтересованность субъекта в том, чтобы другой человек понял его точку зрения;

- о возрасте субъекта (голос, поза, походка, жестикуляция). Возраст человека наиболее информативно представляет голос. У молодых людей скорость артикуляции выше, чем у пожилых. В пожилом возрасте человек теряет способность использовать наиболее высокие или наиболее низкие тона;

- о половой принадлежности субъекта, что актуально в случае, если партнеры не видят друг друга, по крайней мере воспринимающий партнер не видит собеседника;

- о состоянии здоровья (высота голоса, поза, походка, жестикуляция);

- об общем энергетическом тоне;

- о темпераменте;

- о социально-групповой принадлежности, которая проявляется в акценте и общем виде человека, в несколько меньшей степени — в жестикуляции. Очень информативны в этом отношении голосовые характеристики: громкость, тембр и тон голоса;

- в некоторых случаях — о профессиональной принадлежности. Существуют профессии, которые легко и с большой точностью можно идентифицировать по голосу человека. Это, например, профессии священника и актера.

Особую частную функцию внутри информационного блока можно назвать *идентификационной*. У каждого человека неповторимый индивидуальный рисунок невербального поведения, что позволяет идентифицировать, «узнать» человека даже в условиях затрудненного восприятия.

Регулятивная функция позволяет субъекту влиять на различные характеристики контакта: на его продолжительность, пространственные характеристики, степень интимности, уровень доверительности и т. д. Например, когда человек повышает голос, это может указывать на то, что он хочет доминировать или заставить собеседника принять его идеи. С другой стороны, есть люди, которые могут добиться того же эффекта доминирования, используя противоположную стратегию. Внезапным понижением голоса можно заставить других замолчать.

Помимо перечисленных функций, которые можно рассматривать как основные, необходимо отметить, что существует ряд дополнительных [40; 41].

Невербальное поведение:

- создает образ партнера по общению;
- выполняет функцию опережающей манифестации психологического содержания общения (относительно речи);
- выступает в качестве маскировки «Я-личности»;
- является средством идентификации партнеров по общению;
- выполняет функцию социальной стратификации;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений;
- выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;
- выполняет функцию экономии речевого сообщения;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- выполняет функцию контроля аффекта, его нейтрализации или создания социально значимого аффективного отношения;
- выполняет функцию разрядки, облегчения, регулирует процесс возбуждения.

Невербальное поведение* осуществляется с помощью широкого спектра средств. Их можно классифицировать по раз-

* В. А. Лабунская [40] предлагает различать невербальное общение и невербальное поведение. В данном пособии мы рассматриваем эти понятия как синонимы.

личным основаниям. Например, по воспринимающему их органу чувств можно выделить следующие группы:

- визуальные средства невербального общения: мимика, жесты, поза, походка, взгляд, одежда, косметика;
- акустические средства невербального общения: темп, тембр, громкость, динамические характеристики (быстрота) речи;
- тактильно-кинестические средства невербального общения: прикосновения, объятия, толчки, пинки и пр.;
- ольфакторные средства невербального общения: запах тела, лекарств, косметики, парфюмерии и т. д.

На рис. 6 представлена схема невербальных средств общения, предложенная В. А. Лабунской.

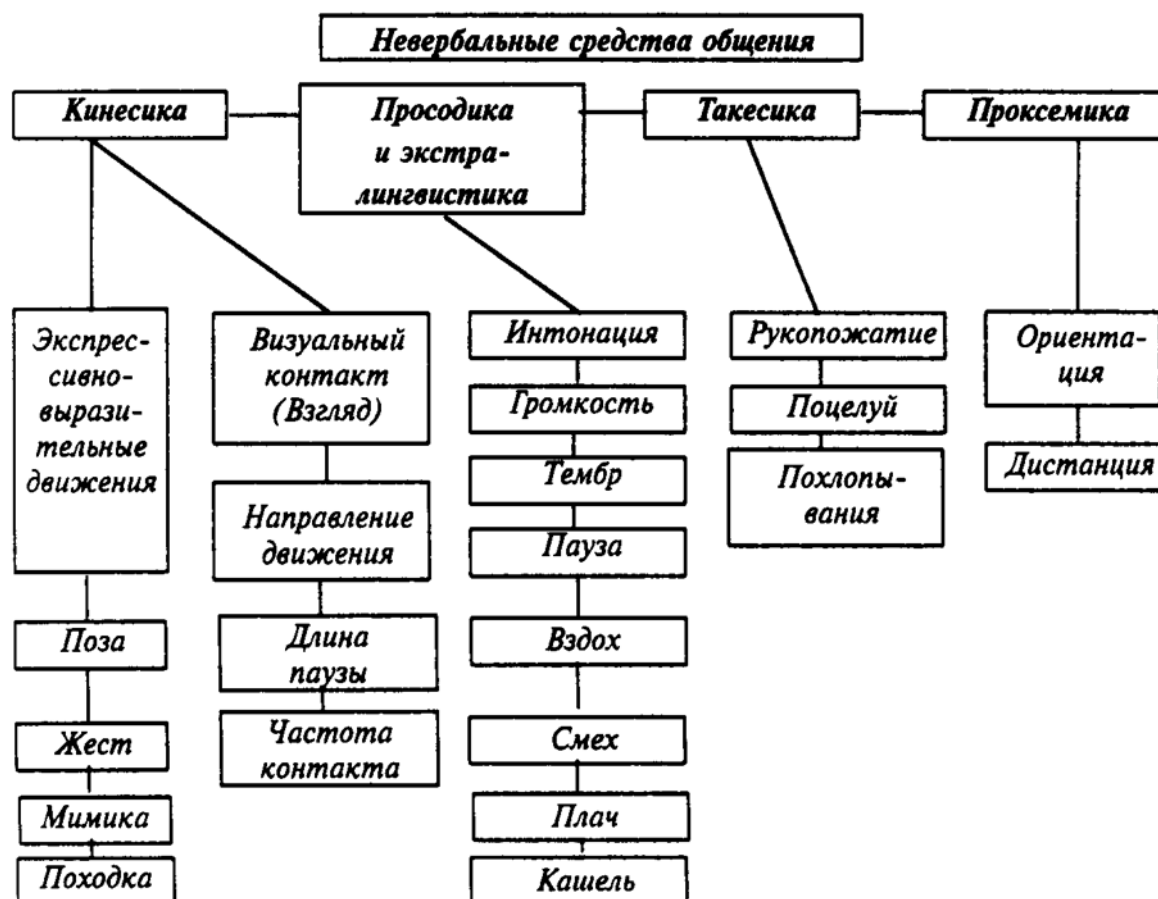


Рис. 6. Невербальные средства общения (по В. А. Лабунской)

Рассмотрим отдельные группы невербальных средств общения подробнее.

Жесты в составе невербальных средств общения

Жест — это действие или движение тела, с помощью которого человек сигнализирует другому человеку о своем присутствии или о своих намерениях по отношению к партнеру или какому-либо объекту.

О той информации, которую несет *жестикуляция*, известно довольно много, например о ее количестве. Интенсивность жестикуляции растет с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности или при желании достичь более полного понимания между партнерами.

Конкретный смысл отдельных жестов специфичен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1. *Коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания и т. д.).

2. *Модальные*, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, запретов, доверия и недоверия, растерянности, отрицательные, вопросительные и т. п.).

3. *Описательные* жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Существуют различные классификации жестов, построенные на разных основаниях. Приведем самую очевидную классификацию — содержательную, т. е. построенную на основании того значения, которое человек придает своим жестам [6].

Таблица 4

Группы жестов различной содержательной наполненности

Название группы	Описание группы	Примеры
Символические жесты, или эмблемы	Это сигналы, которые человек сознательно использует вместо слов. Обычно они имеют определенное значение, специфичное для каждой страны или культуры	В славянской культуре поднятый большой палец — «все отлично», указательный палец правой руки слева направо под подбородком — «сыт по горло»)

Название группы	Описание группы	Примеры
Жесты регуляции межличностных отношений	Это жесты приветствия, прощания, извинения	
Жесты оценки	Обозначают отношение субъекта к другому человеку, предмету или явлению	Фамильярный жест, когда указательный палец правой руки вкручивается в висок
Иллюстративные жесты	Изображают содержание и ход мыслей; обилие таких жестов обычно не свидетельствует о высокой языковой культуре человека	«Такой высокий», «с другой стороны»
Жесты-регуляторы поведения	Направлены на изменение поведения других людей	«Встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти»
Дирижирующие жесты	Иногда сопровождают речь ораторов, которые вынуждены помогать себе руками	«Пилят», «рубят дрова», «ввинчивают лампочку»
Ораторские жесты	Направлены на возбуждение определенных чувств аудитории или собеседника	«Поймите меня», «я к вам взываю»
Аффективные жесты	Выражают эмоциональное состояние человека, его отношение к происходящему	Жесты радости, открытости, искренности

Мимика

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* — движениям мышц лица. При интерпретации мимических движений важно придерживаться следующих правил [66].

- Наблюдайте мимику в динамике. «Видео всегда информативнее фото».

- Для интерпретации необходимо отслеживать как минимум 3 параметра мимики.

- Высказывание об эмоциях, испытываемых человеком, должно быть сформулировано в предположительной форме.

Например: судя по мимическим движениям (глаза широко раскрыты, мышцы лба растянуты в восходящем движении, губы полуоткрыты, уголки губ приподняты), мы наблюдаем лицо человека, который скорее восторжен, чем спокоен.

На лице человека выделяют 3 зоны: верхнюю, среднюю и нижнюю. Движения каждой из этих зон имеют свое значение. В то же время все мимические движения удобно рассматривать через единую систему описания. В зависимости от направленности движения могут быть:

- направлены на сжатие, от периферии к центру (например, нахмуренные брови),

- направлены на расширение, растягивание от центра (например, улыбка),

- восходящие (например, удивление),

- нисходящие (например, печаль).

Важно обращать внимание на преобладание правосторонней либо левосторонней мимики. Левая и правая стороны нашего лица находятся под контролем разных полушарий мозга и потому могут отражать эмоции по-разному. Работа доминирующего левого полушария (в результате перекреста связей управления) отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю (у правшей). Работа правого полушария отражается на левой стороне лица, соответственно, на этой стороне труднее скрыть чувства (особенно отрицательные эмоции). По асимметрии лица тренированный наблюдатель может выявить манипуляцию, различить естественное и искусственное поведение.

Интерпретация мимических движений по зонам

Верхняя зона

Верхняя зона мимики включает в себя лоб и брови и отвечает за логику и мыслительные процессы. Ровная поверхность лба говорит о готовности к получению информации. Расширение мышц лба принято интерпретировать как интерес, восторг, желание получить больше информации. Сжатие мышц лба, напротив, может свидетельствовать о том, что человек занят собственными мыслями и к получению информации из внешнего мира в данный момент не готов. Несимметричное расположение бровей, когда одна бровь находится выше другой, может говорить о смешанных чувствах: человек испытывает интерес, смешанный с сомнением, человек находится в оценивающей позиции.

Средняя зона

Средняя зона мимики — это глаза и нос.

Глаза обеспечивают человеку визуальное восприятие. Широко раскрытые, распахнутые глаза говорят о желании воспринимать информацию. Прикрытые глаза — наоборот, могут отражать недоверие к информации или отсутствие потребности в ней (например, информация уже известна). Прищуренные глаза — признак того, что человек хотел бы воспринимать информацию медленнее, чтобы успеть ее проанализировать. Возможно, то, что человек воспринимает, кажется ему сложным и непонятным либо вызывает у него сомнения.

Взгляд снизу вверх обычно характерен для коммуникаций, в которых человек выступает подчиненным по отношению к собеседнику. Взгляд сверху вниз, наоборот, может свидетельствовать о наличии власти.

Нос, также расположенный в средней мимической зоне, отвечает за безопасность жизнедеятельности. Когда человек морщит нос, это может быть признаком того, что ситуация нежелательна, небезопасна. Обратное мимическое движение — когда человек носом тянется вперед — говорит об одобрении, интересе.

Характерные мышцы между носом и ртом являются атавизмом, доставшимся человеку от животных. В животном мире движение этих мышц служит для демонстрации клыков. У человека эти мышцы также напряжены при выражении агрессии. Подрагивающие мышцы свидетельствуют о попытке удержаться от агрессивного поведения.

Еще одна группа мышц средней зоны лица — это мышцы под глазами. Сильное их сокращение растягивает губы, приподнимает щеки, образуя так называемые «паучьи лапки» в уголках глаз. Эти мышцы обязательным образом задействованы при выражении искренней улыбки. Ненастоящая, притворная улыбка отличается тем, что создается мышцами нижней части лица, без работы мимических мышц под глазами.

Также в средней зоне лица можно наблюдать напряжение бровей, которое легко заметно по складке, образующейся в районе переносицы. Такая мимическая особенность часто характерна для состояний требовательности, напряженности.

Нижняя зона

Нижняя зона лица включает губы и подбородок.

Губы передают чувственную оценку происходящего. Расширение, расслабление губ может говорить о том, что человек спокоен, расслаблен, происходящее вокруг доставляет ему удовольствие. Поджатые губы могут свидетельствовать о том, что человек стремится удержать свои эмоции. Ситуация ему неприятна и не вызывает доверия. При этом нижняя губа отвечает больше за демонстративные эмоции, эмоции для окружающих: например, детская обида «для родителей», когда ребенок характерно выпячивает нижнюю губу. Верхняя губа выражает личные эмоции: не для окружения, а для себя.

Подбородок отвечает за выражение власти и подчинения. Приподнятый подбородок может демонстрировать претензию на власть — позиция хозяина. Опущенный подбородок, подбородок «в себя» характерен для ситуаций подчинения, повиновения.

В мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанной В. А. Лабунской (табл. 5).

Таблица 5

Мимические коды эмоциональных состояний
(по В. А. Лабунской)

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза при- щурены или рас- крыты
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

Зрительный контакт, или взгляд

Взгляд, или *визуальный контакт*, является исключительно важным компонентом невербального общения. Он выполняет многочисленные функции в нашей коммуникации.

1. Указывает на то, что мы внимательно слушаем собеседника.

2. Дает обратную связь, которая показывает, как относится собеседник к тем или иным сообщениям.

3. Отражает эмоции, которые испытывает человек.

4. Используется для установления взаимоотношений.

5. Отражает характер взаимоотношений.

6. Показывает специфику переработки информации.

Для интерпретации взгляда рассматривают разные основания:

- продолжительность,

- направление,
- движения глаз,
- сужение — расширение зрачков,
- степень открытости глаз.

Так, например, тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера — только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи. Исследования показывают, что люди, которые говорят сами, в течение 40 % времени поддерживают зрительный контакт, а слушатели поддерживают этот контакт в течение 70 % времени беседы.

Человек в целом чаще поддерживает зрительный контакт, когда обсуждаются темы, приятные для него, если он искренне заинтересован в комментариях и реакции другого человека или когда пытается влиять на него. Наоборот, он избегает прямых взглядов, когда говорит на темы, вызывающие у него дискомфорт, когда недостает заинтересованности в теме или человеке, когда впадает в замешательство [11]. Также если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, — больше. Установлено [61], что взгляд связан с процессом формирования высказывания и с трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, — на собеседника. Но примерно за секунду до окончания отдельного речевого блока говорящий переводит взгляд на лицо слушателя, как бы подавая сигнал о наступлении его очереди говорить и оценивая произведенное им впечатление. Партнер, взявший слово, в свою очередь, отводит глаза, углубляясь в свои мысли. Слушающий же подает глазами сигналы своего отношения к содержанию высказываний говорящего — это могут быть одобрение и порицание, согласие и несогласие, радость и печаль, восторг и гнев.

Чрезвычайно интересную информацию можно получить, наблюдая за зрачками собеседника, поскольку расширение или сужение зрачков не поддаются сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден, или заинтересован чем-то, или находится в приподня-

том настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

В момент поиска информации (например, ответа на вопрос) люди обращаются к внутреннему опыту. Создатели НЛП Р. Бэндлер и Д. Гриндер заметили, что паттерны движений глаз человека в моменты, когда он думает или говорит, хорошо соотносятся с определенными видами поиска внутренней информации, т. е. наблюдая за движением глаз партнера по общению, можно определить, к какому виду внутренней информации он обращается — зрительной (визуальной), слуховой (аудиальной), кинестетической. На рис. 7 показаны глазодвигательные паттерны (для правшей).



Рис. 7. Глазодвигательные паттерны

1. Расфокусированные глаза: визуализация. Подобное может произойти в любом из перечисленных положений и часто используется во время разговора лицом к лицу между людьми, которые общаются по правилу «посмотри — послушай». Это обычно является доступом к эйдетичному или конструированному воображению.

2. *Взгляд вверх и вправо: конструируемые образы.* Визуальные образы, которые создаются человеком. Такие образы сконструированы в ответ на сенсорные раздражители.

3. *Взгляд вверх и налево: эйдетичные образы.* Хранимые визуальные образы прошлых событий. Включают сны и конструируемые образы, которые уже были испытаны и обычно характеризуются глубиной, движением (как в кино) и цветом.

4. *Взгляд горизонтально и вправо: конструируемая речь.* Этот паттерн связан с процессом создания разговорного языка. В этом положении человек «вкладывает в слова» то, что он хочет сказать дальше.

5. *Взгляд горизонтально и налево: запомненный звук.* Включает в себя такую тональную репрезентацию, как «алфавитная мелодика», буквы, звуки рекламы, номера телефонов, сленг и ругательства. Встречается, когда человек часто двигает глазами при воспоминаниях о слышанном ранее образе.

6. *Взгляд вниз и вправо: чувства.* В этом положении человек получает доступ к хранимым кинестетическим воспоминаниям.

7. *Взгляд вниз и налево: внутренний диалог.*

Информационное значение [8] взгляда связано с его направлением на «географическую» зону лица и тела собеседника (рис. 8) .



Рис. 8. Направление взгляда на «географическую» зону лица и тела собеседника

Деловой взгляд, устремленный в область лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой.

Светский взгляд, устремленный ниже уровня глаз собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного

общения. Исследования показали, что во время неформального общения на лице собеседника также можно выделить треугольную зону. В этом случае она располагается между глазами и ртом собеседника.

Интимный взгляд устремлен в область между грудью и глазами. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге.

«Язык» глаз проявляется и в степени их открытости.

Слишком широко открытые глаза всегда свидетельствуют об активном восприятии человеком окружающего мира. Часто можно наблюдать, что одновременно широко раскрыты рот и нос (раздутые ноздри). Это происходит, когда человек бессознательно хочет получить максимум информации, чтобы не ускользнуло даже мельчайшее. Происходит это в следующих случаях [65]:

- при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, ужасе (при шоке такая мимическая картина длится некоторое время);
- при огромном любопытстве, напряженном ожидании;
- при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»);
- при полной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании;
- при сильном порицании (как предостерегающий взгляд) или упреках («прими во внимание», при этом лицо серьезное, напряженное);
- при интенсивном ожидании после поставленного вопроса.

Особенности состояния человека, его мимические реакции (оцепенение или блеск глаз, положение уголков рта, руки в защитной позиции, общее напряжение или расслабление тела и т. п.) указывают на подходящее в данном случае толкование.

Организация пространства как средство невербального общения

Одним из первых пространственную структуру начал изучать американский антрополог Эдуард Т. Холл, который в начале 1960-х гг. ввел термин «проксемика» (*proximity* — «близость»).

Сам Э. Холл называл проксемику «пространственной психологией». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Дистанция

Нормы приближения двух людей друг к другу описал Э. Холл. Данные нормы определены четырьмя расстояниями.

- Интимное расстояние — от 0 до 45 см — на таком расстоянии общаются самые близкие люди; в этой зоне имеется еще одна подзона радиусом 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта, это сверхинтимная зона.

- Персональное — от 45 до 120 см — общение со знакомыми людьми.

- Социальное — от 120 до 400 см — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.

- Публичное — от 400 до 750 см — на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

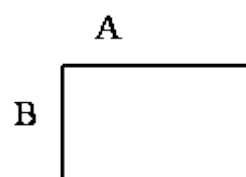
Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда находятся на расстоянии, соответствующем указанным видам взаимодействия. Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении.

Ориентация

Следует отметить такие проксемические компоненты невербальной системы, как ориентация и угол общения. Ориентация выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, что сигнализирует о желании общаться.

Правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей могут выражаться через то, какое место они занимают за столом.

1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач — пациент, руководитель —



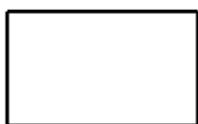
подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания — сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.

А В



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

А

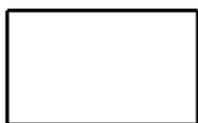


В

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

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

А



В

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

Форма стола тоже имеет значение:

- *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению. Квадратные столы хороши для проведения короткой деловой беседы. Отношения сотрудничества установятся, скорее всего, с человеком, который сидит рядом. Причем больше понимания

будет исходить от сидящего справа. Наибольшее сопротивление будет оказывать тот, кто сидит напротив;

- за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;

- *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, потому что всем за столом выделяется одинаковое пространство.

Невербальное общение в деятельности психолога

Очевидно, что деятельность психолога предполагает как отслеживание и интерпретацию невербальных сигналов клиента, так и контроль собственных невербальных реакций. Этот последний аспект обсуждается Ю. Е. Алешиной в контексте деятельности психолога-консультанта [1]. Автор отмечает, что невербальные реакции в меньшей степени, чем вербальные, находятся под сознательным контролем человека и консультант, особенно начинающий, может не «уследить» за собой. Та или иная проявленная негативная эмоция, воспринятая клиентом на свой счет, может отрицательно сказаться на дальнейшем ходе беседы. Она выделяет несколько сфер невербального контакта, которым консультант должен уделять специальное внимание в ходе беседы.

Контакт глаз

Консультанту во время беседы следует смотреть на клиента, а не в сторону, поскольку иначе у собеседника может возникнуть ощущение, что его плохо и невнимательно слушают. Оптимальное пространственное расположение во время беседы — консультант и клиент сидят под углом, чуть наискосок — как нельзя лучше способствует тому, что они находятся в поле зрения друг друга, но клиент имеет возможность смотреть в сторону, не отводя специально глаз и не навязывая себя собеседнику.

Выражение лица

Профессионалу следует следить за своим выражением лица. Лучше всего, если на лице можно прочесть доброжелательное внимание. Но тем, кто только начинает работать, стоит

специально понаблюдать за собой перед зеркалом, выбрать то выражение, которое в наибольшей степени подходит к ситуации консультирования, почувствовать его на своем лице.

Бывает, что в процессе беседы психолог ощущает растерянность, не знает, что делать дальше, что сказать. Особенно часто это возникает в ситуациях, когда клиент плачет, охвачен какой-то сильной эмоцией или агрессивно спорит с консультантом. Независимо от ситуации выражение лица и голос не должны выдавать растерянности и смятения. Выражение спокойствия и уверенности на лице профессионала само по себе имеет психотерапевтический эффект, способствуя ощущению, что все нормально, ничего страшного или из ряда вон выходящего не происходит, со всем этим можно справиться.

Поза тела

Естественно, что поза консультанта не должна быть напряженной или закрытой. Ощущение напряженности может возникнуть, если консультант будет сидеть на краешке стула, или если его руки будут с напряжением сжимать ручки кресла, или просто в том, как он сидит, будет нечто непривычное или неестественное. Закрытость позы традиционно связывается со скрещенными руками или ногами. Ощущение отстраненности психолога может возникнуть, если он слишком далеко откидывается на кресле или отодвигается от клиента. Но не стоит и слишком близко придвигаться к собеседнику или сидеть на кресле, наклонившись прямо вперед, — такая поза может вызвать ощущения давления и нарушения личностного пространства.

Консультант и клиент находятся во время беседы в своеобразном телесном контакте, использование которого может повысить эффективность консультативного процесса. Обычно это выражается в том, что при глубокой вовлеченности в разговор клиент, не осознавая этого, начинает зеркально отражать позу и поведение консультанта. Так, если психолог напряжен, ощущение напряжения и неуверенности передается и собеседнику, который неосознанно принимает позу, аналогичную позе консультанта.

Тон и громкость голоса

Реакция клиента на то, что говорит психолог, во многом связана с тем, каким тоном с ним говорят. Тон консультанта должен не просто быть доброжелательным, он должен соответствовать тому, что говорится. Для того, кто не уверен в том, насколько он хорошо чувствует и контролирует свой тон, имеет смысл специально поупражняться с партнером, который может дать точную обратную связь. Не стоит говорить с клиентом слишком громко. Скорее наоборот, приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности, интимности. Интересно, что варьирование громкости голоса и темпа речи консультанта, точно так же, как и в случае с изменениями позы, могут привести к изменениям состояния клиента. Обычно громкость голоса и темп речи у консультанта и клиента совпадают, если же последний слишком возбужден, это сразу отражается на том, как он говорит. В более возбужденном состоянии люди говорят громче и быстрее. Консультант может несколько охладить клиента, начав говорить медленнее и тише, что, скорее всего, приведет к тому, что клиент автоматически постарается подладиться, нормализовав таким образом свое психологическое состояние.

Использование паузы

Использование паузы как средства психотерапии трудно переоценить. О ее значении для работы с клиентами много говорил К. Роджерс, подчеркивая, что умение выдерживать паузу является одним из важнейших профессиональных навыков практика. Соблюдая паузу, психолог предоставляет возможность говорить клиенту, стимулирует монолог. Наличие пауз в беседе создает ощущение неторопливости, продуманности происходящего, поэтому не следует слишком спешить задавать вопросы или комментировать то, что говорит клиент. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять. Консультанту следует выдерживать паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех, которые непосредственно содержат вопрос. Пауза дает возможность дополнить уже сказанное, поправить, уточнить. Кроме того, благодаря паузе можно избежать ситуации, которая,

к сожалению, нередко возникает в процессе консультирования, когда клиент и консультант начинают конкурировать друг с другом, бороться за право вставить слово, что-то сказать. Возможность говорить должна быть предоставлена прежде всего клиенту, тогда в тот момент, когда настает черед говорить психологу, его будут слушать особенно внимательно.

Время паузы воспринимается в беседе по-особому, и минутная пауза будет выглядеть как «вечность». Для нормальной паузы вполне достаточно 30–40 секунд.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте сообщение на одну из тем:
«Одежда как форма невербальной коммуникации»,
«Украшения как форма невербальной коммуникации».

Задание 2. Рассмотрите свой гардероб. Попробуйте представить, какое мнение о вас сложится у человека, который его увидит.

Задание 3. Параязык — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации. Попробуйте определить, как эти характеристики влияют на ваше восприятие собеседника.

Параязык	Как влияют на восприятие собеседника
Высота голоса	
Громкость голоса	
Темп — скорость, с которой человек раз- говаривает	
Тембр голоса — это окраска его звучания	
Вокальные помехи (лишние звуки или слова, нарушающие беглость речи)	

Задание 4. Рассмотрите и будьте готовы описать основные экспрессивные комплексы.

Основные экспрессивные комплексы

(Жмуров В. А. Большая энциклопедия по психиатрии. М., 2012)

1. Внимание к собеседнику:

- рука расположена у щеки, голова опирается на кисть руки, при этом указательный палец может быть вытянут вдоль виска («я весь внимание»);

- голова наклонена набок — «я слушаю вас с интересом». Когда интерес к собеседнику ослабевает, плечи сначала поднимаются, затем опускаются (это знак сомнения в том, что собеседник так уж интересен, или просьба к нему поскорее завершить сообщение), взгляд начинает блуждать по сторонам (указание, что есть что-то и поинтереснее), а тело принимает позу, обращенную от собеседника.

2. Гнев (приступ к драке, по Ч. Дарвину):

- голова откинута и расположена вполоборота к объекту гнева;

- глазные щели сужены, угловаты или, напротив, появляется экзофтальм;

- брови опущены, они принимают горизонтальное положение и сведены к переносью так, что между ними появляется горизонтальная складка;

- неотрывный взгляд на объект гнева (Л. Н. Толстой);

- шумное дыхание;

- сжатые кулаки;

- обнажение клыков;

- гиперемия склер («глаза налиты кровью»);

- зубы стиснуты, скрежет зубов, губы плотно сжаты.

3. Досада:

- злобное выражение лица;

- выражение напряженной мысли;

- отсутствие признаков общего мышечного напряжения (знак того, что имеющееся недовольство индивид не склонен проявлять агрессией).

4. Жеманство:

- преувеличенные, нарочито замедленные, а временами намеренно задерживаемые движения;

- замедление, ускорение или утрирование выразительных актов, а также их разнообразие, что должно бы обратить внимание на себя кого-то из окружающих. Жеманство есть частный вариант кокетства — поведения, при котором хотят понравиться, выставляя напоказ свои привлекательные качества и одновременно стараются их скрыть, замаскировать, но так, чтобы они были бы на первом плане.

5. Зависть (по описанию Овидия):

- медленная поступь (демонстрация высокомерия, надменности, самоуверенности);

- бледное лицо (выдает скорее страх и тревогу, нежели гнев и агрессию);

- косой взгляд (скрытый от объекта зависти, отчего М. Ю. Лермонтов называет зависть тайным чувством);

- отсутствие улыбки, исключая те случаи, когда злорадный завистник видит страдания других людей.

6. Закрытость:

- скрещивание рук со сжатыми кулаками или придание им такого положения, когда одна рука сжимает другую («я нахожусь в обороне, так как ничего хорошего от кого-то не жду»);

- сидение на стуле, повернутом спинкой вперед (демонстрация силы и готовности к ответной агрессии);

- ноги расположены поверх стула, стола, кресла (жест высокомерия, развязности);

- скрещивание или поза нога на ногу («я готов к конфронтации»). Если при этом скрещены еще и руки, то это явный знак того, что собеседник не склонен вступить в контакт, если не ощущает себя при этом в роли врага.

7. Злоба (лучшая иллюстрация — изображение лица Мефистофеля):

- брови вытянуты в горизонтальную линию, внутренние их углы опущены, наружные — в противоположность печали — приподняты;

- поперечные складки на переносье.

8. Негодование (благородный, праведный гнев):

- брови опущены и расположены горизонтально (знак напряжения мысли, чего нет при гневе, когда индивиду в состоянии этого аффекта не до рефлексии и размышлений);

- руки воздеты и обращены ладонями вверх (знак, который называют «весами справедливости», это как бы обращение к небу, верховному и беспристрастному арбитру);

- на лице выражение бесстрастия (во всяком случае, признаков злобы нет).

9. Недоумение (растерянность):

- застывание на одном месте и в одной позе;

- признаки остановки мысли;

- разведение рук в стороны (означает неспособность действовать из-за остановки мыслей);

- полуоткрытый рот (означает остановку вокализации, неспособность что-то сказать).

10. Напряжение воли (по описанию Ч. Дарвина):

- плотное сжатие губ;

- напряжение мышц тела, живость и резкость движений.

11. Отвращение:

- отворот головы (знак «противно смотреть»). В псалмах библейского царя Давида содержится, например, просьба к Богу не отвращать от него свое лицо, взгляд;

- нахмуренные брови (означает «глаза мои не глядели бы на эту мерзость»);

- сморщенный нос, как это бывает при неприятном запахе;

- приподнятая верхняя губа и опущенная нижняя (означает «выплюнуть бы такую дрянь»);

- угловатая форма рта («какая-то гадость во рту»);

- язык слегка вытянут, он словно выталкивает что-то неприятное изо рта или препятствует его попаданию в рот;

- туловище занимает положение с отворотом, оно словно от чего-то отстраняется;

- рука (руки) вытянуты, пальцы рук раздвинуты («ничего не возьму в руки из чувства гадливости»).

12. Открытость:

- развернутые, раскрытые навстречу партнеру руки (это как бы означает «смотрите, у меня нет за пазухой камня»);

- частое поднятие плеч («всякие сомнения в отношении моей закрытости и враждебности безосновательны»);

- расстегнутые пиджак или куртка («убедитесь сами, что я открыт и мои намерения самые добрые»);

- наклон в сторону партнера (знак симпатии, расположения).

13. Печаль:

- брови вытягиваются в прямую линию, внутренние их углы приподняты, наружные опущены;

- в области средней трети лба образуется несколько поперечных морщин;

- на переносье появляется несколько вертикальных складок (знак сосредоточенности на каких-то угнетающих индивида проблемах);

- глаза слегка сужены, здоровый блеск в них отсутствует («потухший взор»);

- уголки рта опущены («кислое» выражение лица);

- темп движений и речи замедлен.

14. Подобострастие:

- преувеличенное изображение уважения, до степени самоуничтожения и раболепия (например, тело излишне наклонено вперед, лицо копирует выражение прислуживания объекту отношений, оно изображает умиление, заискивающий взгляд не отрывается от важной персоны, выражает готовность угадать и исполнить любое ее желание);

- отсутствие признаков напряжения ума;

- отсутствие признаков напряжения воли.

15. Подозрительность:

- неподвижный взор, устремленный на объект подозрения;

- взгляд искоса (желание дистанцироваться от объекта угрозы или скрыть свое настороженное к нему отношение);

- слабое смыкание губ (знак неуверенности в том, что может случиться, чего следует ожидать);

- тело ориентировано от объекта угрозы (означает желание удалиться от объекта угрозы);

- признаки злобы.

16. Радость:

- брови и лоб спокойны;

- нижние веки и щеки приподняты, глаза прищурены, под нижними веками появляются морщинки;

- «гусиные лапки» — легкие морщинки, лучами расходящиеся от внутренних углов глаз;

- рот закрыт, уголки губ оттянуты в стороны и приподняты.

17. Раскаяние:

- выражение печали, убитого вида (рудимент разрывания одежды или посыпания головы пеплом);

- выражение молитвенной мольбы к высшим силам в виде воздетых к небу рук (значает просьбу о прощении, помиловании);

- сжатие кулаков (знак гнева, досады в отношении своего недостойного поведения);

- плач с закрытыми руками глазами;

- отдаление от других людей.

18. Расположение к кому-либо:

- наклон головы, тела в сторону собеседника («мне с вами интересно и я не хочу лишиться вашего внимания»);

- рука на груди или «на сердце» (мужской жест честности и открытости);

- взгляд в глаза («мне приятно вас видеть»);

- покачивание головой в знак согласия с тем, что собеседник говорит;

- прикосновение к собеседнику (означает доверие, симпатию, теплоту отношения);

- приближение к собеседнику до пределов интимной зоны и ближе;

- закрытая позиция партнеров: они смотрят друг на друга, ступни их ног расположены параллельно.

19. Самоуверенность:

- отсутствие оживленной мимики на лице («мне нечего скрывать, я уверен в себе и ничего не боюсь»);

- гордая, прямая поза;
- пальцы рук соединены, иногда куполом. Чем выше расположены руки, тем большее превосходство над другими ощущает или демонстрирует индивид. Он может позволить себе смотреть на кого-либо сквозь соединенные пальцы своих рук;
- руки могут быть соединены за спиной (означает готовность действовать не физической силой, а правом на своей стороне);
- высоко поднятый подбородок (взгляд «свысока»). Два последних признака образуют авторитарную позу;
- неторопливые движения, скупые жесты и движения головой и глазами. Это создает впечатление их многозначительности, а также убежденности в своей непогрешимости;
- выбор места расположения где-нибудь на возвышении, как бы на троне или пьедестале;
- расположение ног на предметах или поза небрежно облокотившись на что-либо («тут моя территория, здесь я хозяин»);
- взгляд над очками.

20. Скука:

- глаза полуприкрыты («не глядел бы на все это»);
- голова лежит на ладони («подушку бы, лучше уж поспать»);
- машинальное и однообразное рисование на бумаге каких-то орнаментов, решеток, фигурок;
- пустой, ничего не выражающий и ни к чему не прикованный взгляд, то, что называют «дневным сном» с пассивным течением впечатлений.

21. Смушение:

- голова поворачивается в сторону от наблюдателя;
- взгляд направлен вниз, он смещается при этом вбок;
- улыбка сжатыми губами («сдержанная улыбка»);
- дотрагивание рукой до лица.

22. Сомнение:

- слабое напряжение мышц тела и круговой мышцы рта;
- опущенная голова;
- опущенный взор;
- руки прижаты к телу, они сложены, могут быть засунуты в рукава (признак отсутствия побуждений действовать);
- приподнятые плечи (знак вопроса: «чему тут удивляться?»).

23. Страх:

- поперечные морщины на лбу, при этом в центре лба они глубже, чем по краям;
- широко раскрытые глаза («у страха глаза велики»);
- поднятие век так, что между верхним веком и радужной оболочкой обнажается белок глаз;
- брови поднимаются, делаются дугообразными и сводятся к переносице (выражение беспомощности);
- рот открыт («отпала челюсть»);
- углы рта резко оттянуты (выражение задержанного крика о помощи);
- поперечные морщины на передней поверхности шеи (рудимент реакции съеживания, сворачивания в клубок);
- застывание на месте или беспорядочное метание (паралич воли или рудимент реакции бегства);
- сухость во рту, бледность лица (первое — признак, который использовали древние детекторы лжи; второе — признак, который ранее использовали для отбраковывания призывников в армию);
- напряженный и настороженный взгляд, устремленный в сторону источника опасности;
- дрожь в руках, ногах, во всем теле.

24. Стыд:

- прячется лицо, оно закрывается руками, отводится в сторону, опускается вниз, как это бывает в чьем-либо присутствии, даже воображаемом;
- взор обращен в сторону, опущен вниз или беспокойно двигается (Ч. Дарвин);
- веки прикрывают глаза, глаза иногда бывают закрыты (как у детей: «не вижу, значит этого нет»);
- прекращение речи (в Библии сказано: «Чтобы впредь нельзя было тебе рта раскрыть от стыда»);
- тихие, бесшумные, по возможности незаметные действия (в Библии сказано: «Крадутся люди стыдящиеся»);
- тело сжимается, съеживается, индивид как бы прячется, хочет остаться незаметным, чтобы его не видели;
- поверхностное дыхание с глубокими вздохами (рудиментами плача);

- внезапные остановки дыхания (связаны, вероятно, с горестными воспоминаниями о содеянном);

- заикание, спотыкания в речи;

- краска стыда («покрыться стыдом, бесчестием»). «Стыдливый румянец» Ч. Дарвин считал самым человеческим из всех проявлений эмоций.

25. Тревога:

- беспокойный, бегающий взгляд;

- суетливость, то есть бестолковая, торопливая и часто бесцельная активность — обнаруживается значительное или нарастающее двигательное беспокойство (особенно часто это потирание рук, непоседливость, бесцельное перемещение с одного места на другое, бессмысленное перекладывание с одного места на другое предметов и др.);

- тревожные вербигерации (повторение фраз, вопросов, выражающих страх по поводу предчувствия надвигающегося несчастья);

- дрожание рук, голоса, всего тела (сопровождает ощущение внутреннего, эмоционального и мышечного напряжения);

- крики, плач;

- бледность кожи.

26. Удивление:

- высокое поднятие бровей;

- открытие рта;

- разведение рук в стороны;

- сильное напряжение внимания;

- сильное напряжение мысли.

27. Умиление (душевное состояние, возникающее на исходе печали):

- признаки радости;

- признаки печали;

- слезы.

28. Умственное напряжение:

- две вертикальные складки на переносице;

- нависание бровей над глазами;

- брови из дугообразных делаются горизонтальными.

2.2. Слушание. Значение слушания в профессиональной деятельности психолога. Сущность слушания. Виды слушания

Слушание — это вид психической активности, который является предметом рассмотрения исключительно в гуманистической психологии, поскольку предполагает максимальную ориентацию на партнера, учет его коммуникативных интересов, уважение его мотивов и чувств. Слушание — не просто молчание. Слушание — это сосредоточение внимания на том, что говорит собеседник. Слушание — это сложный процесс, который, с точки зрения Р. и К. Вердерберов [13], включает пять составляющих: сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и эмпатическую реакцию. В табл. 7 представлено, как у хороших и плохих слушателей выражены эти составляющие.

Таблица 7

Резюме по пяти аспектам слушания [10]

Составляющие слушания	Хорошие слушатели	Плохие слушатели
Сосредоточение	Внимательны к важной информации. Подготавливаются физически и психологически. Слушают объективно, вне зависимости от эмоциональной значимости. Слушают по-разному, в зависимости от значимости ситуации.	Могут не слушать, что им говорят. Сидят развалившись, смотрят в окно и позволяют себе мысленно отвлекаться. Заметно реагируют на эмоциональную речь. Слушают одинаково, вне зависимости от типа информации.
Понимание	Обращают внимание, каковы цель, ключевые пункты и подтверждающая информация.	Слышат сказанное, но или не способны понять, или понимают неправильно. Не уделяют внима-

Составляющие слушания	Хорошие слушатели	Плохие слушатели
	Задают продуманные вопросы, превосхищая информацию. Применяют парфраз, чтобы проверить свое понимание информации. Ищут скрытое значение в невербальных сигналах.	ния способу организации информации. Не способны превосхищать информацию. Редко осмысливают полученную информацию или не делают этого никогда.
Запоминание	Сохраняют информацию. Повторяют ключевую информацию. Мысленно создают мнемонические приемы запоминания для списка слов или идей. Делают заметки.	Игнорируют невербальные сигналы. Интерпретируют информацию точно, но забывают ее. Считают, что запомнят и так, не записывая. Редко выделяют какую-либо информацию как особенно важную. Полагаются только на память.
Оценка	Слушают критически. Разделяют факты и умозаключения. Анализируют умозаключения.	Слушают и понимают, но не способны взвесить и оценить услышанное. Не видят разницы между фактами и умозаключениями. Принимают информацию как она есть.

Составляющие слушания	Хорошие слушатели	Плохие слушатели
Эмпатическая реакция	Говорят слова утешения и поддержки. Дают альтернативную интерпретацию.	Глухи к радости или горю; меняют тему разговора.

В настоящее время широко известно деление видов слушания на пассивное и активное. Пассивное слушание — это минимальное вмешательство в речь собеседника: «Угу», «Да», «Продолжайте» и т. п. Основная функция пассивного слушания — дать собеседнику возможность высказаться. Второй вид слушания — **активное** слушание, которое, в свою очередь, включает:

1. *Выяснение* — это обращение к говорящему за уточнениями: «Повторите, пожалуйста, еще раз», «Это все, что вы хотите сказать?». Надо подчеркнуть, чем отличается выяснение от «допроса»: оно не инициируется слушателем, а является реакцией на слова говорящего.

2. *Отражение чувств (парафраз чувств)* — выражение слушателем своего понимания чувств говорящего: «Вероятно, вас это расстроило», «Мне кажется, вы взволнованы».

3. *Перефразирование (парафраз содержания)* — формулирование высказанной говорящим мысли другими словами, что способствует проверке правильности понимания: «Если я не ошибаюсь, вы считаете, что...».

Воспользуемся примером, приведенным Р. И К. Вердерберами. «Во время встречи с профессором, на которой обсуждались итоги экзамена, Чарли говорит: "Похоже, я провалил тест — у меня много всего вертелось в голове". Если профессор Дженсен ответила бы так: "Если я правильно поняла, было что-то, что отвлекало вас от учебы", — то она перефразировала бы собеседника.

Парафраз может быть направлен на содержание, на чувства, скрытые за содержанием или на то и другое. В предыдущем примере ответ профессора "Если я правильно поняла, было что-то, что отвлекало вас от учебы" является парафразом содержания. Он нацелен на значение сообщения. Если бы профессор Дженсен заметила, как во время разговора Чарли опу-

стил глаза, вздыхал и медленно качал головой, и сказала бы: "Итак, ты весьма расстроен оценкой за прошлый тест", — ее ответ был бы парафразом чувств.

При этом принимаются во внимание чувства, связанные со сказанным. Парафраз содержания — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения. Парафраз чувств — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения».

4. *Резюмирование* — подытоживание основных идей и чувств говорящего. Прием особенно уместен при разногласиях, улаживании конфликтов, дискуссионном общении. Без резюмирования группа может потерять много времени, реагируя на поверхностные реплики вместо обсуждения самой проблемы. Резюмирование полезно в конце телефонного разговора, особенно если он предполагает какие-то действия со стороны слушателя; «Итак, встречаемся там-то в такое то время».

Рассмотрим пример развернутой беседы 14-летней девочки (Д) с ее старшей сестрой (С) [13], анализируя приемы активного слушания, которые используются собеседницами. В разговоре с девочкой заходит речь о ее друзьях. Сестра замечает, что ее настроение портится.

Таблица 8

Пример активного слушания

Реплика	Используемый прием
С: – <i>Лена, я вижу, тебе не очень приятно говорить о твоих друзьях.</i>	Парафраз чувств
Д: – <i>Да, не очень.</i>	
С: – <i>Но ведь у тебя есть настоящий друг?</i>	Выяснение
Д: – <i>Конечно есть — Галка. А остальные... даже не знаю.</i>	
С: – <i>Ты чувствуешь, что остальные могут тебя подвести.</i>	Парафраз чувств
Д: – <i>Да, пожалуй.</i>	
С: – <i>Ты не знаешь, как к ним относиться.</i>	Парафраз содержания

Реплика	Используемый прием
Д: – Да...	
С: – А они к тебе очень хорошо относятся.	Парафраз содержания
Д: – Ну нет, я бы не сказала. Если бы они ко мне хорошо относились, то не заставляли бы занимать у соседей деньги на вино, а потом просить их у мамы, чтобы отдать.	
С: – Да-а. Ты считаешь, что нормальные люди так не поступают.	Парафраз содержания
Д: – Конечно, не поступают. Вон Галка не дружит с ними и учится хорошо. А мне даже уроки некогда делать.	
С: – Ты стала хуже учиться.	Парафраз содержания
Д: – Учительница даже домой звонила, жаловалась маме.	
С: – Мама, конечно, сильно расстроилась. Тебе ее жаль.	Парафраз чувств
Д: – Я очень люблю маму и не хочу, чтобы она расстраивалась, но ничего не могу с собой поделать. Характер какой-то у меня стал ужасный. Чуть что — начинаю грубить.	
С: – Ты понимаешь, что грубить плохо, но что-то внутри тебя толкает сказать грубость, обидеть человека...	Парафраз содержания
Д: – Я не хочу никого обижать. Наоборот, мне все время кажется, что меня хотят обидеть. Все время чему-то учат...	
С: – Тебе кажется, что тебя обижают и учат...	Парафраз содержания
Д: – Ну да. Потом я понимаю, что они хотят как лучшие и в чем-то правы.	
С: – Ты понимаешь, что они правы, но не хочешь это показывать.	Парафраз содержания

Реплика	Используемый прием
Д: – <i>Да, а то будут думать, что я их во всем и всегда буду слушаться.</i>	
С: – <i>Ребята из компании тоже не хотят слушаться своих родителей...</i>	Парафраз содержания
Д: – <i>Они даже их обманывают.</i>	
С: – <i>Даже обманывают. Если обманывают родителей, то что им стоит обмануть друзей...</i>	Парафраз содержания
Д: – <i>Вот-вот! Я теперь поняла. Они же с деньгами меня обманули: отдавать и не собираются. В общем, они мне надоели, и я им в глаза скажу, что они за люди.</i>	

В приведенном Ю. Б. Гиппенрейтер примере разговор, казалось бы, закончился неблагоприятно. Однако девочка решила проблему, которая ее тяготила. Это первое достоинство активного слушания. Второе заключается в том, что оно способствует реализации эмоций. Наконец, человек, которого слушают с помощью этих приемов, научается пользоваться ими сам, а значит, помогает другим разрешить их проблемы.

Задания и упражнения для самостоятельной работы

Задание 1. Проведите беседу на материале исследования самооценки по методике Т. Дембо — С. Я. Рубинштейн [65].

Полустандартизированная беседа (на материале изучения самооценки взрослого человека)

ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

Методические цели задания. Знакомство с частично стандартизированным типом беседы предполагает:

- 1) подготовку программы беседы и подробную разработку ее тактики (системы и типов вопросов);
- 2) самостоятельное проведение беседы;
- 3) подробный разбор проведенной беседы с анализом типичных ошибок;

4) составление заключения по результатам анализа содержания проведенной беседы;

5) знакомство со способами усиления достоверности собираемых данных.

Процедура проведения исследования самооценки. Общая продолжительность всего исследования составляет 1–1,5 часа. Следовательно, получив предварительное согласие испытуемого, необходимо установить удобное для него время проведения исследования. Недопустимо прерывание хода беседы внешними причинами: телефонными звонками, появлением третьих лиц и т. д. Она должна проводиться в изолированной комнате, без посторонних.

Введением в исследование может служить следующее высказывание экспериментатора: «Вероятно, Вам, как и каждому из нас, приходилось сравнивать себя с другими людьми. Поэтому работа, которую я Вам сейчас хочу предложить, не будет для Вас новой или необычной. У Вас наверняка сложились мнения и представления о себе и о других людях». Это высказывание не может произноситься быстро и невнятно; по сути дела экспериментатор должен получить положительный ответ или реакцию на каждую часть этого высказывания.

Экспериментатор чертит на чистом листе бумаги вертикальную линию и говорит: «Допустим, что на этой линии расположились люди всего мира: вот здесь, сверху (показ рукой) — самые счастливые, а здесь, внизу (показ) — самые несчастные. Как Вы думаете, где Ваше место среди всех этих людей? Поставьте карандашом отметку в том месте, где, как Вам кажется, Вы находитесь» (испытуемому дают цветной карандаш для отметки). Данную инструкцию необходимо выучить дословно; четко и неторопливо произнести и разъяснить испытуемому все ее части. Но в то же время у испытуемого не должно создаться впечатления заученности текста, поскольку, повторяем, с самого начала опыт должен проводиться в форме свободного общения. После того как испытуемый отметил свое актуальное место на шкале «счастье», ему предлагают обозначить и свое желательное положение, т. е. ответить на вопрос: «Где бы Вы хотели быть по этой шкале?». Инструкцию можно разъ-

яснять, повторять, но обсуждать решение испытуемого на данном этапе ни в коем случае не следует.

Затем рядом с первой линией проводят на листке еще одну такую же вертикальную черту и предлагают испытуемому очередную задачу: «Если на этой линии расположить всех людей по уму; сверху пусть будут самые умные (талантливые), внизу — самые глупые, где бы Вы определили свое место?» Далее просят обозначить свое желательное положение, т. е. где бы испытуемый хотел находиться на этой шкале. Затем проводятся аналогичные линии и даются аналогичные инструкции по «характеру»: «Наверху пусть будут самые хорошие, внизу — самые плохие по характеру люди»; то же самое и по «здоровью»: «Вверху самые здоровые, внизу — самые больные».

К описанным четырем шкалам, предложенным С. Я. Рубинштейн, можно ввести дополнительную шкалу — «знание себя», на которой испытуемый должен отметить только реальную, актуальную самооценку. Как показывают данные автора, опираясь на показатели этой шкалы, можно судить о степени критичности испытуемого: высокая оценка по этой шкале нередко свидетельствует о некритичном отношении к себе, слишком низкая оценка может быть показателем неуверенности в себе.

Сама процедура проставления оценок на шкалах, как правило, проходит довольно быстро, в течение 10–15 минут. После ее завершения экспериментатор переходит к выяснению содержания отметок, двигаясь по шкалам в обратном порядке: «здоровье», «характер», «ум», «счастье».

Вводными словами к беседе может послужить следующее высказывание экспериментатора: «Ну а теперь, когда Вы полностью выполнили предложенное задание, давайте поговорим подробнее о том, какие мнения, представления сложились у Вас о себе и о других людях. Вот, например, шкала "здоровье"». Это высказывание не должно быть произнесено торопливо, невнятно, с запинками и т. д., а, напротив, неспешно, уверенно, доброжелательно, всей интонацией как бы приглашая продолжить в беседу.

Программа беседы достаточно постоянна для каждой шкалы и строится примерно в следующей последовательности:

- 1) выяснение содержания актуальной оценки;

- 2) выяснение содержания полюсов шкалы;
- 3) выяснение содержания и причин желаемой оценки.

Тактика экспериментатора в данном случае является относительно свободной. Им могут быть заданы разные вопросы в зависимости от особенностей испытуемого, хода беседы и т. д. Обязательно по каждому из пунктов следует просить испытуемого приводить поясняющие примеры, иллюстрирующие его суждения о себе или других людях.

Вот, например, возможные вопросы по шкале «ум»:

— В каком смысле Вы понимаете слово «ум», когда оцениваете себя?

— Как Вы себя сами оцениваете по уму?

— Кого бы Вы могли поставить на шкале по уму чуть выше себя? Приведите, если можно, описание такого человека.

— Кто, с Вашей точки зрения, самый глупый?

— Кого бы Вы могли на шкале по уму поставить чуть ниже себя? Опишите конкретнее, что это за человек.

— Каким умом Вы бы хотели обладать?

— Чего Вам не хватает, чтобы приблизиться к идеалу? И т. д.

Примерная последовательность вопросов по шкале «счастье»:

— Каким же образом Вы оценивали себя по «счастью»? (Желательно добиться четкой словесной оценки. Это важно с двух точек зрения: во-первых, насколько эта оценка коррелирует с обозначенной на шкале точкой; например, на шкале обозначена середина, а испытуемый говорит, что он «очень счастливый»; во-вторых, словесная оценка позволяет перейти к выяснению ее содержательной части).

— Как бы Вы могли описать свое состояние счастья?

— Кто, с Вашей точки зрения, самый счастливый и почему?

— Кто, с Вашей точки зрения, самый несчастный и почему?

— Чего же Вам не хватает, чтобы быть совсем счастливым?

— Что нужно изменить, чтобы достичь этого состояния?

Если испытуемый дает низкую оценку по этой или по любой другой шкале, необходимо уточнить: «Кто виноват в сложившейся ситуации?» Важно понять, кого испытуемый обвиняет в причине несчастья: самого себя или окружающий мир, необходимо при этом с большей или меньшей степенью точно-

сти определить, какие свойства самого себя или какие свойства мира имеет в виду испытуемый.

Аналогичная беседа проводится и при наличии очень высокой отметки на шкале. При этом испытуемого спрашивают: «С чем связана такая высокая оценка? Являетесь ли Вы ее причиной, или другие люди, обстоятельства жизни?» Подобные вопросы можно задавать испытуемому при наличии очень низкой или очень высокой оценки на любой из предъявленных ему шкал.

После окончания беседы по четырем основным шкалам — «здоровье», «характер», «ум», «счастье» (необходимо выдержать именно такую последовательность в беседе) — экспериментатор обращается к дополнительной шкале «знание самого себя». Здесь круг вопросов несколько иной: в беседе необходимо выяснить, чем определяется оценка знания самого себя; каковы причины ее высоты на шкале; что такое знание себя, по мнению испытуемого; какие люди знают себя, в чем это проявляется; трудно ли знать себя, можно ли этому научиться; если можно, то как, если нельзя, то почему и т. д.

Несколько слов о поведении экспериментатора во время опыта. Мы уже говорили, что проведение беседы требует от психолога большого мастерства. Всякая небрежность, невнимание к личности испытуемого, попытка прямо диктовать ему требования и инструкции неизбежно приведут к неудаче опыта, к превращению беседы — в лучшем случае — к формальному анкетированию.

Ситуация выполнения данного задания — предъявление шкал самооценки — облегчает задачу экспериментатора, поскольку испытуемому дается конкретный материал, который является хорошим предлогом, «зацепкой» для дальнейшей беседы, развертывания ее программы. Однако и в этих условиях требования к экспериментатору остаются высокими. Необходимо с самого начала стремиться показать заинтересованность экспериментатора в ответах испытуемого. При этом экспериментатор не должен быть многоречивым, нужно по возможности избегать оценочных суждений. Именно многоречивость, стремление постоянно вмешиваться в беседу, комментировать, оценивать, направлять испытуемого, подсказывать ему желательный ответ, как правило, характеризует неопытного психолога. Следует так-

же с самого начала понять и помнить, что беседа, даже стандартизированная, не ограничена требованием быть столь безупречно строгой, как эксперимент, скажем, в области исследования движения глаз или кратковременной памяти. Испытуемые по тем или иным причинам могут нарушать продуманный заранее план беседы, уходить в сторону, задерживаться на несущественных, на первый взгляд, вопросах. Подобные действия не являются, однако, «срывом» эксперимента, а, напротив, делают беседу более интересной, поэтому их надо так же тщательно протоколировать, как и материал «плановой» беседы.

В течение всего времени исследования поведение экспериментатора должно быть очень тактичным и сдержанным.

Аксиомой для психолога является и соблюдение принципа анонимности полученных данных о свойствах личности испытуемого, право использования этих данных лишь в рамках сугубо научных и профессиональных целей.

Закончив выяснять содержание отметок испытуемого на всех пяти шкалах, экспериментатор переходит к завершающей части беседы. Для этого используются высказывания такого типа: «Вот мы с Вами добрались до конца нашей работы. Мы обсудили Ваши оценки, поставленные на шкалах. Беседовать с Вами было очень интересно, я очень признателен за Ваш труд. Но, может быть, у Вас возникли вопросы и ко мне? Не хотите ли теперь задать их?» Очень важно, о чем спросит испытуемый, насколько это будет пересекаться с содержанием беседы. Окончательно завершая беседу, необходимо еще раз выразить признательность испытуемому.

Фиксация беседы и ее протокол. Регистрирование беседы не должно мешать общению испытуемого и исследователя. Наиболее удобной формой регистрации является скрытая или открытая запись беседы на диктофон. Ведь, кроме содержания беседы, в таком случае фиксируются интонационные особенности речи испытуемого, ее эмоциональная окраска, паузы, оговорки и т. д.

Чтобы снять напряжение испытуемого при открытой записи беседы на диктофон, следует объяснить ему, с какой целью делается запись, — для того, чтобы во время разговора экспериментатор не отвлекался на ведение протокола. Надо сразу же включить

диктофон и дать испытуемому прослушать запись голосов обоих участников беседы. Благодаря этому несложному приему диктофон становится такой же частью «психологического поля», как и, например, стол, за которым сидят собеседники. Микрофон располагается сбоку от собеседников, так, чтобы при хорошем качестве записи эта аппаратура не была все же в центре поля зрения испытуемого, а располагалась ближе к периферии.

Однако и при наличии голосовой записи, и особенно при ее отсутствии экспериментатор обязан вести протокол и фиксировать в нем особенности поведения испытуемого во время беседы: его жесты, мимику, пантомимику, эмоциональные реакции. В самом общем виде форма протокола следующая:

Экспериментатор	Поведение испытуемого: мимика, эмоциональные реакции и т. д.	Высказывания испытуемого

Вверху на каждой странице протокола записываются инициалы испытуемого, дата и время проведения эксперимента (начало и конец). В графе слева записываются этапы беседы, названия предъявляемых шкал, реплики, вопросы и замечания экспериментатора; в средней графе — поведение испытуемого, его жесты, мимика, эмоциональные реакции; в правой графе — высказывания, ответы и пояснения испытуемого.

Записи в протоколе, выполняемые как во время беседы, так и после нее (при переписывании с диктофона для последующей обработки) должны быть дословными, а не сокращенными.

Именно выполняемый по указанной форме подробный протокол является материалом, который становится предметом последующего анализа.

Описание и анализ содержания беседы. В первую очередь следует описать общее поведение испытуемого в ходе всего опыта, его динамику от начала до конца беседы, изменение жестов и мимики испытуемого, насколько скованно он держится и т. д.

Затем следует подробно остановиться на том, как строилось общение в ходе беседы, каковы были реакции испытуемого на вопросы экспериментатора, характер ответов, их развернутость и содержательность, какую позицию занимал испытуемый в ходе общения (активную, пассивную, формальную и т. п.) и в чем конкретно она проявлялась.

Необходимо дать характеристику речи испытуемого: особенности его фраз; богатство словаря; наличие эмоционально-экспрессивных выражений в речи, характер интонационной динамики в речи; использование штампов речи и т. д.

Следует далее перечислить основные темы, которые возникли в ходе беседы при реализации ее программы, попытаться установить их смысловые связи и высказать предположение о причине возникновения этих связей, опираясь, естественно, на высказывания испытуемого и на их содержание.

Затем необходимо, используя отметки на шкалах, поставленные испытуемым, и протокол беседы с ним, проанализировать полученные результаты самооценки по каждой из четырех основных шкал («здоровье», «ум», «характер», «счастье»). При этом необходимо:

- обозначить высоту самооценок по данной шкале (актуальную и желаемую);
- проанализировать полученные сведения о содержании актуальной самооценки;
- проанализировать полученные сведения о содержании полюсов шкалы (т. е. крайних точек всего субъективного «поля оценок», внутри которого испытуемый определяет себя);
- проанализировать полученные сведения о содержании желаемой самооценки;
- сделать заключение по результатам исследования данной шкалы.

Вслед за анализом четырех основных шкал следует перейти к разбору результатов, полученных по дополнительной шкале («знание себя»). Особое внимание надо обратить здесь на представление испытуемого о своих возможностях самопознания, на характер критичности данного испытуемого.

В заключение необходимо проанализировать общий характер самооценки испытуемого. Здесь можно наметить такие пункты:

- насколько целостна самооценка, в какой степени ее части, параметры связаны между собой;
- существует ли разноречивость в уровнях самооценки по шкалам;
- каков средний разрыв между идеальной и реальной самооценкой, каковы его возможные причины;
- какова предположительная степень уверенности или неуверенности испытуемого в себе, в его представлении о знании себя;
- каково может быть отношение испытуемого к возможным успехам и неудачам и т.д.

При описании и анализе содержания беседы необходимо помнить, что все выделенные положения являются наиболее общими указаниями; неизбежное разнообразие материалов, получаемых в ходе беседы, может требовать в каждом отдельном случае некоторого сужения или, напротив, расширения круга анализируемых вопросов.

2.3. Манипуляция как вид психологического воздействия

Манипуляция представляет собой один из видов психологического давления, наиболее опасный для общающихся, т. к. он не всегда распознается манипулируемым. Кроме того, он разрушителен для личности обоих общающихся.

Признаки манипуляции, по Е. Л. Доценко [18]:

- 1) манипуляция — это психологическое воздействие;
- 2) манипулятор относится к другим как к средству достижения собственных целей;
- 3) манипулятор стремится получить односторонний выигрыш;
- 4) воздействие носит скрытый характер;
- 5) манипулятор использует психологическую силу, «играет» на слабостях другого человека.

Е. Л. Доценко, кроме того, рассматривает в качестве признака манипуляции побуждение, мотивационное привнесение. Действительно, манипулятору необходимо стимулировать какое-либо действие партнера по общению (действие, выгодное манипулятору). Однако надо иметь в виду, что эта цель может

достигаться манипулятором не непосредственно. Иногда манипулятор проводит более или менее длительную подготовку, постепенно формируя у манипулируемого соответствующие интересам манипулятора мотивы. Такое пролонгированное манипулятивное воздействие характерно, например, для манипуляции в сфере политики и религиозной пропаганды. Нередко предварительная стадия избирательной кампании начинается задолго до официального выдвижения кандидатов. Помимо всего прочего, она включает диагностику потребностей и предпочтений избирателей региона, что впоследствии может составить основу для разработки средств воздействия на них.

Виды и средства манипуляций

Классифицировать виды манипуляции, как и любого сложного явления, можно по различным основаниям. Одно из них — «слабость» партнера, на которой манипулятор базирует свои коммуникативные действия. Иначе говоря, это основание — психологическая особенность человека, которую использует манипулятор.

С. Л. Братченко перечисляет 4 вида таких особенностей.

- Потребности человека. Соответствующий вид манипуляции называется манипуляцией потребностями.

Можно сказать, что это самый распространенный вид манипуляции. Потребности широко эксплуатирует всем известная манипулятивная сфера — реклама. Значительная часть рекламной продукции обещает удовлетворение тех или иных потребностей человека. Иногда это делается непосредственно: некоторый продукт, судя по сюжету, удовлетворяет, например, потребность в защищенности (мыло Safegurd). Иногда в рекламный ролик, посвященный некоему продукту, вводится символ, ассоциирующийся с удовлетворением потребности, например, потребности «быть любимым». Типичный сюжет такого рода: за девушкой, которая ест рекламируемое мороженое, бежит с явным намерением познакомиться красивый юноша.

- Идеалы и ценности. На них основывается «духовная» манипуляция.

Духовная манипуляция наиболее распространена в политической рекламе. Она может базироваться на ценностях национальной или социальной принадлежности. «Мы за русских, мы за бедных» — типичный пример манипулятивного слогана.

- Интеллектуальные функции человека. Соответственно на них базируется интеллектуальная манипуляция, которая навязывает человеку выгодные манипулятору точки зрения.

Наиболее подходящая сфера для манипуляции этого вида — бизнес, экономика, деловые отношения. Суть манипуляции заключается в предоставлении партнеру по общению некоего логически обоснованного утверждения, которое должно служить аргументом для обоснования нужных манипулятору действий. Например, к манипуляции такого рода относится один из приемов ответа на возражения покупателей, который фигурирует в пособиях по общению с покупателями. В ответ на возражение «дорого» продавец говорит: «Хочу пояснить, из чего складывается эта цена. Мы используем импортный экологически чистый материал...». Манипуляцией ответ можно считать по той причине, что использование определенного материала не обязательно влечет за собой именно ту цену, по которой реализуется товар. Она все равно может быть сильно завышенной, но логика рассуждения действует на покупателя.

В деловом (впрочем, и в бытовом) общении широко распространена также логическая манипуляция, построенная на так называемых *иррациональных идеях* — неадаптивных и трудно изменяемых суждениях о действительности, присущих многим людям. В качестве наиболее распространенных иррациональных идей Е. В. Сидоренко называет следующие:

Я должен брать ответственность на себя.

Если тебя просят, ты должен помочь (я должен дать то, о чем меня просят).

Я должен сочувствовать и понимать, опекать и защищать.

За услугу необходимо отблагодарить.

Меня должны любить и не должны критиковать.

Русское «авось» пронесет.

Манипулятору достаточно актуализировать эти идеи в сознании манипулируемого, чтобы добиться своих целей. Поведение не в соответствии с иррациональными идеями вызывает у человека тревогу и напряжение. Поэтому можно сказать, что такой способ манипуляции не в полной мере принадлежит к логическому виду, а является переходным между ним и тем, который описан ниже.

- Чувства (особенно страсти) служат основой для манипуляции чувствами.

Такой манипуляции наиболее подвержены бытовые, межличностные отношения. «Если ты меня любишь, ...» — универсальная фраза для подобной манипуляции. Манипуляция чувствами нередко применяется и в политике. Например, молодые по возрасту кандидаты в депутаты законодательных органов разных уровней любят эксплуатировать имидж немного наивного, заботливого, ласкового «внука». Это манипуляция пожилым контингентом избирателей. Возникающие к «внуку» теплые чувства выступают в качестве мотиватора нужных кандидату действий электората. Так как пожилые люди женского пола составляют немалую долю голосующих избирателей, такое поведение манипулятора обеспечивает ему успех на выборах.

Манипуляция успешно строится не только на положительных, но и на отрицательных чувствах. Например, если через прессу и телевидение давать большое количество материалов с интенсивной эмоциональной окраской о низком качестве водопроводной воды, опасных желудочных и кишечных инфекциях, связанных с ее потреблением, можно существенно повысить спрос на бутилированную воду.

Наиболее эффективна комплексная манипуляция, т. е. воздействие, построенное на эксплуатации одновременно нескольких «слабостей»: «Надо стремиться к тому, чтобы в образе товара соединялись различные психологические ценности, чтобы в товаре были "опредмечены" различные потенциальные потребности потребителей рекламы. Так, дом, в котором живет человек, — пишет Т. И. Краско, — в психологическом понимании вовсе не то место, где он непосредственно проживает, а то, где он может реализовать свои актуальные потребности в защищенности, комфорте, тишине, релаксации, а также какие-то эстетические,

поведенческие и даже философские предпочтения. Все это может и должно быть использовано в рекламе и самого дома, и мебели, и стройматериалов, и всего прочего, что с домом связано». Ту же самую мысль можно сформулировать еще более определенно: «Секрет рекламы, — написано в сборнике «Психология бизнеса», — кроется в профессиональном умении использовать весь спектр слабостей и склонностей человека, в мастерском применении методов стимуляции многочисленных иллюзий, основывающихся на желаниях и мечтах».

Средства манипуляции

Манипулятивное воздействие облегчается, если манипулируемый находится в некоем состоянии сознания, снижающем его критичность к происходящему и способность принимать адекватные решения. Таким состоянием является, например, *транс*. Способы создания или, как это обычно говорится, «наведения» транса описаны в большом количестве изданий, главным образом, относящихся к области нейро-лингвистического программирования. Например, вот как Э. Цветков обосновывает целесообразность применения одного из средств создания трансового состояния номинализации: «... сравните два высказывания, и вам станет ясен механизм воздействия номинализации. Когда вы произносите "Вы поймете...", ваш собеседник ждет от вас продолжения, чего он, собственно, должен понять, и в таком случае вы вынуждены выложить конкретную информацию, с которой можно и не согласиться. Если же вы говорите: «Вы обретете понимание», то подсознание вашего собеседника наполняет эту фразу своим собственным контекстом, и он не требует от вас никаких дополнительных пояснений».

Конкретных приемов манипуляции столь много, что их невозможно перечислить, тем более квалифицировать. Поэтому будем упоминать приемы в дальнейшем, описывая в качестве примеров некоторые ситуации манипулирования. Здесь же остановимся на более широких категориях, относящихся к манипулированию, которые назовем средствами. В известной степени к средствам можно отнести и упомянутое создание транса. Однако это средство скорее предваряет манипуляцию, нежели составляет собственно манипулятивное воздействие.

В качестве еще одного подготовительного средства могут выступать разнообразные *подстройки*. Однако, подстройка — не только манипулятивное средство. Ее целесообразно применять для повышения эффективности взаимодействия в любых ситуациях, если мы заинтересованы в расположении партнера. По внешнему «рисунку» подстройки невозможно определить, является ли она частью манипуляции, поскольку критерий отличия «добросовестной» подстройки от манипулятивной — мотивация человека, который ее применяет.

Подстройка к движениям, позе, миганию, дыханию, темпу речи осуществляется невербально, к эмоциям — комплексно, к проблемам и мотивам партнера по общению — исключительно с помощью речи. Последнее очень широко используется в рекламе.

К собственно манипулятивным средствам отнесем прежде всего следующие.

1. Изменение разными средствами образа действительности. Каким-то ее элементам придается важное значение, это значение гипертрофируется, и манипулируемый становится готовым к осуществлению каких-то действий в данном направлении.

2. Создание неопределенного образа действительности, например путем использования расплывчатых формулировок «в сложившихся обстоятельствах», «в данной ситуации».

3. Вовлечение в деятельность (например, финансовой пирамиды), что создает у манипулируемого соответствующие мотивы, и он сам вовлекает в эту деятельность других людей.

Существенно облегчают манипуляцию (а иногда составляют ее суть) так называемые стратегемы влияния, описанные Э. Аронсоном и Э. Пратканисом. К ним относится, например, информационно-коммуникативный марафон, т. е. массированная, многократная подача одинаковой информации в течение длительного времени. Таким средством пользуются, к примеру, религиозные объединения и финансовые пирамиды.

Личность манипулятора

Книга Э. Шострома «Человек-манипулятор» [59] была одной из первых известных русскоязычному читателю научно-популярных работ, посвященных манипуляции. В ней больше,

чем в каких-либо других источниках, уделено внимание личности манипулятора. Особенности этой личности рассматриваются автором в сопоставлении с антиподом манипулятора — актуализатором (табл. 9).

Таблица 9

**Сравнение человека-манипулятора»
и «человека-актуализатора» (по Э. Шострому)**

Человек-манипулятор	Человек-актуализатор
1. Ложь (фальшивость, мошенничество). Разыгрывает роли, чтобы произвести впечатление. Выражаемые им чувства выбираются намеренно в зависимости от обстоятельств.	1. Честность (искренность). Способен быть честным в своих чувствах, какие бы они ни были. Чистосердечен, выразителен, бывает сам собой.
2. Неосознанность. Видит то, что хочет видеть.	2. Осознание (отклик, жизненнаполненность, интерес). Хорошо видит и слышит себя и других.
3. Контроль (закрытость, намеренность). Жизнь — шахматная игра. Контролирует себя, скрывая мотивы от «оппонента».	3. Свобода (спонтанность, открытость). Хозяин своей жизни, субъект, а не кукла и объект. Обладает свободой выражать свои потенции.
4. Цинизм (безверие). Не доверяет себе и другим. Видит отношения с людьми как имеющие две альтернативы: контролировать или быть контролируемым.	4. Доверие (вера). Обладает верой в себя и других, чтобы установить связь с жизнью и справиться с трудностями.

Важно отметить, что в понимании Э. Шострома *манипулятор* — это обычно человек, **неосознанно** реализующий манипулятивные воздействия, сам страдающий от невозможности отказаться от постоянно осуществляемой им игры. Он, безусловно, эксплуатирует других, но одновременно эксплуатирует и себя, причем делает это «в целях самозащиты».

Между тем в большинстве литературных источников, особенно практически ориентированных, подразумевается, что манипулятор сознательно выбирает техники воздействия на партнера, прогнозирует результат этих воздействий, в случае необходимости корректирует тактику и т. д. Другими словами, возможна и весьма вероятна сознательная манипуляция. Необходимость различения двух психологических механизмов, детерминирующих манипуляцию, отмечает и Е. В. Сидоренко, выдвигая в качестве одного из вопросов, который необходимо осветить в ходе специального тренинга, следующий: «Как отличить того, кто манипулирует, от того, кто ведет бессознательную психологическую игру?»

Рассматривая личностные качества манипулятора, нельзя обойти вниманием комплекс черт, называемый *«макиавеллизм»*. Термин «макиавеллизм» появился как производное от имени итальянского общественного деятеля, политического историка, мыслителя, военного теоретика Никколо Макиавелли. Он считал, что в политической борьбе допустимо во имя великих целей пренебрегать законами морали и применять любые средства, оправдывая жестокость и вероломство правителей в их борьбе за власть. В наше время Макиавелли иногда называют родоначальником эффективного менеджмента, теоретиком организационного поведения. Главными психологическими составляющими макиавеллизма как свойства личности являются: 1) убеждение субъекта в том, что при общении с другими людьми ими можно и даже нужно манипулировать; 2) навыки манипуляции, умение манипулировать. Последнее можно конкретизировать как способность убеждать других, понимать их намерения и причины поступков. Манипулятивные убеждения и навыки, как отмечает В. В. Знаков, могут не совпадать у одного и того же человека. В процессе онтогенетического развития дети могут перенимать у родителей систему убеждений, которая не прямо, а косвенно влияет на их поведение. Другие дети копируют свойственные родителям успешные способы манипулирования людьми, но не перенимают у них макиавеллистские убеждения. Несмотря на это, вероятно, можно рассматривать макиавеллизм как личностную предпосылку манипулятивного поведения.

В многочисленных западных исследованиях выявлены личностные характеристики, которыми обладают люди, набравшие высокий балл по так называемой Мак-шкале (шкале макиавеллизма): экстернальность, подозрительность, враждебность. Такие люди более эффективно обманывают других, в межличностном общении они чаще используют лесть и в целом успешнее влияют на других людей. Макиавеллизм не коррелирует с интеллектом, рациональными установками и такими личностными чертами, как потребность в достижении и уровень тревожности.

Экспериментальные данные свидетельствуют, что для субъектов с маскулинным типом структуры отношений к другим людям характерен высокий уровень выраженности отношений манипулирования, доминирования, подозрительности, агрессивности, враждебности и низкий уровень выраженности отношений принятия. Фемининный тип структуры отношений в большей степени свойственен женщинам, чем мужчинам, характеризуется высоко выраженными отношениями подчинения, эмоциональной близости, принятия и низко выраженными отношениями подозрительности и враждебности. Есть также данные о том, что в общении женщины более искренни, доверчивы, открыты и менее контролируют себя. Женщины в большей степени, чем мужчины, ценят честность в отношениях.

Когда и в результате чего у человека формируется склонность к манипулированию? Е. В. Сидоренко на этот вопрос дает гипотетический, но убедительный ответ: чаще в детстве и в результате невозможности добиться желаемого с помощью открытого общения. Например, некоторые дети дошкольного возраста научаются «заболевать», когда им не хочется идти в детский сад, получать легкие травмы, если не удастся добиться внимания со стороны взрослых, использовать в своих целях опасения родителей, что за ребенка будет стыдно перед гостями. В последнем случае ребенок может, например, при гостях выкрикнуть нецензурное слово и наслаждаться испугом родителей. Когда человек подрастает, ситуации манипулирования становятся другими, арсенал средств расширяется, сами средства совершенствуются, но манипуляция как способ решения проблем остается с ним до старости.

Решение отказаться от манипулирования как основного вида общения и обратиться к открытому общению приходит к человеку нелегко и, как правило, в результате индивидуальной или групповой работы с психологом или психотерапевтом. Реализация этого решения также требует значительных психических усилий.

Анализируя личность манипулятора, естественно поставить вопрос: счастлив ли манипулятор? Этот вопрос касается главным образом манипулятора «сознательного», т. е. человека, использующего манипулятивные стратегии и тактики целенаправленно и осознано, поскольку манипулятор бессознательный — это, по сути, невротик, а с этим психологическим статусом понятие «счастье» совмещается с явным трудом. Казалось бы, умение добиваться своих целей посредством специально организованного общения обеспечивает человеку дополнительные шансы на успех в жизни и деятельности. Однако постоянная неискренность общения в конечном итоге стирает грань между манипулятором в понимании Э. Шострома и рассматриваемым нами типом личности. «Сознательный» человек-манипулятор рано или поздно начинает вести себе как манипулятор уже неосознанно. Прямое следствие этого — потеря человеком адекватного представления о себе как носителе мотивов, чувств, отношений. Человек перестает понимать, где он настоящий, а где искусственный, неискренний, играющий. Человек перестает также получать удовольствие от общения, поскольку общение для него становится средством достижения цели и теряет спонтанность. Если продолжать эту мысль, легко прийти к выводу, который представляется весьма обоснованным: манипулятор рискует утратой идентичности.

О той же опасности манипулирования пишет Е. Л. Доценко [18], формулируя эту мысль несколько по-иному: «Сама технология манипулятивного воздействия требует от манипулятора некоторой раздвоенности». Кроме этого, автор видит и другие издержки манипулятивного поведения человека. Руководствуясь низменными мотивами, такой человек невольно повышает их значимость в собственных глазах, что, по-видимому, искажает картину мира и, безусловно, сужает арсенал средств общения. Можно добавить также, что человек-манипулятор неиз-

бежно несет моральные потери из-за ухудшения отношений со своими партнерами по общению. Ведь не все люди, общающиеся с манипулятором, безусловно наивны в отношении манипулятивных воздействий. Если участник общения знает или постепенно догадывается, что им постоянно манипулируют, он закономерно будет терять доверие к этому партнеру и начнет избегать общения с ним.

То же самое касается и «коллективного» субъекта манипуляции, которым может являться фирма, постоянно использующая манипулятивную рекламу. Потребитель рекламы может распознать манипуляцию и отказаться от услуг этой фирмы. В этом случае страдает и доверие людей к рекламе в целом.

Манипуляция и эффективность деятельности

В исследовании, проведенном нами совместно с А. П. Артемьевой, обнаружено, что манипулятивное общение связано с эффективностью деятельности, и эта связь неоднозначна: манипулятивное поведение способствует эффективности одних видов деятельности и не способствует эффективности других. Мы обнаружили, что в сфере торговли манипулятивное поведение продавцов поощряется администрацией, т. к. манипуляции способствуют увеличению объема продаж, привлечению новых покупателей и т. д. Мы не обнаружили связи между манипулятивным поведением педагогов и экспертной оценкой эффективности их деятельности администрацией и коллегами, однако получилась значимая обратная корреляция между использованием педагогами манипуляций в учебном процессе и экспертной оценкой эффективности их деятельности учащимися. Это лишний раз свидетельствует, что проблема педагогического манипулирования недостаточно исследована: учащиеся оценили эффективность деятельности манипулятивных педагогов ниже, чем деятельность учителей с низкими показателями по Мак-шкале и опроснику «Манипулятивные тактики», а администрация школы оценила эффективность деятельности тех и других одинаково. Возможно, для администрации школ факты педагогического манипулирования не представляются значимым, что неблагоприятно отражается на общении с учащимися педагогов, склонных к манипулятивному поведению.

Не вызывает сомнений, что в некоторых житейских, равно как и в деловых ситуациях, манипуляция может выполнять функции защиты от агрессивного партнера, использующего грубые формы психологического давления и не поддающегося рациональной коррекции. Яркий пример такой ситуации — взаимодействие с человеком, не вполне психически адекватным, являющимся частым клиентом поликлиник, социальных служб, жилищно-коммунальных организаций. Администратор, взаимодействующий с таким клиентом, возможно, нуждается в консультации с целью формирования адекватных ситуации средств манипулятивного воздействия на партнера.

Подверженность манипуляции

Выраженность личностных предпосылок стать жертвой манипуляции зависит, вероятно, от двух обстоятельств: от того, насколько выражены у человека «слабости», на которых может основываться манипуляция, и от того, насколько эти «слабости» компенсированы адекватными средствами. Второе обстоятельство поясним на примере. Одной из самых распространенных манипуляций, построенных на чувствах, является манипуляция по типу «ты меня не любишь». Если человек, которому так говорят, уверен в своих чувствах, ведет себя в соответствии с ними и не чувствует себя в чем-то виноватым — манипуляция не удастся. То же самое можно выразить по-другому: чем более личностно зрел человек и чем более выражена его индивидуальность, тем менее он подвержен манипуляции.

Именно поэтому гораздо легче манипулировать не отдельным человеком, а толпой. Как известно, в толпе человек частично, а иногда в значительной степени теряет собственный психологический потенциал, даже если члены толпы не находятся в одно и то же время в одном и том же месте. Известный исследователь феномена толпы Густав Лебон выделяет такие виды толп, как избирательная, парламентская, присяжная и криминальная. Учитывая современные реалии, перечень необходимо дополнить толпой фанатов — спортивных или поклонников эстрадных звезд. С точки зрения манипуляции более всего интересна избирательная толпа, манипуляция которой осуществляется регулярно и достаточно успешно.

Некоторые авторы склонны рассматривать подверженность манипуляции как некое общечеловеческое качество: «Во многих отношениях, — пишут Э. Аронсон и Э. Пратканис, — мы являемся когнитивными скупцами, постоянно пытаюсь сэкономить свою когнитивную энергию... Не задумываясь, мы принимаем вывод или утверждение не потому, что они серьезно обоснованы, а потому, что те сопровождаются упрощенческими приемами убеждения». Как общечеловеческое свойство можно рассматривать и стремление сохранить привлекательный образ «я». Одним из средств этого может быть использование «правильных» (судя по рекламе) бритвенных станков, употребление в пищу «правильных» сухих завтраков и применение такой же жевательной резинки, что и знаменитый киноактер из рекламного ролика.

Манипуляция в средствах массовой информации и рекламе

Вспомним, что одним из основных видов манипуляции является манипуляция потребностями. Поэтому владельцев средств массовой информации (СМИ) не в последнюю очередь интересуют потребности потребителей их продукции. «Исследование аудитории, — утверждает С. Г. Ихсанова [30], — сводится к тому, что выделяются различные группы — целевые. И первый вопрос, на который отвечают все подобные исследования, звучит так: «Каковы потребности аудитории, когда она обращается к СМИ?»

Типы потребностей:

1. Ориентационная (потребность сориентироваться). Потребность эта очень древняя, она проистекает от животных инстинктов. Безусловно, СМИ поставляют ориентиры, чтобы человек сориентировался в социальной ситуации.

2. Потребность престижа. СМИ удовлетворяют стремление человека быть причастным к какому-то престижному сообществу, к какой-то статусной группе.

3. Утилитарная потребность. СМИ дают людям сведения утилитарного характера: что, где происходит, что, где можно купить и какими услугами воспользоваться.

4. Рекреативная потребность, мотив структурирования времени. Люди обращаются к СМИ для того, чтобы с пользой

потратить время, они смотрят телевизор между делом, читают газеты на бегу. Они заполняют свободное пространство в своей частной жизни.

5. Познавательная потребность.

6. Потребность контакта, желание общаться. Масс-медиа предоставляет суррогатный вариант общения. В исследовании, посвященном поиску связи между уровнем одиночества человека и его любовью к сериалам, обнаружено, что люди, субъективно воспринимающие себя одинокими, проявляют заметную любовь к сериалам. Люди, будучи одинокими, ищут какую-то компенсацию, и в качестве компенсации выступает телевидение, в частности сериалы, которые создают иллюзию событийности, иллюзию, что в жизни происходит много эмоционально насыщенных событий.

С. Г. Ихсанова перечисляет также ряд наиболее типичных для журналистской практики приемов манипуляции. Некоторые из них являются общими и используются в качестве таковых и в других сферах. Помимо них, в данный перечень входят специфические для СМИ приемы манипуляции.

- Драматизм в подаче информации. Материал преподносится не сухо, а с некоторым конфликтом, нарастающим напряжением. Этот прием имеет внушающее воздействие. Человека захватывает сюжет, динамика напряжения, эмоциональная ритмика.

- Использование фактов. Факты убедительней, чем рассуждения. Прием используется в сочетании с другими приемами, перечисленными ниже: «якорь», «упаковка», «обобщение».

- Использование ярких метафор также увеличивает внушающее воздействие текста. Метафора активно подключает к восприятию информации воображение воспринимающего. Когда человек перестает размышлять над текстом, а начинает воображать, представлять некоторые ассоциирующиеся с текстом сцены, он автоматически впадает в состояние легкого транса.

- Создание ситуации неопределенности, тайны. Ситуация неопределенности особенно привлекательна для мужчин.

- Внушающим воздействием обладают цитаты. Человек неосознанно испытывает уважение к авторитетам. Цитирование заведомо авторитетных лиц избавляет читателя от необходимо-

сти критиковать, анализировать и выстраивать собственную позицию. Таким образом, манипулятор попадает в иррациональную сферу психики, где находится почитание авторитетов.

- Оценка также элемент внушения. Человек обычно не затрудняет себя оценкой событий, которые к нему лично отношения не имеют. СМИ, давая готовые оценки, облегчают ему жизнь, избавляют его от принятия собственного решения.

- Прием «якорь» выступает в СМИ в многообразных обликах. Например, сомнительная информация присоединяется к положительной ценности. Верстка газетной полосы также может «ставить якорь», если фотография «нужного» кандидата в депутаты помещается рядом с фотографией улыбающихся детей, а «ненужного» — рядом с фотографией городской свалки.

- Прием «упаковка» — сомнительная новость помещается в ряду положительных новостей.

- Прием «присоединение». Сравним фрагменты устных выступлений двух политиков: Один говорит: «я решу все ваши проблемы», а другой — «я знаю, что у вас крыша течет, угол обваливался». Первый многое обещал, второй ничего не обещал, но он «присоединился», перечислив некоторые бытовые проблемы. Второй выглядит честнее и, вероятно, добьется лучшего результата, т. к. продемонстрировал свою причастность. Ощущение причастности — одна из базовых потребностей человека, он нуждается в этом ощущении.

- Уловка «шаблоны переживаний» — показ людей, выражающих какую-либо эмоцию по отношению к предмету, лично не затрагивающему зрителя. Например, достаточно показать на фоне разрушенного селения плачущую женщину, и зритель получает «готовую» эмоциональную оценку данного события. Принять такую оценку гораздо легче, чем сформировать собственную. Невольно «экономя усилия», зритель присоединяется к предложенной ему оценке.

- Прием «словесные формулы». Люди восприимчивы к кратким, сжатым словесным формулировкам. Слоган — именно такая словесная формулировка.

- Достоверность источника тоже имеет внушающее воздействие. Если реципиент уверен в достоверности источника, он не будет подвергать критике информацию.

- Прием «обобщение» — частный факт подается в контексте «сколько можно?».

- Введение понятия «мы»: «я» повествователя заменяется на «мы», в результате чего потребитель информации невольно идентифицируется с предлагаемой оценкой действительности.

- Введение понятия «они»: для усиления категории «мы» часто бывает достаточно ввести категорию «они». Далее можно успешно переходить к эксплуатации конфликта, для чего намекнуть на существование ценностного конфликта, например межнационального или конфликта мужчин и женщин.

- Прием «использование значимых символов». Это могут быть символы общенациональных ценностей. Для американцев таковыми являются, например, свобода слова, права человека. Национальные ценности россиян определить сложнее, поэтому чаще эксплуатируются общечеловеческие ценности: богатство, любовь, родственные отношения.

Манипуляция в сфере рекламы касается буквально каждого человека: подсчитано, что за год средний человек сталкивается примерно с полутора тысячами новых рекламных сообщений. Безусловно, не каждое рекламное сообщение — манипуляция. Т. И. Краско оценивает долю манипулятивных реклам во всей рекламной продукции приблизительно равной 10 процентам. С. Горин считает манипуляцию сущностью, по-видимому, любой рекламы: «... реклама должна провоцировать: а) трансовую индукцию при виде товара; б) совершение импульсивных покупок». Манипулятивный момент (более или менее выраженный) присутствует в рекламе в тех случаях, когда она:

- преувеличивает способность рекламируемого товара или услуги удовлетворять какую-либо потребность человека,

- заявляет о возможности товара (услуги) удовлетворять те потребности, которые этот товар (услуга) в принципе удовлетворять не может. Например, реклама мыла, аромат которого якобы заставляет всех мужчин восхищаться использовавшей это мыло женщиной,

- скрывает недостатки товара. Например, многочисленные рекламные ролики о дешевых продуктах питания вроде бульонных кубиков или вермишели «Роллтон»,

- делает акцент не на характеристиках товара, а на форме рекламного сообщения. Например, забавные анимационные ролики с летающими коровами, бегающей фасолью и т. д.

Манипуляция в деловой сфере и бизнесе

Средств и приемов манипуляции, свойственных именно деловой сфере и сфере бизнеса, по-видимому, не существует. Бизнесмен, как и любой человек, может подвергаться манипуляциям со стороны руководства, со стороны подчиненных и со стороны партнеров. Поэтому уместно рассмотреть те конкретные ситуации, которые возникают в общении этих участников деловых отношений.

Подчиненные чаще, чем руководители, действуют с помощью неосознанной манипуляции. Приемы такой манипуляции по традиции, заложенной Э. Берном, обычно называют «играми». Предлагаемая ниже краткая классификация игр подчиненных в сфере труда состоит из классических для теории Э. Берна видов, адаптированных к сфере деловых отношений. Игры, как уже говорилось, представляют собой типичные манипуляции, т. к. обладают основными признаками манипуляции. Главный из них — закрытость цели, двойная мотивация. Поэтому, описывая игры в деловых взаимоотношениях, будем сопровождать это описание комментариями о мотивах, движущих манипулятором, как открытых, так и скрытых. Открытый (поверхностный) мотив своих действий манипулятор старается активно продемонстрировать. Он заинтересован в том, чтобы этот мотив окружающими был замечен и расценен как единственный двигатель поведения. Скрытый мотив в действительности является основным. Именно ради его реализации и затевается манипуляция.

Итак, ***игры, в которые играют подчиненные.***

- Игра «Да, но»

На совещании продавцов обсуждается вопрос, почему у одного из них объем продаж ниже, чем у других продавцов. Его коллеги предлагают многочисленные варианты улучшения положения, делятся своим опытом, рассказывают, как им удастся преодолевать трудности. На все предложения «отстающий» отвечает примерно следующее: «Само по себе это верно, но ведь моя торговая точка расположена не в таком оживленном месте,

как у вас». Или: «Да, это правильно, но не со всеми покупателями это срабатывает». Чем больше он выдвигает возражений, тем больше ему стараются помочь. Совещание затягивается...

Поверхностный мотив: желание работника получить помощь с целью повышения качества своей деятельности.

Скрытый мотив: нежелание работника что-либо делать, стремление переложить ответственность за выполняемую работу на других.

Игра «Да, но» очень характерна для ситуаций, в которых руководство упрекает работника в чем-то, пытается стимулировать его усилия по улучшению качества работы. О выходе из этой, так же как и из других игр (о защите от манипуляции данного вида) речь пойдет ниже.

- Игра «Я глуп»

Сотрудник, недавно назначенный на новую должность, успешно справляется с обязанностями. Руководителя этого сотрудника не устраивает лишь то, что он постоянно задает вопросы, причем такие, на которые сам знает ответ.

Поверхностный мотив: желание работника получить помощь с целью повышения качества своей деятельности.

Скрытый мотив: стремление работника переложить ответственность за выполняемую работу на других.

- Игра «Пни меня»

Работник в целом хорошо справляется с обязанностями, но постоянно допускает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник регулярно вызывает подчиненного для объяснений. Результатом разговора бывает очередное порицание или наказание подчиненного. Тем не менее ситуация повторяется.

Поверхностный мотив: стремление работника выполнять свои обязанности с максимально возможным качеством.

Скрытый мотив: желание работника обратить на себя внимание, получить поощрение за работу, которую он в основном выполняет хорошо.

- Игра «Зал суда»

Два работника не могут прийти к единому мнению по одному производственному вопросу. Например, два продавца не могут договориться, как размещать товары в торговом по-

мещении. В возбужденном состоянии они приходят к общему начальнику и описывают ему ситуацию, чтобы он сам все решил. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Ведется не деловая дискуссия, при которой человек открыт для восприятия аргументов другой стороны, а спор, в котором каждый старается «протащить» собственное предложение.

Иногда к спору подключается «третья сторона» — другие продавцы, менеджеры, специалисты по рекламе. Ситуация часто приводит к тому, что появляется некий «проигравший», который, возможно, прибегнет к мести, тем самым будет заложена основа для еще одной игры.

Поверхностный мотив: желание обоих работников получить помощь с целью повышения качества своей деятельности.

Скрытый мотив: победить в споре, подчеркнув свою значимость в глазах других и в собственных глазах.

- Игра *«Сам увидишь, что из этого получится»*

Руководитель дает подчиненному некоторое поручение, например закупить определенное оборудование. Подчиненный пытается объяснить, почему, на его взгляд, не следует приобретать машины именно у этого поставщика. Однако руководитель настаивает, и работник отвечает: «Ну, хорошо, если вы так хотите, я куплю именно это оборудование» — и в точности выполняет указание шефа. Спустя некоторое время обнаруживается, что машины некачественные. Подчиненный ходит победителем: он переложил ответственность за напрасно потраченные деньги на своего шефа.

Поверхностный мотив: в точности выполнить указания, данные руководителем.

Скрытый мотив: стремление работника переложить ответственность за выполняемую работу на других.

Манипуляции со стороны руководителей также могут принимать форму игр, т. е. манипулятором могут двигать неосознаваемые мотивы. Однако, называя ниже следующие примеры играми, будем иметь в виду, что люди, занимающие руководящий пост, часто используют манипуляцию сознательно, рассматривая ее как один из инструментов руководства. Е. Л. Додченко отмечает, что без манипуляции руководство практически

невозможно. Более того, манипуляция входит в качестве одной из составляющих в социальную роль руководителя. Т.С. Кабаченко предлагает хороший критерий, по которому можно отличить манипуляцию в руководстве от «не-манипуляции», под которой можно понимать психологические методы управления. Этот критерий, применимый, кстати, не только к анализу деятельности руководителя, — соответствие целей психологических приемов «декларируемым принципам конкретной профессиональной деятельности, нормам профессиональной этики и тем моральным и юридическим ограничениям, которые регламентируют соответствующую деятельность».

На практике же обычно действия руководителя представляют собой причудливую смесь из манипуляции и «не-манипуляции». Каждому руководителю приходится так или иначе отвечать себе на вопрос, до какого предела его манипулятивные тактики в отношении подчиненных допустимы и где начинается выход за пределы этических норм.

Итак, некоторыми типичные *игры, в которые играют руководители*, следующие.

- Игра «Позор»

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного какие-то недостатки. Работа может быть на 90 % сделана блестяще, но дело представляется таким образом, будто она куда не годится. Вариант той же игры: подчиненному было поручено новое и сложное дело. Предусмотреть все «подводные камни» этого дела и обойти их не смог бы и сам начальник. Работник в основном справился с работой и получил вполне удовлетворительный результат, однако по объективным причинам этот результат не идеален. Руководитель оценивает работу так, как будто подчиненный совсем не справился с заданием. В обоих случаях подчиненный начинает чувствовать себя виноватым и извиняться, у него появляется опасение, что он никогда не сможет выполнить работу настолько хорошо, чтобы начальник остался доволен.

Поверхностный мотив: стремление активизировать потенциал работника, повысить качество его деятельности.

Скрытые мотивы: 1) стремление заставить подчиненного работать на пределе своих возможностей путем актуализации

у него чувства вины; 2) желание подчеркнуть свою руководящую роль, свое превосходство над партнером.

- Игра *«Сейчас я тебе покажу!»*

Руководитель замечает какое-либо несущественное нарушение дисциплины и порядка со стороны работника и реагирует на это незначительное событие с излишней суровостью и строгостью. Например, он говорит сотруднику, опоздавшему на работу на 3 минуты: «А вы знаете, который час?» Ответ сотрудника: «Извините, пожалуйста, что я опоздал, это больше не повторится». Ответ начальника звучит угрожающе: «Вы уже второй раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». После этой сцены наступает молчание.

Поверхностный мотив: желание активизировать потенциал работника, повысить качество его деятельности.

Скрытый мотив: стремление подчеркнуть свою руководящую роль, свое превосходство над партнером.

- Игра *«Догадайся сам»*

Руководитель, отдавая подчиненному указания, намеренно упускает подробности относительно того, каким бы он хотел видеть результат, или относительно конкретных шагов подчиненного по выполнению указаний. Подчиненный «по умолчанию» действует в соответствии с собственными представлениями о целесообразности. Если он по ходу дела обращается к руководителю с какими-либо вопросами, тот встречает эти вопросы с таким видом, будто подчиненный спрашивает сущую ерунду. После того как работа закончена, руководитель заявляет о своем недовольстве результатом или путями его достижения.

Поверхностный мотив: предоставить подчиненному некоторую свободу действий, открыть возможности для творческого подхода к делу.

Скрытый мотив: желание сэкономить свои психические усилия, переложить часть ответственности на другого человека.

- Игра *«Не твои ли это обязанности?»*

Руководителю необходимо, чтобы кто-то из его подчиненных выполнил работу, которая по своему содержанию входит неизвестно в чьи обязанности (таких видов работы много в любой организации). Встретив в коридоре, как правило, первого

попавшегося работника, руководитель приглашает его к себе и дает ему указания относительно данной работы. В большинстве случаев работник от неожиданности не находит аргументов для отказа от данного ему задания. Тем самым работник берет на себя дополнительные обязанности.

Поверхностный мотив: стремление активизировать потенциал работника, повысить качество его деятельности.

Скрытый мотив: желание сэкономить свое время и психические усилия.

- Игра *«Смотри, какой я добрый»*

Руководитель дает подчиненному одновременно много трудоемких и сложных заданий. Общение построено таким образом, что у подчиненного нет времени что-либо возразить, к тому же он не решается это сделать. Однако в глазах у подчиненного почти ужас. Выдержав паузу, руководитель говорит: «Ну, ладно, вот это я сделаю сам», имея в виду какую-то маленькую часть перечисленной работы. Подчиненному кажется, что он получил значительную «скидку», ощутимую поддержку от начальства. Все остальное представляется ему уже не таким страшным.

Поверхностный мотив: стремление активизировать потенциал работника, повысить качество его деятельности.

Скрытый мотив: желание сэкономить свое время и психические усилия.

- Игра *«Ты мне должен»*

Подчиненный приходит к руководителю с какой-либо просьбой. Изложив ее, он ждет ответа руководителя. Вместо ответа руководитель начинает перечислять «грехи» подчиненного: он что-то вовремя не сделал, что-то вообще забыл сделать, что-то сделал неправильно. Разговор уходит далеко в сторону от первоначальной просьбы.

Поверхностный мотив: стремление активизировать потенциал работника, повысить качество его деятельности.

Скрытый мотив: желание сэкономить свое время и психические усилия, избавив себя от необходимости выполнять просьбу, с которой к нему обратились.

Манипуляция со стороны деловых партнеров (поставщиков, потребителей, владельцев помещений и транспортных средств)

носит почти всегда сознательный характер. Основной скрытый мотив такой манипуляции — стремление получить коммерческую выгоду за счет партнеров по бизнесу. Причем эта выгода должна стать результатом собственно психологических средств. Основной способ достижения цели получения такой дополнительной выгоды — приукрашивание своего товара (услуги), если манипулятор — продавец, и дискредитация предлагаемого товара (услуги), если манипулятор — покупатель.

Защита от манипуляции

В проблеме манипуляции наибольшее практическое значение имеет вопрос защиты от манипулятивных воздействий. Этому вопросу порой придается большее значение, чем анализу механизмов манипуляции. К тому же некоторые авторы отмечают, что в практическом отношении психологу удобнее работать со способами защиты от манипуляции, чем с манипулятивными умениями. Е. Л. Доценко считает, что значительно легче защищаться от манипуляции, нежели манипулировать, поскольку манипуляция в некотором смысле сходна с искусством, а защита от нее предполагает лишь усвоения некоторых техник. С этим автором согласна Е. В. Сидоренко: «Влияние — это атрибут психического. Человек влияет, потому что он существует... Человек сам не всегда ощущает собственное влияние... В противоположность этому, чужое излучение воспринимается как извне поступающий и потому объективно существующий сигнал. Можно разработать методы улавливания таких слабых сигналов, распознавания их и противостояния им... для того, чтобы без помех совершить свой путь, реализовать свои возможности в преодолении пространственно-временных ограничений».

Несмотря на это, авторы многочисленных практических пособий по психологии для бизнесменов, руководителей, продавцов и рекламных агентов отдают явное предпочтение обучению приемам манипулирования, нежели обратному. В сущности, между этими двумя группами умений нет непреодолимой границы: чтобы защищаться от манипуляции, необходимо знать, как она осуществляется, и ставить барьеры на пути действий манипулятора. Кроме того, иногда лучшим путем защи-

ты является ответное манипулирование, позволяющее «переманипулировать» манипулятора.

Существуют специальные техники создания психологических барьеров на пути манипулятивных воздействий. Причем если с теоретической точки зрения интересно, сознательно человек манипулирует или неосознанно, с точки зрения тактик защиты это значения не имеет: защищаться желательно и в том и в другом случае.

Способы защиты от манипуляции подчиняются ряду общих принципов, пригодных для любого вида манипуляции, и включают частные приемы, соответствующие манипуляциям определенного типа.

Первый общий принцип защиты от манипуляции — выведение общения на открытость и искренность. Реализация этого принципа призвана противостоять закрытому общению, навязываемому манипулятором. Превратить общение в открытое и искреннее может трехшаговая стратегия, предложенная Е. Л. Доценко.

Шаг 1. Манипулятору сообщается, что факт манипуляции зафиксирован.

Шаг 2. Используемая манипулятором тактика ставится под сомнение с точки зрения ее целесообразности и закономерности.

Шаг 3. Манипулятору предлагается другой путь взаимодействия.

Пример: «Я вижу, ты очень хочешь, чтобы я подписал документы именно сейчас. Я не уверен, что за такое короткое время я смогу достаточно внимательно их изучить или хотя бы просмотреть. Давай встретимся завтра с утра. К тому времени у меня будет возможность ознакомиться с материалами, и я их подпишу».

Другой способ прояснить суть дела и, соответственно, перевести общение в открытую форму известен как информационный диалог. Информационный диалог отчасти пересекается с предыдущим способом и заключается в последовательной постановке перед партнером серии вопросов, комментариев собственной позиции и формулировке своих предложений по характеру дальнейшего общения.

Вопросы, направленные на прояснение сути дела

- Что вы имеете в виду, когда говорите о...?
- Какие факты (условия, ограничения, преимущества) вы имеете в виду?
- Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?
- Что именно вы считаете неконструктивным?
- Как мы могли бы сформулировать нашу задачу?

Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора

- Почему вы спрашиваете меня об этом именно сейчас?
- Зачем ты говоришь мне об этом?
- О чем в действительности ты хочешь меня попросить?
- Что ты хочешь этим сказать?

Ответы и сообщения

- Да, эта работа не была закончена в срок.
- Это было мое решение.
- Совещание было созвано для обсуждения именно этой проблемы.
- Да этот успех очень важен для нас.

Предложения по существу дела

- Предлагаю согласовать наши подходы до начала переговоров.
- Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных.
- Не могли бы вы еще раз сформулировать ваш вопрос?

Второй общий принцип защиты от манипуляции — активизация ответственности партнера за процесс и результат совместной деятельности. Большинство манипулятивных воздействий по определению являются актами перекладывания ответственности с манипулятора на манипулируемого. Последний не совсем беззащитен в этом отношении, поскольку располагает средствами предотвращения этого действия. Так, в игре «Да, но» наилучшим способом защиты от манипуляции со стороны сотрудника будет следующий путь поведения его коллег. Кто-то из них (скорее всего, руководитель или человек, ведущий совещание) может сказать манипулятору: «Я вижу, вы столк-

нулись с большими трудностями и сомневаетесь в эффективности наших предложений. Я предлагаю прежде всего составить список этих предложений. Мы не будем их сейчас обсуждать. Вы потом спокойно сами их проанализируете. Я буду очень рад, если на следующем совещании вы скажете, что воспользовались некоторыми из них».

В игре «Я глуп» также есть возможность воспользоваться данным приемом. Сотруднику, который постоянно спрашивает известные ему вещи, можно задать вопрос: «А как вы делали это раньше?» Обычно после короткой заминки следует конкретный ответ. Манипуляция блокирована. Результат можно закрепить, если поговорить с работником о его соображениях по наиболее эффективному выполнению данной работы.

Аналогичные действия несложно осуществить и в случае манипуляции со стороны начальника. Например, в игре «Догадайся сам» вполне уместно задать руководителю ряд вопросов, которые призваны уточнить его позицию по поводу дальнейшего распределения ответственности. Вопросы, в частности, могут быть такими: «Если я правильно понимаю, решение всех частных задач и определение характера деталей остается за мной?», а также «Могу я в ходе выполнения работы обращаться к вам по различным частным вопросам?». Если руководитель (что характерно для данной игры) недоволен спросит: «Что тут может быть непонятно?», адекватным ответом будет, например, следующий: «В данный момент мне хотелось бы уточнить...».

Третий общий принцип защиты от манипуляции — активизация мыслительной обработки ситуации. Как пишет Д. Кандыба, формулируя основной совет людям, оказавшимся в ситуации, в которой возможно создание у них со стороны собеседника трансового состояния, «держитесь левой стороны». Имеется в виду левое полушарие, ответственное за логическое мышление и рациональный анализ ситуации. Тот же самый принцип Е. Л. Доценко конкретизирует в рекомендациях задавать себе в процессе общения с предполагаемым манипулятором следующие вопросы. Почему этот человек обратился именно ко мне? Для чего он все это мне рассказывает? Какова

его истинная цель? Так как решение этих вопросов с трудом совместимо с продолжением беседы, можно решать их не во внутреннем плане, а внести непосредственно в контекст беседы: «Почему вы обратились именно ко мне?», «Зачем вы все это мне рассказываете?», «Правильно ли я себе представляю вашу цель...?»

К логическому анализу ситуации непосредственно относится и фиксация признаков готовящегося манипулятивного воздействия. Как правило, это некоторые поведенческие проявления со стороны партнера по общению. В некоторых случаях симптоматичными могут быть отдельные составляющие внутреннего состояния потенциальной жертвы манипуляции.

Результатом логической обработки ситуации может стать и такой прием защиты от манипуляции, как избегание. Полезно и возможно избегать ситуаций, в которых мы зависим от единственного источника информации.

Некоторые особенности поведения партнера, свидетельствующие о попытках манипулирования с его стороны

- Копирование вашей позы, жестов.
- Попытки организовать ваше внимание, привлечь его к чему-то в ситуации, часто несущественному ее аспекту: «Посмотрите...».
- Попытки стимулировать ваше ролевое поведение: «Вы же мужчина!», «Вы же женщина!», «Вы же руководитель!».
- Рассогласование вербального и невербального поведения или несовпадение слов и жестов (свидетельство неискренности).
- Создание дефицита времени.

Некоторые ваши собственные психологические проявления, свидетельствующие о попытках манипулирования вами

- Чувство обязанности по отношению к партнеру, как будто вы должны что-то сделать для него.
- Беспричинное изменение эмоций: появление радости, легкости, необъяснимой симпатии к партнеру, либо, наоборот, возникновение чувства тоски и одиночества. Е. В. Сидоренко пишет, что наиболее симптоматична амбивалентность эмоций: одновременное переживание гордости и обиды, радости и не-

доверия, умиления и тревоги, а также неадекватность переживаемой эмоции сложившейся ситуации: например, ярость в момент обсуждения несущественного вопроса.

- Повторяемость эмоций при встрече и общении с определенным человеком, например регулярное переживание обиды, досады, унижения, профессиональной некомпетентности.

Вот какие сигналы «плохой» (иначе говоря, манипулятивной) сделки перечисляют Э. Аронсон и Э. Пратканис:

- продавец предлагает бесплатные «подарки»,
- предмет продажи внезапно оказывается недоступным, но «гораздо лучший» товар случайно доступен за «чуть большую сумму»,
- продавец обращает внимание на сумму каждой отдельной оплаты, а не на общую сумму продажи,
- на чтение контракта вам почти или совсем не дают времени,
- продавец заставляет вас испытывать чувство вины из-за того, что вы задаете вопросы или спрашивает: «Неужели вы мне не доверяете?»

Закономерен еще один вопрос, возникающий в связи с защитой от манипуляции: всегда ли надо от нее защищаться, если мы ее зафиксировали? Ответ на этот вопрос отрицательный. В некоторых случаях целесообразнее разрешить человеку применять по отношению к нам манипулятивные приемы, поскольку защищаться — значит в некоторой степени рисковать вызвать у него недовольство. Иногда действия, которые хочет вызвать у нас манипулятор, не настолько тяжелы, чтобы ради избегания их разворачивать защитную стратегию.

2.4. Убеждение

как вид психологического воздействия

Под убеждением понимается преимущественно интеллектуальное психологическое воздействие, основанное на передаче логически выстроенной информации и ставящее целью добровольное ее принятие в качестве побудительного мотива деятельности.

Сложность и многогранность процесса убеждающего воздействия предполагает воздействие как на рациональную, так и на эмоциональную сферу личности, активное взаимодействие инициатора и адресата влияния. Проще поддаются убеждению лица, которые имеют яркое, живое воображение, ориентируются скорее на других, чем на себя, имеют несколько заниженную самооценку.

Эффективность убеждения повышается при соблюдении следующих условий [66]:

- умении установить контакт, вызывать доверие;
- выдержке, терпении и такте;
- умении доказывать, разъяснять, опровергать;
- подаче новых идей так, чтобы они ассоциировались с уже усвоенными;
- личной убежденности, искренности;
- одинаковом понимании терминов, понятий и выражений, используемых сторонами;
- учете индивидуальных особенностей убеждаемого и «психики» малой группы.

Сама процедура убеждения включает три вида воздействия: а) информирование, б) разъяснение, в) доказательство и опровержение.

При осуществлении убеждающего воздействия важно учитывать, *кто, что, как и кому* передает.

Кто? Здесь имеют значение основные характеристики инициатора воздействия, способные оказать влияние:

- авторитетность, компетентность и надежность (способность вызывать доверие);
- уверенность и прямой подход к проблеме, взгляд прямо в глаза;
- способность отстаивать что-либо, принося в жертву свои личные интересы («эффект бескорыстия»);
- привлекательность (особенно эффективна в вопросах вкусов и личных предпочтений). Имеет значение как физическое обаяние (красивые более убедительны), так и «эффект подобию» (мы склонны симпатизировать людям, похожим на нас, принадлежащим к членам одной с нами социальной группы).

Когда выбор основывается на личных оценках, вкусах или стиле жизни, наибольшим влиянием пользуется тот, кто похож на нас. Но когда речь идет о фактах, подтверждение нашего мнения со стороны непохожего на нас человека порождает большую уверенность. Суждение непохожего человека более независимо.

Что? Анализируется содержание сообщения, преобладание рациональной или эмоциональной компоненты:

- сообщение становится более убедительным, если оно вызывает позитивные чувства («эффект хорошего настроения»); если ваши аргументы недостаточно сильны, разумнее привести аудиторию в хорошее настроение в надежде, что она положительно отнесется к вашему сообщению;

- иногда сообщение может оказаться убедительным, если оно апеллирует к негативным эмоциям, возбуждает страх; при этом важно указать аудитории, как избежать опасности, иначе пугающее сообщение может просто не восприниматься;

- наглядность, образность улучшают восприятие сообщения, а аморфность и беспредметность, напротив, ухудшают (лучше один раз увидеть, чем десять раз услышать);

- чем более авторитетен источник сообщения и менее заинтересована аудитория в данной проблеме, тем более крайние взгляды можно высказывать.

Как? Анализируются формы и условия воздействия. К числу выявленных закономерностей относят следующие:

- активно пережитое убеждает больше, нежели пассивно воспринятое;

- убедительность снижается при повышении важности, сложности проблемы и степени знакомства с нею (цель достижения, но не в один присест);

- убедительность повышается при личном влиянии (разговор тет-а-тет), а не при опосредованном информировании;

- чем образнее подача информации, тем убедительнее предлагаемые сообщения. В порядке убедительности различные способы подачи информации располагаются следующим образом: сообщение, передаваемое в настоящий момент («здесь и сейчас») → видеозапись → аудиозапись → печать;

- стимуляция мышления аудитории делает сильное сообщение более убедительным. В качестве методов стимулирования мышления могут использоваться риторические вопросы, воздействие нескольких коммуникаторов, ответственность аудитории за оценку сообщения, ненапряженные позы ораторов, многократное повторение одного и того же сообщения в разных вариантах.

Кому? Важен учет характеристик адресатов влияния, аудитории:

- самооценка адресата. Люди с низкой самооценкой зачастую медленно понимают сообщение и поэтому плохо поддаются убеждению. Напротив, люди с высокой самооценкой понимают все быстро, но предпочитают придерживаться своих взглядов. Лучше всего подвержены воздействию люди с адекватной (умеренной) самооценкой;

- возраст человека. Установки, социальные стереотипы молодых более подвижны. Пожилые люди с трудом воспринимают аргументы убеждения, основанные на современных подходах. Почему? Потому что в течение второго и в начале третьего десятилетия человеческой жизни (т. е. в период юности и начала взросления) происходит наиболее интенсивное формирование личности и ее жизненной философии. Установки, возникшие в этот период, имеют тенденцию оставаться неизменными. Эти установки связаны с более глубокими и устойчивыми впечатлениями;

- образование и заинтересованность. Высокообразованная или заинтересованная аудитория более восприимчива к рациональным аргументам, менее образованная или равнодушная — к эмоциональным;

- «психическое состояние адресата в момент убеждающего воздействия. Неудовлетворенный человек в состоянии фрустрации или эмоционального стресса легче убеждается, если воздействие вызывает мысли, направленные против источника негативных эмоций. Решающим становится не содержание сообщения, а психологическая предуготовленность, эмоциональное состояние адресата. Если сообщение вызывает подходящие для нас мысли, оно убеждает нас. Если же оно заставляет задуматься о контраргументах, мы останемся при прежнем мнении;

- эффект предупреждения. Предварительное информирование приводит к обдумыванию контраргументов. При этом чем более значимо для человека сообщение, тем более веские контраргументы он приводит, тем сложнее его убедить;

- эффект отвлечения внимания. Убедительность вербального сообщения возрастает, если удастся каким-либо образом отвлечь внимание аудитории настолько, чтобы подавить возможное возражение. Обычно это достигается либо с помощью ярких зрительных образов (они воздействуют настолько, что мы не анализируем смысл сообщения), либо высокой скоростью речи (быстроговорящие более убедительны, т. к. оставляют нам меньше времени на возражения), либо элементарным отвлечением (например, появление красивой девушки в мужской аудитории в момент убеждающего воздействия).

Правила убеждения собеседника [64]

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей: сильные, слабые и несостоятельные. Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию. Излишняя убедительность всегда вызывает отпор. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный.

Сильные аргументы

Они не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Это прежде всего:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, вытекающие из них;
- законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- экспериментально проверенные выводы;
- заключения экспертов;
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- статистическая информация, если сбор ее, обработка и обобщение сделаны профессионалами.

Слабые аргументы

Они вызывают сомнения ваших оппонентов, клиентов, сотрудников. К таким аргументам относятся:

- умозаключения, основанные на двух или нескольких отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе. Например: «Вода? Я пил ее однажды. Она не утоляет жажды»);
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям;
- аналогии и непоказательные примеры;
- доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы, изречения;
- доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений;
- выводы из неполных статистических данных.

Несостоятельные аргументы

Они позволяют разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их. Ими бывают:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на сомнительные, непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- домыслы, догадки, предположения, измышления;
- доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество;
- выводы, сделанные из фиктивных документов;
- выдаваемые авансом посулы и обещания;
- ложные заявления и показания;
- подлог и фальсификация того, о чем говорится.

Законы аргументации и убеждения

1. Закон встраивания (внедрения). Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не вбивать (ломая ее), не излагать их параллельно.

2. Закон общности языка мышления. Если хотите, чтобы вас слышали, говорите на языке основных информационных и репрезентативных систем оппонента.

3. Закон минимализации аргументов. Помните об ограниченности человеческого восприятия (пять — семь аргументов), поэтому ограничивайте число аргументов. Лучше, если их будет не более трех — четырех.

4. Закон объективности и доказательности. Используйте в качестве аргументов только те, что принимает ваш оппонент. Не путайте факты и мнения.

5. Закон демонстрации равенства и уважения. Подавайте аргументы, демонстрируя уважение к оппоненту и его позиции. Помните, что «друга» убедить легче, чем «врага».

6. Закон авторитета. Ссылки на авторитет, известный вашему оппоненту и воспринимаемый им тоже как авторитет, усиливают воздействие ваших аргументов. Ищите авторитетное подкрепление им.

7. Закон рефрейминга. Не отвергайте доводы партнера, а, признавая их правомерность, переоценивайте их силу и значимость. Усиливайте значимость потерь в случае принятия его позиции или уменьшайте значимость выгод, ожидаемых партнером.

8. Закон постепенности. Не стремитесь быстро переубедить оппонента, лучше идти постепенными, но последовательными шагами.

9. Закон обратной связи. Подавайте обратную связь в виде оценки состояния оппонента, описания своего эмоционального состояния. Принимайте на себя персональную ответственность за недоразумение и непонимание.

10. Закон этичности. В процессе аргументации не допускайте неэтичного поведения (агрессия, высокомерие и т. д.), не задевайте «больные места» оппонента.

Классические правила убеждения собеседника

Правило Гомера. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный (слабыми аргументами вообще не пользуйтесь, они прино-

сят вред, а не пользу). Сила (слабость) аргументов должна определяться не с точки зрения выступающего, а с точки зрения лица, принимающего решение.

Правило Сократа. Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он наверняка без затруднения ответит вам «да». Собеседник подсознательно настраивается благожелательно и ему психологически легче сказать «да», чем «нет».

Правило Паскаля. Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо», сохранить достоинство. Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции.

Для повышения эффективности взаимодействия и понимания собеседников важно уметь своевременно заметить и учесть сигналы тела для типичных ситуаций и переговоров:

1. Вовлеченность, интерес. Основное правило: чем больше тело «раскрывается» и чем больше голова и туловище партнера наклоняются к вам, тем более он вовлечен, и наоборот:

- усиливающееся внимание к партнеру и активность: движение вперед головы и верхней части тела, т. е. наклон к партнеру, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице, увеличивающийся темп движений, «активная» посадка на краешке стула, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, открытая жестикуляция рук и кистей, ускоряющаяся речь и жестикуляция рук и кистей;

- более или менее не критическое отношение, полное согласие, доверительность, признание другого: расслабленная посадка головы, часто с наклоном назад, наклон головы вбок (посадка нога на ногу), широкая, удобная поза, спокойный, твердый, открытый и прямой взгляд в глаза партнера, открытая, свободная улыбка, на несколько мгновений закрываемые глаза, при этом чуть обозначенный кивок головой;

- наступившая готовность к активным действиям, воля к работе: резкое вскидывание головы, ранее сравнительно расслаб-

ленное тело приобретает отчетливые признаки напряжения, например, верхняя часть туловища переходит из удобно откинутой на спинку кресла позиции в свободную, прямую посадку.

2. Отвлечение из-за убывающего интереса. Основное правило: чем больше партнер «закрывает» или «скрывает» части своего тела, чем более он отклоняется назад или отворачивается, тем сильнее отвлечение, если не отказ или защита. Бесцельное, пассивное состояние: движение назад, отклонение верхней части тела, а также головы, «закрытая» поза рук и кистей, замедленный темп движений, смена активного участия в разговоре какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, то же — в демонстративно-ленивой позе, например партнер барабанит пальцами по столу, наклон набок головы и (или) верхней части тела, неясное, расплывчатое подчеркивание слов или акцентирование; замедляющаяся скорость речи и жестикуляция.

3. Внутреннее беспокойство, неуверенность, сомнение, недоверие. Внутреннее беспокойство, наступившая нервозность, нервное напряжение: продолжающиеся ритмические движения пальцев, ног, ступней или рук, часто с очень малой амплитудой (тогда беспокойство и напряжение еще негативного рода), ритмически нарушенные движения повторяющегося характера (ерзание по сиденью взад-вперед, неравномерное постукивание пальцем, вращение сигаретной пачки и т. п., прищуривание).

4. Задумчивость, раздумья, обстоятельные размышления. Взгляд вдаль при известной расслабленности, руки, заложенные за спину, медленное потирание лба стирающим движением, приоткрытые пальцы касаются рта, при этом взгляд в неопределенное пространство, закрытые на несколько мгновений глаза, язык проводится вдоль края губ, малоподвижная, но относительно богатая мимика при неактивной установке.

5. Усиливающееся отвлечение, отвращение, защита активного или пассивного рода. Общее: отворачивание лица от партнера, отклонение тела назад, при этом вытягивание рук ладонями вперед. Удивление, нежелание, возбуждение, гнев: более или менее сильное напряжение, сильные удары ладонью или костяшками пальцев по столу, вертикальные

складки на лбу, обнажение зубов, стискивание челюстей, неуместные сильные и монотонные движения, покраснения, повышение громкости голоса.

2.5. Предоставление персональной обратной связи

Для установления и поддержания взаимоотношений необходимо высказать, каким образом слова или поведения одного человека действуют на другого. Такие реакции называют «предоставлением персональной обратной связи». Когда подчеркивается позитивное поведение и достижения — позитивная обратная связь (похвала, комплимент), когда указываются негативное поведение и вредные действия — негативная обратная связь. В целом значение обратной связи для человека заключается в том, что именно обратная связь обеспечивает двусторонность субъектности. Она позволяет человеку переживать внимание со стороны другого, признающего его право действовать и оказывать воздействие.

2.5.1. Похвала и комплимент

Значение позитивной обратной связи основано на базовых межличностных потребностях человека.

В. Шутц рассматривал три вида межличностных потребностей: потребность «включения», потребность «контроля» и потребность «в аффекте».

Потребность «включения» — это потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, на основе которых возникают взаимодействие и сотрудничество. С точки зрения самооценки данная потребность проявляется в желании чувствовать себя ценной и значимой личностью, нравиться, привлекать внимание и интерес, в стремлении добиться признания, известности и одобрения. Быть человеком, не похожим на других, т. е. быть индивидуальностью — другой аспект потребности «включения». Основным в этом выделении из массы других является то, что для достижения полноценных взаимоотношений с людьми нужно добиться понимания, почувствовать, что окружающие видят присущие лишь индивиду черты и особенности.

Потребность в «аффекте» определяется как потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, опираясь на любовь и близкие, теплые эмоциональные контакты. На эмоциональном уровне она проявляется в способности индивида любить других людей и в осознании того, что он любим другими в достаточной степени, что он достоин любви. Данная потребность обычно касается личных эмоциональных отношений между двумя близкими людьми (парных взаимоотношений) и ведет к поведению, направленному на эмоциональное сближение с партнером или партнерами.

Потребность «контроля» — это потребность создавать и сохранять удовлетворительные отношения с людьми, опираясь на контроль и силу, как необходимость чувствовать себя компетентной и ответственной личностью. Поведение, вызванное этой потребностью, относится к процессу принятия решений, а также затрагивает области силы, влияния, авторитета. Оно может варьировать от стремления к власти, авторитету и контролю над другими (более того, над чьим-то будущим) до желания быть контролируемым, быть избавленным от любой ответственности.

В. Шутц указал на тесную связь биологических и межличностных потребностей, которая заключается, во-первых, в том, что как биологические, так и межличностные потребности являются требованием оптимального обмена между средой, либо физической, либо социальной; во-вторых, последствия неудовлетворенности биологических и межличностных потребностей могут быть одинаковыми — болезни (физические или психические) и смерть.

Очевидно что удовлетворение потребностей «включении» и «в аффекте» в значительной степени обеспечивается обратной связью в целом и позитивной в первую очередь. В дипломной работе С. Линника «Социальные потребности и эмоциональный комфорт как детерминанты конфликтного поведения», выполненной под руководством Е. В. Драпак, была выявлена связь между удовлетворенностью межличностных потребностей человека и его субъективным благополучием. В частности, была обнаружена связь между удовлетворенностью потребности «во включении» и настроением (преимущественно положи-

тельный эмоциональный настрой продолжительное время, оптимизм в отношении будущего); между удовлетворенностью потребности «в аффекте» и здоровьем (бодрость, хорошая физическая форма).

Являются ли «похвала» и «комплимент», как формы позитивной обратной связи одной и той же реальностью? В научной и популярной литературе отмечаются их различия. Например, О. Б. Горобец отмечает разные признаки похвалы и комплимента.

Жанрообразующие признаки похвалы:

1. Реализация в ситуации прямого/непрямого контакта, а также возможность похвалить не самого контактера, а его работу, результат его труда, достижение и пр.

2. Наличие положительно заряженных стилевых черт: уважение, признание.

3. Объективная (насколько это возможно) оценка достоинств адресата.

4. Возможность и желательность ответной реакции (всегда положительной) — простой благодарности, проявления скромности, чувства удовлетворения.

5. Высокоинформативный характер передаваемой информации за счет серьезности тематики похвалы и ее конкретной референтной соотнесенности.

6. Достаточно высокая степень клишированности на уровне темы, композиции, стилистического отбора языковых средств.

7. Функциональная направленность — демонстрация одобрения с целью повышения эффективности общения и взаимопонимания.

Жанрообразующие признаки комплимента:

1. Реализация в ситуации прямого межличностного контакта.

2. Наличие положительно заряженных стилевых черт: симпатия, восторг, восхищение, поклонение.

3. Гиперболизация достоинств адресата, повышенная эмоциональность оценки.

4. Возможность и желательность ответной (предположительно положительной) реакции, выражающей симпатию.

5. Этикетный, малоинформативный характер передаваемой информации.

6. Достаточно высокая степень клишированности на уровне темы, композиции, стилистического отбора языковых средств.

7. Выраженная функциональная направленность — установление и поддержание межличностного контакта, гармонизация общения.

В контексте рассмотрения проблемы положительной обратной связи поднимается несколько вопросов прикладного характера:

- Как отличить похвалу и комплимент от лести?
- Можно ли классифицировать комплименты?
- Как правильно делать комплименты, чтобы не вызвать негативные эмоции?
- Как правильно принимать комплименты, чтобы не вызвать негативные эмоции?

Пожалуй, можно выделить три основания для дифференциации комплимента и похвалы от лести — искренность / неискренность, бескорыстность / выгода и умеренность / чрезмерность. Когда человеку льстят, используются в основном неискренние чрезмерные восхваления, чтобы снискать расположение этого человека.

Выделяют разные основания для классификации комплиментов. Наиболее полно виды комплиментов проанализировал В. П. Шейнов [57].

Он разделил комплименты по следующим основаниям:

1. *По эффективности и степени оказываемого воздействия:*

- *Негативные.* Это дежурные, «пустые» комплименты, представляющие банальности и штампы: «Ты сегодня хорошо выглядишь!»

- *Позитивные.* Они делятся, в свою очередь, на четыре вида по двум признакам: *прямые* или *косвенные*, *открытые* или *с прикрытием*. В прямых комплиментах напрямую восхищаются достоинствами человека или его поступками. В косвенном комплименте это осуществляется опосредованным образом, через легко прослеживаемую связь упоминаемых фактов с достоинствами человека (интерьер в кабинете,

машина и т. п). Открытый комплимент нацелен на привлечение к нему повышенного внимания *«Эта прическа вам очень идет»*. В противоположность этому в комплименте с прикрытием стараются переключить внимание на нечто иное: *«У Вас прекрасные волосы. Это от природы или вы что-то делаете специально?»*

- *Неотразимые*, суть которых в незаметности. Она достигается тем, что дается *намек*, который позволяет адресату *домыслить* комплимент в приятном для себя ключе.

2. Классификация комплиментов по их направленности.

- Комплимент направлен на личность человека *через его качества, умения, навыки, черты характера*. *«Мне нравится твоя способность устанавливать контакты с людьми»*.

- Комплимент, направленный на личность человека *через что-то, выделяющее его или принадлежащее ему* (прическа, одежда, макияж, бижутерия, ручка, телефон, компьютер, автомобиль, квартира и т. д.). *«У вас очень красивая дочь»*.

- Комплимент, направленный на личность человека *через чувства и ощущения*, которые испытываются при общении с ним. *«Я чувствую, что только тебе я могу по-настоящему доверять»*.

3. Классификация комплиментов по способам их произнесения

- *Прямым обращением*. *«У Вас сегодня новая прическа. Она Вам к лицу»!*

- *Через третье лицо*, когда есть уверенность, что сказанное передадут адресату. *«Она просто эталон стиля»*.

- *Восклицательным предложением*. *«Ах, какая же ты красивая!»*

- *Сравнением*. *«В отличие от меня, ты всегда все делаешь вовремя»*.

- *Вопросительным предложением*. *«И откуда ты все это знаешь?»*

- *Косвенной речью*. *«Все только и говорят о Вашем последнем выступлении!»*

Отмечая влияние обратной связи на эмоциональное состояние партнера, предполагалось, что положительная обратная связь (на то она и положительная!) будет вызывать положи-

тельные эмоции. Однако не всегда так бывает. Реакция человека на комплимент зависит от отношения к тому, кто его делает, от качества комплимента, от отношения к себе, от конкретной ситуации (места, времени, настроения).

Например, в качестве причин неадекватной реакции на комплимент рассматриваются:

- низкая самооценка, боязнь стать центром всеобщего внимания,
- уверенность, что ничего особенного вы не сделали,
- мысль, что комплимент к чему-то обязывает,
- психологическое напряжение, неумение общаться,
- сомнение в искренности других, конфликтность, нежелание видеть в людях позитивное.

Очевидно, что переживаемая эмоция проявляется в поведении, и эта обратная реакция имеет последствия. Рассмотрим несколько типичных реакций.

1. Отрицание. Может выражаться в различных формах, но худшей из всех является прямое заявление собеседнику о том, что он ошибается в своем суждении: «Что за глупости Вы говорите, это все неправда! Я же знаю, что поправилась и выгляжу ужасно!».

2. Обесценивание. Человек вступает в противоречие с высказанным комплиментом: «Нет, что Вы, это старое платье, а туфли куплены на распродаже» или «Обычно у меня получается лучше, а это было так себе...»

3. Равнодушие. «Да, я знаю». Такой ответ говорит, что человеку нет никакого дела до собеседника и его комплиментов.

4. Обмен комплиментами. «Да, и Вы тоже хорошо выглядите». Это вариант обесценивания комплимента, его формализации и ритуализации.

Неадекватная реакция на комплимент и похвалу может привести к нарушению отношений. Поэтому вопрос, как реагировать на комплимент, является актуальным и требует ответа. Рекомендаций, если заглянуть в Интернет, существует довольно много, но конкретные формы человек сможет найти сам, если будет учитывать два принципа: *показать свою естественную радость и поблагодарить собеседника.*

2.5.2. Конструктивная критика

В словаре С. И. Ожегова критика толкуется как обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков.

В этом определении стоит обратить внимание на два компонента, во-первых, на процесс — это обсуждение; во-вторых, на цель — это вынесение оценки, выявление недостатков.

Конструктивная критика имеет иной процесс и направлена на иной результат. Прежде всего конструктивная критика — это *описание* конкретного негативного поведения или действий человека и воздействия такого поведения на других людей [13]. Основная цель критики заключается в *необходимости коррекции поведения человека, возникновения у него собственного желания измениться* [38].

Как и в случае с позитивной обратной связью, достижение целей конструктивной критики зависит от того, кого критикуют, кто критикует, как критикуют и при каких условиях критикуют. Действенная и эмоциональная реакция на критику будет зависеть от особенностей личности, прежде всего от ее самооценки, от установок. Человек будет болезненно воспринимать критику, если рассматривает ее как неуважение к себе. Для конструктивного восприятия критики целесообразно иметь в виду следующее.

- Критикуют только того, в чьи способности исправить положение верят.
- Если человека критикуют, значит верят в его порядочность, в то, что он не станет преследовать за критику.
- Если человек сдержанно, по-деловому относится к критике, значит, он — сильная личность.
- Критика полезна, во-первых, потому, что это резерв совершенствования, во-вторых, потому, что она позволяет выявить отношение критикующего, в-третьих, это возможность эмоциональной разрядки критикующего.

Р. и К. Вердерберы [13] отмечают, что конструктивная критика будет эффективной при выполнении следующих требований.

1. Спрашивайте разрешения, прежде чем критиковать. Человек, который согласен выслушивать конструктивную критику, вероятно, будет более восприимчив к ней, чем тот, к кому проявили неуважение, не поинтересовавшись его желанием.

2. Описывайте поведение, точно и подробно излагая, что сказал или сделал человек, не оценивая его поведение как хорошее или плохое, правильное или неправильное. При описании поведения формируется информационная основа для обратной связи и увеличиваются шансы того, что человек будет восприимчив. Обратная связь, которой предшествует детальное описание, с меньшей вероятностью вызовет оборонительную реакцию.

3. Важно критиковать поведение, а не личность.

4. Критика должна указывать путь к решению проблемы.

5. По возможности следует делать позитивное вступление перед негативными замечаниями, неплохо начать с небольшой похвалы.

6. Следует быть конкретным настолько, насколько это возможно. Чем точнее будет описано поведение или действия, тем легче будет человеку понять, что нужно изменить.

7. Когда это уместно, следует предложить человеку другие варианты поведения. Поскольку конструктивная критика должна помогать человеку, уместно обеспечить его такими рекомендациями, которые привели бы к позитивным изменениям.

Конкретные техники конструктивной критики можно найти в книге Е. В. Сидоренко [55].

- Выражение сомнения в целесообразности.

— *Полагаю, что использование вашей идеи потребует неоправданных затрат.*

- «Цитирование» прошлого случая (Ссылка на аналогичные события, ситуации и решения с описанием тех неблагоприятных последствий, к которым они привели).

— У нас был аналогичный случай месяц назад. К сожалению, оказалось, что такого рода заказы требуют привлечения дополнительных работников.

- Ссылка на три причины (Сообщение о том, что предложение не может быть принято по трем причинам).

— Я не согласен взять Иванова сейчас на эту должность. Он еще не прошел испытательного срока. Это раз. Он допустил несколько ошибок. Это два. И он муж одной из сотрудниц, а я против семейственности. Это три.

Для конструктивного восприятия критики имеют значения условия, в которых она осуществляется, — время, место, обстоятельства жизни критикуемого. Если в данный момент человек находится в тяжелых обстоятельствах или в плохом настроении, критика не будет услышана и воспринята и только может усугубить его состояние.

Задания для самостоятельной работы

Упражнение 1

Продолжите список словесных паттернов благодарности за похвалу и комплимент.

«Спасибо, мне очень приятно»,
«Я рада слышать это именно от Вас»,
«Вы подняли мне настроение на целый день»,
«Благодарю, я и вправду очень старалась»,
«Я ценю Ваше внимание»,
«Так приятно, что Вы это заметили»

Упражнение 2

Вспомните и опишите ситуацию, в которой вам, казалось, оказывали положительный знак внимания, а вы не испытывали положительных эмоций. Предположите, почему имел место такой диссонанс.

Упражнение 3

Ниже перечислены возможные эмоции в ответ на похвалу и на комплимент. Предположите, с чем они связаны.

<i>Эмоции и чувства</i>	<i>Причины</i>
<i>гнев</i>	
<i>раздражение</i>	
<i>обида</i>	
<i>удивление</i>	
<i>растерянность</i>	
<i>подозрительность</i>	
<i>равнодушие</i>	

Упражнение 4

Ниже перечислены приемы создания неотразимых комплиментов (по Виктору Шейнову). Придумайте свои примеры.

1. Восхищение не самим человеком, а тем, чем он гордится.

Пример: *С каким вкусом у вас подобрана обстановка!*

Свой пример:

2. Комплимент человеку в его отсутствие, будучи твердо уверенным, что он узнает о ваших словах.

Пример: *Он подобрал замечательный коллектив.*

Свой пример:

3. Комплимент с «драматизацией». Вы «даете» собеседнику вначале небольшой «минус», а затем — огромный «плюс».

Пример: *Не могу сказать, что Вы хороший работник. Вы просто незаменимы для нас!*

Свой пример:

4. Комплимент — сравнение с чем-нибудь самым дорогим для автора комплимента.

Пример: *Как я мечтал бы иметь такого же ответственного сына, как Вы.*

Свой пример:

5. Двойной комплимент. Отмечается и то, что важно для собеседника, и его собственные заслуги.

Пример: *Такой великолепный цветок мог вырасти только у такого истинного ценителя красоты, как ты.*

Свой пример:

6. Комплимент-ощущение. Сообщается об испытываемых ощущениях.

Пример: *Мне всегда так хорошо с тобой!*

Свой пример:

7. Через оценку вещи адресата оценивается его личность.

Пример: *В черном ты неотразима!*

Свой пример:

8. «Ложка дегтя». Для этого предварите положительное высказывание маленьким замечанием:

Пример: *Ты опоздал на встречу, но без твоей помощи я бы не справился с заданием.*

Свой пример:

9. Сравнение не в свою пользу. Этот прием включает некоторое принижение своих заслуг.

Пример: *Вам за три дня удалось сделать то, на что мы тратили неделю.*

Свой пример:

10. Обращение за советом.

Пример: *Не мог бы ты посоветовать, где лучше отдохнуть.*

Свой пример:

11. Комплимент-аванс.

Пример: *Я уверена что твоя работа заставит о себе говорить.*

Свой пример:

12. Комплимент-цитирование.

Пример: *Я слышал (говорят), что Вы прекрасно готовите.*

Свой пример:

13. Комплимент-объяснение.

Пример: *Поскольку ты здесь знаешь больше всех, скажи мне, пожалуйста!*

Свой пример:

14. Комплименты с «негодованием».

Пример: *Я возмущен. Зачем ты так все прекрасно сделала, что я так не смог бы?*

Свой пример:

15. Через внешнее о внутреннем.

Пример: *У вас умные и проницательные глаза.*

Свой пример:

16. «Это не комплимент, это констатация!»

Пример: *О, у Вас достойная машина! Это не комплимент, а констатация факта!*

Свой пример:

17. Комплимент «минус — плюс».

Пример: *Знаете, мне Вас искренне жаль... Наверное, не-легко быть такой красивой женщиной?!*

Свой пример:

Упражнение 5. Люди, которые для вас значимы

Подумайте о людях, которые имеют для вас в жизни значение (родители, друзья, коллеги и т. д.). Запишите в первую графу. Во второй отметьте, почему они заслуживают знаки внимания, комплимент. В третьей — когда вы делали им комплименты последний раз.

Люди, которые для меня значимы	Почему они заслуживают комплименты	Когда я делал им комплименты последний раз

Упражнение 6

В книге В. В. Козлова и А. А. Козловой «Управление конфликтом» [38] приведены возможные формы критических высказываний руководителем в отношении подчиненного. Вспомните ситуацию в которой вы кого-то критиковали. Кратко опишите ее, например: «Жена критикует мужа за неудачно сделанный ремонт дома». Попробуйте адаптировать варианты критических высказываний к данной ситуации.

Формы критических высказываний	Пример	Ваш пример
Подбадривающая критика	Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас не получилось	
Критика-упрек	Ну что же Вы? Я на Вас так рассчитывал!	

Формы критических высказываний	Пример	Ваш пример
Критика-надежда	Надеюсь, что в следующий раз Вы сделаете это лучше	
Критика-аналогия	Когда я был таким, как Вы, я допустил точно такую же ошибку	
Критика-похвала	Работа сделана хорошо, но только не для этого случая	
Обезличенная критика	В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии	
Критика-озабоченность	Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших коллег, как...	
Критика-сопереживание	Я хорошо Вас понимаю, вхожу в Ваше положение, но и Вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано...	
Критика-сожаление	Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно	
Критика-удивление	Как?! Неужели Вы не сделали эту работу?! Не ожидал...	
Критика-ирония	Делали-делали и сделали. Работа что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?	
Критика-намек	Я знал одного человека, который поступил точно так же, как Вы. Потом ему пришлось плохо...	
Критика-смягчение	Наверное, в том, что произошло, виноваты не только Вы...	

Формы критических высказываний	Пример	Ваш пример
Критика-укоризна	Что же сделали так неаккуратно? И не вовремя?!	
Критика-замечание	Не так сделали. В следующий раз советуйтесь	
Критика-предупреждение	Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!	
Критика-требование	Работу Вам придется переделывать!	
Критика-вызов	Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения!	
Конструктивная критика	Работа выполнена неверно, что собираетесь теперь предпринять?	
Критика-опасение	Я очень опасаюсь, что и в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне	

Упражнение 7

Отметьте, какие из установок на восприятие критики [28] вы можете отнести к себе.

Установки на восприятие критики	Это мои установки (+)
1. Критика в мой адрес — мой личный резерв совершенствования. 2. Объективно критика — это форма помощи критикуемому в устранении недостатков в работе. 3. Критика в мой адрес — это указание направлений совершенствования того дела, которым я занимаюсь.	

Установки на восприятие критики	Это мои установки (+)
4. Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользы. 5. Всякое приглушение критики вредно, т. к. «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатка. 6. Конструктивное (с установкой на улучшение дела) восприятие критических замечаний не может зависеть от того, какими мотивами критикующий руководствовался (важно, чтобы была верно указана суть недостатка). 7. Критика в мой адрес делает меня сильнее, т. к. позволяет увидеть и устранить то, что мешает мне достичь успеха и на что я сам мог и не обратить внимания. 8. Главный принцип конструктивного восприятия — все, что я сделал, можно сделать лучше. 9. Меня критикуют — значит верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев.	

Литература

1. Алешина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алешина. — М. : Независимая фирма «Класс», 1999. — 208 с.
2. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. — СПб. : Питер, 2001. — 288 с.
3. Андреева, Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. — М. : Аспект Пресс, 2004. — 288 с.
4. Аргайл, М. Психология счастья / М. Аргайл. — М. : Прогресс, 1990. — 336 с.
5. Арутюнян, М. Ю. Обратная связь в системе восприятия человека человеком / М. Ю. Арутюнян, Л. А. Петровская // Психология межличностного познания ; под ред. А. А. Бодалева. — М. : Педагогика, 1981. — С. 42–53.
6. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. — Минск : Новое знание, 2001. — 328 с.
7. Басова, А. Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии / А. Г. Басова // Молодой ученый. — 2012. — № 8. — С. 254–256.
8. Башкин, М. В. Конфликтная компетентность : метод. указания / М. В. Башкин. — Ярославль : ЯрГУ, 2014.
9. Биркенбиль, В. Ф. Сигналы тела / В. Ф. Биркенбиль. — М. : АСТ, 2007.
10. Большой психологический словарь / под ред. Б. Г. Мещерякова, акад. В. П. Зинченко. — М. : Прайм ЕВРОЗНАК, 2003.
11. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. — М.: Институт практической психологии ; Воронеж : НПО МЛДЭК, 1996. — 256 с.
12. Буева, Л. П. Человек : деятельность и общение / Л. П. Буева. — М. : Мысль, 1978.
13. Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. — 320 с.

14. Гиппенрейтер, Ю. Б. Чудеса активного слушания / Ю. Б. Гиппенрейтер. — М. : АСТ, 2013. — 192 с.
15. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие / В. А. Горянина. — М. : Академия, 2002. — 416 с.
16. Григорьева, Н. Н. Коммуникационный менеджмент : учебный курс / Н. Н. Григорьева. — М. : МИЭИП, 2004. — 168 с.
17. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — СПб. : Питер, 2008. — 544 с.
18. Доценко, Е. Л. Психология манипуляции : феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. — М. : ЧеРо ; Изд-во МГУ, 1997. — 344 с.
19. Драпак, Е. В. Психология общения и управление конфликтом : метод. указания / Е. В. Драпак. — Ярославль : ЯрГУ, 2010.
20. Дэна, Д. Преодоление разногласий : Как улучшить взаимоотношения на работе и дома / Д. Дэна. — СПб. : Ин-т личности ; Ленато ; Палантир, 1994. — 138 с.
21. Ерастов, Н. П. Логико-психологические основы лекционной пропаганды / Н. П. Ерастов. — М. : Общество «Знание» РСФСР, 1979. — 40 с.
22. Егидес, А. Лабиринты общения, или Как научиться ладить с людьми / А. Егидес. — М. : АСТ-Пресс Книга, 2002.
23. Елизаров, А. Н. Введение в психологическое консультирование : учеб. пособие / А. Н. Елизаров. — М. : МГОПУ им. М. А. Шолохова ; Институт сферы социальных отношений, 2002. — 72 с.
24. Ерина, С. И. Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя / С. И. Ерина. — Ярославль, 2000.
25. Жмуров, В. А. Большая энциклопедия по психиатрии / В. А. Жмуров. — М., 2012.
26. Знаков, В. В. Основные направления исследования понимания в зарубежной психологии / В. В. Знаков // Вопросы психологии. — 1986. — № 3.

27. Знаков, В. В. Психология понимания : Проблемы и перспективы / В. В. Знаков. — М. : Институт психологии РАН, 2005. — 448 с.
28. Знаков, В. В. Понимание в познании и общении / В. В. Знаков. — М. : ИП РАН, 1994. — 235 с.
29. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2009. — 576 с.
30. Ихсанова, С. Г. Методы управления персоналом : учеб.-метод. пособие / С. Г. Ихсанова, Н. Н. Ярушкин, Р. С. Хамматова. — Самара : Изд-во СГПУ, 2007.
31. Кабаченко, Т. С. Методы психологического воздействия : учеб. пособие / Т. С. Кабаченко. — М. : Педагогическое общество России, 2000. — 540 с.
32. Каган, М. С. Мир общения / М. С. Каган. — М. : Политиздат, 1988.
33. Каган, М. С. Человеческая деятельность / М. С. Каган. — М., 1974. — С. 82.
34. Козлов, В. В. Управление конфликтом / В. В. Козлов А. А. Козлова. — М.: Экзамен, 2004. — 224 с.
35. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учеб. пособие / М. М. Кашапов. — Ярославль : ЯрГУ, 2006. — 116 с.
36. Кашапов, М. М. Психология творческого мышления профессионала : монография / М. М. Кашапов. — М. : ПЕР СЭ, 2006. — 688 с.
37. Конева, Е. В. Проявление субъектности во взаимодействии врачей и пациентов / Е. В. Конева, М. А. Николаева, В. К. Солондаев // Ярославский психологический вестник. — 2014. — № 31. — С. 56–59.
38. Коровкин, С. Ю. Когнитивные и аффективные механизмы юмористической фасилитации решения творческих задач / С. Ю. Коровкин, О. С. Никифорова // Экспериментальная психология. — 2014. — Т. 7, № 4. — С. 37–51.
39. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. — СПб. : Питер, 2001. — 544 с.

40. Лабунская, В. А. Невербальное поведение : структура и функции / В. А. Лабунская // Социальная психология : хрестоматия ; сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. — М. : Аспект Пресс, 2000. — С. 84–111.

41. Лабунская, В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В. А. Лабунская. — Ростов н/Д. : Изд-во Ростов. ун-та, 1986. — 136 с.

42. Лебедева, Н. М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию / Н. М. Лебедева. — М. : Ключ-С, 1999. — 191 с.

43. Леонтьев, А. А. Деятельность и общение / А. А. Леонтьев // Вопросы философии. — 1979. — № 15.

44. Леонтьев, А. А. Общение как объект психологического исследования / А. А. Леонтьев // Методологические проблемы социальной психологии. — М., 1975. — С. 123.

45. Мальханова, И. А. Деловое общение : учеб. пособие / И. А. Мальханова. — М. : Академический проект ; Трикста, 2005. — 224 с.

46. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг : учебное пособие / И. А. Мальханова — М. : Академический проект, 2006. — 165 с.

47. Лисина, М. И. Формирование личности ребенка в общении / М. И. Лисина. — СПб. : Питер, 2009.

48. Ломов, Б. Ф. Категории общения и деятельности в психологии / Б. Ф. Ломов // Вопросы философии. — 1979. — № 8. — С. 37–38, 45.

49. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. — М. : Наука, 1984. — 444 с.

50. Панферов, В. Н. Общение как предмет социально-психологических исследований : дисс. ... д-ра психол. наук. Л., 1983.

51. Пиз, А. Язык телодвижений : Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. — М. : Эксмо, 2003.

52. Психологические основы профессиональной деятельности : хрестоматия / сост. В. А. Бодров. — М. : ПЕР СЭ ; Логос, 2007. — 855 с.

53. Психология труда / под ред. А. В. Карпова. — М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. — 352 с.
54. Романов, А. А. Грамматика деловых бесед / А. А. Романов. — Тверь : Фамилия, 1995. — 239 с.
55. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2008. — 208 с.
56. Чуковский, К. И. Собрание сочинений : в 15 т. Т. 2 : От двух до пяти / К. И. Чуковский. — М. : Терра, 2001.
57. Шибутани, Т. Социальная психология / Т. Шибутани. — М. : Феникс, 2002. — 544 с.
58. Шостром, Э. Человек-манипулятор : Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации / Э. Шостром. — М. : Психотерапия, 2008.
59. Этические аспекты в социальной работе : метод. пособие в помощь руководителю благотворительной организации (по материалам монографий) / сост. М. Кузьмина. — СПб., 2000. — 84 с.
60. Exline, R. Affective relations and mutual glance in dyads / R. Exline, L. Winters // Affect, cognition and personality ; ed. S. Tomkins & C. Izard. — New York : Springer, 1965. — P. 319–360.
61. Основы журналистики. — URL : www.textfighter.org
62. Все о здоровье и красоте. — URL : www.neboleem.net
63. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ». — URL : www.intuit.ru
64. Элитариум. Психология. — URL : www.elitarium.ru
65. Психологос. Энциклопедия практической психологии. — URL : www.psychologos.ru
66. Psyera. Гуманитарно-правовой портал. — URL : psyera.ru
67. Библиотека психолога. — URL : mexus.ru

Тренинг делового общения

Если общение с позиций психологии труда представляет собой коммуникации и контакты в процессе делового взаимодействия, закономерен вопрос о возможности его совершенствования. Поэтому широко распространен и в настоящее время достаточно хорошо операционализирован тренинг делового общения. Е. В. Сидоренко отмечает, что тренинг такой направленности отличается от тренинга личностного общения тем, что его содержанием является совместная продуктивная деятельность, а не те проблемы, которые затрагивают внутренний мир людей [55].

Е. В. Сидоренко описывает несколько моделей тренинга, которые применяются в мировой практике.

«Английская модель» направлена на тренинг социальных умений. Термин «социально-психологический тренинг» не используется в англоязычной литературе. В Великобритании и США близкие виды тренингов называются тренингом социальных навыков (SocialSkillstraining), тренингом умений социальной жизни (Social/ LifeSkillstraining) или тренингом коммуникативных умений (CommunicftiveSkillsTraining).

«Немецкая модель» ориентирована на развитие следующих коммуникативных компетенций:

- 1) вступления в контакт,
- 2) активного слушания,
- 3) ведения дискуссии,
- 4) выравнивания эмоционального напряжения партнера,
- 5) аргументации.

Тренер должен концентрировать внимание не на свойствах личности участников, а на этих умениях. При этом предполагалось, что осознание человеком своих барьеров в овладении умениями дает личностный инсайт. Кроме того, умения обратным действием меняют личность человека. По мнению Е. В. Сидоренко, немецкая модель — это модель агрессивной ликвидации недостатков в построении общения. Для того чтобы участники действительно захотели развивать

коммуникативные умения, им нужно усвоить, насколько они несовершенны. Чем активнее человек настаивает на том, что у него «нет проблем в общении», тем быстрее и решительнее нужно показать ему, что они у него есть. Для этого следует поставить его в такие условия, когда он будет неуспешен. Оказавшись в ситуации провала, человек приходит в состояние неуверенности и открытости новому опыту. Он сам начнет спрашивать: «А какое поведение было бы более эффективным?» Этот процесс перевода человека из состояния твердой уверенности в себе в состояние податливости назывался *лабилизацией* (от слова «лабильный» — гибкий). Основными недостатками, мешающими человеку строить эффективное общение, являются: 1) эгоцентризм; 2) игнорирование партнера; 3) принижение личности партнера.

«**Английская модель**» направлена на формирование социальных навыков. К базовым социальным навыкам относятся:

- 1) контроль позы;
- 2) контроль социальной дистанции;
- 3) контроль выражения лица (например, «несчастное» выражение лица — это дефицит социального навыка);
- 4) поддержание контакта глаз;
- 5) контроль тона голоса;
- 6) контроль громкости голоса;
- 7) объем речи (если человек слишком мало или слишком много говорит — это дефицит навыка);
- 8) подбор темы для беседы;
- 9) понимание социальных сигналов других людей, таких как тон голоса, выражение лица и др.

Тренинг социальных навыков начинается с диагностики в форме короткой тестовой ролевой игры. Сначала терапевт обсуждает с клиентом, в каких социальных ситуациях у него возникают трудности. Это может быть, например, ситуация знакомства с новыми людьми, противостояния доминантному начальнику и т. п. Эта ситуация проигрывается с другим членом группы или «подсадной уткой». После фазы диагностики формулируются цели терапии для каждого индивидуального участника. Такой целью может быть развитие несовершенной или формирование новой поведенческой реакции, например

умения формулировать открытые вопросы, устанавливать и поддерживать контакт глаз, управлять громкостью голоса.

Затем начинается фаза тренировки новой реакции. Помимо словесных инструкций, на этой фазе может использоваться моделирование реакций. Если клиенту недостаточно простого описания новой реакции, она ему демонстрируется. Для этого используются специально подготовленные видеозаписи или «живая модель», в качестве которой выступает сам терапевт или кто-либо из участников группы.

Если используется моделирование, важно обратить внимание клиента на те аспекты поведения модели, которые он должен заметить. Как правило, необходимо «вылепливать» реакцию постепенно, чтобы повысить вероятность успеха уже на первых стадиях работы. Когда клиент поймет, что от него требуется, ему предлагается попрактиковаться в другой ролевой игре. После ролевой игры клиенту немедленно дают обратную связь. При этом нужно тщательно следить за тем, чтобы сначала давалась позитивная и воодушевляющая обратная связь, и только после этого — критическая. После получения обратной связи клиенты вновь практикуются в ролевых играх. Практика продолжается до тех пор, пока новые реакции не становятся «переученными», т. е. пока они не перейдут за грань первого правильного выполнения. После этого важно дать каждому индивидуальное домашнее задание, которое поможет генерализовать реакцию, перенести ее из непосредственного окружения, в котором она была выучена, в более широкое социальное окружение.

Обычно на дом задается простая, часто встречающаяся задача. Например, в течение недели задать по крайней мере по одному открытому вопросу в двух разных беседах; или не менее трех раз установить контакт глаз и поддерживать его не менее пяти секунд и т. п. Обычно клиента просят запомнить или записать, как проходило выполнение задания. Его могут попросить также оценить выполнение им своего задания. В начале каждой последующей сессии обсуждаются результаты выполнения домашнего задания. Иногда участников объединяют в пары, чтобы они могли поддерживать и подбадривать друг друга в процессе выполнения задания.

Таким образом, главными характеристиками английской модели являются:

- 1) использование моделирования реакций,
- 2) обязательность положительной обратной связи,
- 3) достижение уровня «переучивания»,
- 4) домашние задания для генерализации умений.

«Русская модель»

Е. В. Сидоренко предлагает использовать конструктивные элементы и немецкой и английской моделей. От немецкой модели она унаследовала важные элементы содержания, например техники вербализации и снижения эмоционального напряжения. Стремление к четкости и операциональности также несет в себе немецкие черты.

Из английской модели заимствуется стремление к положительной обратной связи, моделирование и критерий «переучивания» в отработке реакций.

Новым в предлагаемой русской модели является:

- 1) стремление к незаметности и безболезненности диагностических процедур,
- 2) введение новых важных элементов содержания, прежде всего коммуникативных умений, способствующих активизации партнера,
- 3) подчеркнутое внимание к методам регуляции эмоционального напряжения,
- 4) «веселость» как обязательный элемент тренинга.

Коммуникативные умения, которые развиваются в тренинге коммуникативной компетентности:

- 1) умение вступать в контакт,
- 2) умение задавать вопросы,
- 3) умение вести «малый разговор»,
- 4) умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т. п.,
- 5) умение услышать и понять то, что имел в виду партнер,
- 6) умение воспринять и понять то, что партнер не в состоянии был выразить,
- 7) умение передать партнеру, что его услышали и поняли,
- 8) умение выравнивать эмоциональное напряжение в беседе.

В модель, предлагаемую Е. В. Сидоренко, включены компетенции, отражающие культурные особенности коммуникативной среды, которая характерна для центральной России. В частности, умения, способствующие активизации партнера (1–4), необходимы в российской программе базового тренинга, поскольку люди не всегда представляют себе, что они должны сообщить и как.

Умение выравнивать эмоциональное напряжение и эмоциональная составляющая в тренинге вообще необходима потому, что по типу поведения российская деловая культура близка к латиноамериканской, т. е. полиактивной, «отношенческой», ориентированной скорее на создание и сохранение хороших отношений с партнером, нежели на конечный результат и эффективность.

Объективно синтез восьми умений образует то, что принято считать *тактом, тактичностью*. По наблюдениям Е. В. Сидоренко, участники тренинга иногда заявляют: «Мы просто учимся, как себя вести!» Возможно, это так. Тренер выполняет ту же функцию, которую должна был в детстве выполнить система семейного воспитания.

Необходимым элементом тренинга является постепенно развивающееся у участников убеждение в том, что:

- здесь можно научиться чему-то **новому**;
- это новое **ценно как знание**;
- это новое **работает**.

Тренер должен так организовать работу с участниками группы, чтобы стали явными «пробелы» в их коммуникативных умениях, которые выражаются в использовании негативных техник, в негибкости позиции, многословии, склонности перебивать партнера и др. После столкновения с собственными «пробелами» участники становятся психологически более восприимчивыми к усвоению конструктивных коммуникативных техник. Совершенствование техник совершается благодаря использованию обратной связи от других участников и видеозаписи.

Некоторые техники делового общения, формируемые в тренинге

В этом разделе приведем несколько произвольно выбранных техник, предназначенных для использования в тренинговых группах разной степени деловой коммуникативной компетенции. Техники ведения беседы (в том варианте, в каком они здесь предлагаются) целесообразны для отработки в более или менее подготовленных группах, техники малого разговора универсальны и годятся для групп любого уровня.

Техники ведения беседы [55]

Вначале о тех вариантах ведения беседы, которые *не способствуют взаимопониманию партнеров*.

1. Негативная оценка — в беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете» и т. п.

2. Игнорирование — мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

3. Эгоцентризм — мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

4. Выспрашивание — мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем ему своих целей.

5. Замечания о ходе беседы — в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора», «Мы несколько отвлеклись от темы», «Давайте вернемся к цели нашего разговора» и т. д.

Техники, способствующие пониманию партнера

1. Вербализация, ступень А (проговаривание, повторение) — мы дословно повторяем высказывание партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. п.

2. Вербализация, ступень Б (перефразирование) — мы воспроизводим высказывания партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Вашими основными

идеями, как я понял, являются...», «Другими словами, ты считаешь, что...» и др.

3. Вербализация, ступень В (интерпретация и развитие идеи) — мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...»

Техники малого разговора [55]

Малый разговор — это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора. Это непринужденная и приятная беседа о семейных делах, хобби, забавных событиях. Малый разговор рассматривается в связи с задачей «разговорить» партнера. Цель малого разговора — создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие.

Техники малого разговора таковы:

- 1) цитирование партнера;
- 2) позитивная констатация;
- 3) информирование;
- 4) интересный рассказ.

Цитирование партнера

Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.

— Вы говорили, что раньше бывали в Суздале?

— Я помню, ты любишь пастельные тона...

— Ты собирался посетить эту выставку...

— Помню, мы говорили о том, что ты любишь париться в баньке у себя на даче...

— Я запомнил разницу между воблером и блесной после того нашего разговора...

Позитивные констатации

Положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах

к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам и т. п.

— Я слышал, что вы в воскресенье были на этом чудесном фестивале?

— Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку вашей тетради...

— Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру.

— Вот такой экран у компьютера действительно не будет утомлять глаза...

— Я недавно встретил Андрея. Он был так увлечен своими мыслями! Работает над новым проектом. Замечательно!

Информирование

Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера.

— Я уже видел в продаже новую модель смартфона в «М-видео» на улице Гоголя.

— Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему, там есть и костюм лошади, очень забавный. А Марина, кстати, еще не ушла с факультета. Она сейчас в буфете.

— Оказывается, можно выбрать вегетарианское меню на весь период семинара. Сегодня грибной суп и жаркое из овощей.

— В последнем номере журнала «NonverbalBehavior» («Невербальное поведение») опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины — на тех, кому нравятся они...

Интересный рассказ

Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.

Критерии «правильного» малого разговора таковы:

- 1) он приятен;
- 2) он увлекает;
- 3) он располагает;
- 4) дает пищу для следующего малого разговора.

Типичные ошибки малого разговора

Вид ошибки	Примеры
1. «Насильственное интервью» (допрос)	- <i>Ну, а чем тебя радует твой сын в последнее время?</i> - <i>Увлекается компьютером... Даже слишком.</i> - <i>А в какие игры он играет?</i> - <i>? (собеседница в затруднении)</i> - <i>Какие у него любимые игры?</i> - <i>? (собеседница в еще большем затруднении)</i>
2. «Инвентаризация жизни»	- <i>Ну расскажи, куда ты ездила в последнее время.</i> - <i>Ох, так устала от поездок, что не хочется даже о них говорить...</i> - <i>Бедная!. ... Ну а что нового в личной жизни?</i> - <i>Знаешь, так хочется отвлечься хоть на несколько часов...</i> - <i>Ну, тогда расскажи, что у тебя случилось хорошего, и т. д.</i>
3. Вырождение в большой разговор	- <i>Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю, ты любишь.</i> - <i>Да, с 28 декабря уеду на неделю в горы.</i> - <i>С 28-го? А отчет ты успеешь подготовить?</i>

Некоторые технологии тренинга делового общения

Для выработки навыков эффективного поведения в различных ситуациях используется **технология бихевиорального тренинга** (авторы — Вим Слот, Хан Спанярд)^{1*}. Она состоит из 13 этапов.

1. Одного из членов группы (по выбору ведущего или по желанию) просят пересказать одну из типичных ситуаций делового общения, поведение в которой неочевидно и вызывает трудности.

* Слот В., Спанярд Х. Нидерландская модель социальной помощи детям и подросткам, ориентированная на социальную компетенцию // Вестник психосоциальной и коррекционной работы. 2000. № 1. С. 28–39.

2. Участник тренинга, пересказывающий ситуацию («клиент»), проигрывает ее с помощью других членов группы. Решение ситуации он находит сам и показывает его в ходе разыгрываемой сценки.

3. Ведущий благодарит участников за игру.

4. Ведущий комментирует те элементы поведения, которые заслуживают поощрения. Такие элементы обязательно надо найти, даже если в целом ситуация разрешена не оптимально. Например, если клиент ничем не смог ответить обидчику, ведущий говорит: «Хорошо, что ты не пошел на конфликт». Если, напротив, клиент повел себя, например, грубо, ведущий может сказать: «Хорошо, что ты быстро сориентировался в ситуации».

5. Ведущий предлагает другие варианты развития ситуации. Эти варианты он подготавливает заранее, готовясь к занятиям, исходя из своего опыта и знания ситуации.

6. Происходит обмен ролями: ведущий играет в той же ситуации роль клиента, а клиент — роль своего партнера по общению. Если в сценке несколько участников, ведущему и клиенту помогают другие члены группы.

7. Ведущий обращается к клиенту с вопросом: что нового тот заметил в развитии ситуации по сравнению с тем, что произошло при реализации пункта 2. Возможно, участники отметят, что так, как показал ведущий, вести себя бесполезно, все равно партнер не поймет, и т. д. В этом случае возможны два варианта действий ведущего. Он может показать другой из заготовленных им способов поведения или спросить участников группы, какой способ решения могут предложить они. В последнем случае тот участник группы, который предложил приемлемый для группы вариант, показывает его, играя в паре с клиентом.

8. Обсуждаются шаги, из которых состоит вариант поведения в ситуации, предложенный ведущим (если группа с ним согласилась) или группой (если она сама предложила приемлемый способ). Шагов должно быть не менее 3 и не более 6. Выделенные шаги записываются на флип-чате, а также всеми участниками на обороте карточек с описанием ситуации, если им их предварительно выдали. Если оказывается, что шагов

более 6, это значит, что мы имеем дело с двумя навыками поведения, и надо работать с каждым отдельно.

9. Ведущий приводит доводы в пользу выделенных шагов (объясняет, почему они необходимы или целесообразны).

10. Снова происходит обмен ролями: клиент играет себя, другие участники группы — его партнеров по общению. В ходе упражнения можно пользоваться «шпаргалкой» — смотреть на записанные на флип-чате шаги.

11. Ведущий благодарит участников упражнения за сам факт его проведения.

12. Ведущий выражает надежду, что клиент будет упражняться и в дальнейшем, используя приобретенный навык.

13. Группа вместе с ведущим обсуждает, в каких еще ситуациях можно использовать найденный способ поведения.

При использовании данной техники обязательным является прохождение всех 13 этапов.

Пример использования техники на конкретной ситуации. Для удобства восприятия примера поместим его в таблицу, в которую включены вышеизложенные этапы рассматриваемой техники (табл. 2).

Таблица 2

Пример использования техники усвоения навыков разрешения проблемных ситуаций в общении применительно к конкретной ситуации (вступление менеджера по продажам в телефонный контакт с потенциальным корпоративным клиентом)

№ этапа	Содержание этапа	Содержание этапа в конкретной ситуации
1	Одного из членов группы (по выбору ведущего или по желанию) просят пересказать ситуацию.	Участник группы пересказывает ситуацию: «Необходимо в телефонном разговоре предложить потенциальному клиенту компьютерный продукт, продвижением которого на рынке занимается фирма. Нужно выбрать такую форму

№ этапа	Содержание этапа	Содержание этапа в конкретной ситуации
		общения, которая по крайней мере не вызовет негативной реакции.
2	Участник группы, пересказывающий ситуацию, проигрывает ее с помощью других членов группы. Решение ситуации он находит сам и показывает его в ходе разыгрываемой сценки.	Инструкция ведущего, обращенная к участнику: «Можете представить себя в такой ситуации на месте менеджера? Покажите, как бы Вы себя повели в ней. С кем из участников Вы хотели бы показать эту ситуацию? Выберите "клиента" среди членов группы».
3	Ведущий благодарит участников за игру.	«Спасибо, что согласились показать ситуацию».
4	Ведущий комментирует те элементы поведения, которые заслуживают поощрения.	Ведущий обращается к участнику: «Хорошо, что Вы поздоровались, назвали себя, поинтересовались, располагает ли клиент временем, чтобы поговорить».
5	Ведущий предлагает другие варианты развития ситуации.	«По-моему, надо высказать комплимент организации, в которую вы звоните, например: "Мы много слышали о вашей компании, пользуемся ее продукцией, относимся к вам с большим уважением"».
6	Происходит обмен ролями: ведущий играет в той же ситуации роль участника, а участник — роль своего партнера по общению.	Ведущий обращается к клиенту: «Я покажу, как бы я повел себя на Вашем месте. Вы будете Вашим партнером по общению, а я сыграю Вас».
7	Ведущий обращается к участнику с вопросом: что нового тот заметил	Ведущий обращается к участнику : «Что вы можете сказать о моем поведении? Мож-

№ этапа	Содержание этапа	Содержание этапа в конкретной ситуации
	в развитии ситуации по сравнению с тем, что произошло при реализации пункта 2.	но так себя повести в ситуации?»
8	Обсуждаются шаги, из которых состоит тот вариант поведения в ситуации, который предложен ведущим.	Ведущий помогает участникам составить следующий перечень шагов: 1. Поздороваться, назвать себя. 2. Назвать фирму, которую представляете. 3. Узнать, удобно ли собеседнику говорить. 4. Поблагодарить за согласие. 5. Сделать комплимент компании. 6. Сформулировать свое предложение.
9	Ведущий приводит доводы в пользу выделенных шагов (объясняет, почему они необходимы или целесообразны).	Ведущий обращается к группе: «По-моему, если Вы поведете себя подобным образом, Вы не только создадите впечатление тактичного и воспитанного человека, но и покажете, что собеседник Вам не безразличен».
10	Снова происходит обмен ролями: участник играет себя, другие участники группы — его партнеров по общению.	Ведущий обращается к участнику и группе: «Давайте попробуем повторить то, что я показал».
11	Ведущий благодарит участников упражнения за сам факт его проведения.	«Спасибо, что согласились попробовать».

№ этапа	Содержание этапа	Содержание этапа в конкретной ситуации
12	Ведущий выражает надежду, что клиент будет упражняться и в дальнейшем, используя приобретенный навык.	Ведущий обращается к участнику: «Надеюсь, в следующий раз, когда Вы будете устанавливать телефонный контакт с клиентом, Вы воспользуетесь тем, чему сегодня научились».
13	Группа вместе с ведущим обсуждает, в каких еще ситуациях можно использовать найденный способ поведения.	Ведущий обращается к группе: «А где, в каких еще ситуациях можно использовать полученный навык полностью или частично?» Вместе с группой ведущий находит ответ: например, в устной самопрезентации.

По окончании занятия участники уносят с собой карточки с описанием ситуаций и перечнем шагов найденного решения. На следующем занятии можно обсуждать следующую ситуацию и т. д.

Проблемные коммуникативные ситуации,
характерные для некоторых профессий

***Проблемные коммуникативные ситуации,
возникшие в деятельности
школьных психологов-практиков***

1. Ученица начальной школы обманывает родителей, исправляя оценки в дневнике на более высокие. Это становится известным учительнице, которая направляет девочку на консультацию к школьному психологу. Мама девочки не видит в поведении дочери ничего проблемного, считает, что к психологу можно не обращаться. Более того, она уверяет, что психолог признает девочку больной, поэтому консультации следует избегать.

2. К школьному психологу обращается мама старшеклассника. Она считает, что юноше необходимо определиться относительно будущей профессии. Молодой человек, однако, не желает заниматься профессиональным самоопределением, предпочитая бесцельно проводить время на улице в кругу друзей.

3. Психолог предполагает, что педагог, с которым он взаимодействует, не понимает, зачем нужен психолог, что необходимо разъяснить ему функции психолога.

4. Школьница 15 лет проявляет суицидальные намерения. Однажды она уже пыталась покончить с собой. В семье обсуждается вопрос, помещать ли ее в психиатрическую клинику. Родители девушки обращаются к школьному психологу за советом.

5. К школьному психологу обращается за помощью учительница второго класса. Одна из учениц класса ни с кем, кроме мамы, не общается, не разговаривает с учителем. Нет возможности опрашивать ее на уроке.

6. Психолога упрекают за отказ проводить тестирование детей с целью выявления тех, кого можно перевести в класс коррекции (это должен делать не только психолог, но и другие специалисты-смежники).

7. Учительница упрекает психолога, что тот, как ей показалось, провел меньше времени в ее классе, тестируя учеников, чем в других, что и обусловило низкие результаты в данном классе.

8. К школьному психологу обращается старшеклассница с высоким интеллектом, но с несформированной мотивацией и высокой эмоциональной неустойчивостью. Девушка хотела бы получить высшее образование, но совершенно не представляет, какой вуз ей выбрать.

9. За помощью к психологу обращается классный руководитель. В классе низкая успеваемость, у большинства ребят отсутствует учебная мотивация. Дети конфликтуют с учителями, агрессивны в общении друг с другом.

10. К психологу обращается бабушка первоклассницы. Девочка сильно отстает в освоении школьной программы. Ранее она пережила трагические события: на ее глазах мать убила отца. После этого девочка стала очень беспокойной.

11. К школьному психологу обращается мама ученицы начальной школы. У девочки умерли домашние хомячки, после чего от нее часто можно услышать: «Не хочу жить, хочу быть вместе с умершими хомячками».

12. Школьный психолог пытается выявить причины дезадаптации подростка 15 лет в школьном коллективе. Мальчик поссорился с друзьями, стал раздражительным, грубит учителям. Одна из гипотез психолога, которая кажется психологу довольно вероятной, — несоответствие физического развития мальчика его возрасту.

13. Учительница младшего класса обращается к психологу со следующей проблемой: девочка в ее классе ворует вещи у одноклассников. Проведя психологическую диагностику, психолог обнаружил у девочки повышенный уровень эмпатийности.

14. Работая с первоклассниками, психолог заметил, что дети ведут себя скованно, отвечают стереотипными фразами, естественно тихи и дисциплинированы.

15. К психологу не пришли учителя, с которыми он должен был проводить тренинг.

16. Психолог считает, что необходимо больше времени уделять одному ребенку, которого он консультирует и у которого есть проблемы личного плана. Но он (психолог) очень загружен работой.

17. Девушка пришла на консультацию к психологу с определенной проблемой. Психолог выдвинул для себя гипотезу, в соответствии с которой начал задавать большое количество вопросов. В результате девушка сказала, что чувствовала себя «как на допросе».

18. На первой в своей жизни консультации клиентки психолог столкнулся с тем, что пожилая женщина, рассказывая о своих семейных проблемах, спрашивала у психолога совета не как у специалиста, а просто как у человека.

19. Директор школы обратился к психологу: необходимо протестировать всех учителей. На основе полученных результатов директор собирался принимать решение об увольнении кого-то из них.

20. Учащемуся 1 класса был поставлен диагноз ЗПР. Бабушка ребенка обвинила школу (учителя, психолога) в том, что не была проведена соответствующая работа по развитию ребенка.

21. Ребенка определили в класс коррекции. Родители обращаются к психологу, чтобы он помог убедить учителей, что ребенок должен учиться в общеобразовательном классе.

22. Психологу необходимо присутствие отца ребенка на консультации, но тот отказывается приходить.

23. Ребенок сам приходит на консультацию к психологу по поводу проблемы общения со сверстниками (с ним никто не хочет общаться).

24. Мужчина регулярно, примерно раз в две недели, приходит в кабинет психолога с требованиями протестировать его и выявить, насколько он гениален.

25. У ребенка умер близкий человек. Ребенок находится в шоковом состоянии, когда его приводят к психологу.

26. Предыдущий школьный психолог плохо зарекомендовал себя. Поэтому новый испытывает трудности в налаживании отношений с коллективом.

27. Психолог преподавал в училище, но должен был скоро уйти на другую работу. С директором училища он договорился, что будет продолжать преподавать курс общей психологии. В дальнейшем директор начал отказываться от их договоренности, настаивать на том, чтобы психолог остался в училище, преподавал и другие предметы.

28. Психолог должен присутствовать на тренинговом семинарском занятии, которое проходит как раз в его рабочие часы. Но начальство не отпускает его по непонятным причинам.

29. Классный руководитель обращается к школьному психологу с просьбой-требованием: «Проведите в моем классе любую методику, чтобы я на основании якобы полученных результатов могла сказать одной девушке, что она курит».

30. В классе произошел конфликт с учителем. Психолога просят разобраться, «кто прав, кто виноват».

31. На родительском собрании, на котором выступал психолог, мама одного из учеников громко заявила, что психология — это «ерунда» и психологические рекомендации никому не нужны.

32. Школьный психолог в резкой форме заявила маме ученицы, что у девочки отклонения в психическом развитии, причем упомянула психиатрический диагноз. Сразу же сама пожалела о сказанном, поскольку поняла, что вышла за пределы своей компетенции. Поняла также, что необходимо каким-то образом «сгладить» ситуацию, тем более что сама не была уверена, что ее предположения обоснованны.

Проблемные коммуникативные ситуации, возникшие в деятельности следователей

1. Потерпевшая уверенно указала на задержанного как на человека, укравшего у нее сумку и затем избившего ее. Од-

нако в ходе обыска у задержанного не было обнаружено украденного имущества. Кроме того, четыре человека подтвердили его алиби. Других подозреваемых по делу у следователя нет.

2. Следователю необходимо завершать дело и передавать его в суд, однако важный свидетель не является по повестке.

3. По делу о нападении на автомобиль «Камаз» был задержан мужчина, работающий таксистом. Он уверял, что подвозил незнакомых ему людей, которые и совершили нападение. Следователю данная версия кажется неправдоподобной, однако он не может ее опровергнуть и обеспокоен именно тем, что не может найти средства выполнения профессиональной задачи.

4. По ходу расследования необходимо задержать человека на трое суток, но это всегда чревато для следователя различными трудностями, есть опасность нарушить закон.

5. Четверо подследственных признались в совершении нескольких краж. Следователь не может установить объем похищенного, так как кражи совершались у юридических лиц негосударственной формы собственности. В этих организациях неудовлетворительно ведется учет материальных ценностей. Следователь переживает эту ситуацию как показатель своего непрофессионализма.

6. У одного из обвиняемых для обеспечения гражданского иска был изъят автомобиль. Автомобиль находился на территории РОВД. В первую же ночь с машины были похищены детали. Обвиняемый предъявляет претензии следователю, утверждая, что тот не может обеспечить сохранность имущества.

7. На гражданку было совершено нападение, в ходе которого ей нанесли порезы кистей рук. Деяние можно было рассматривать и как хулиганство, и как уголовное преступление. Перед следователем стояла задача правильно квалифицировать дело, по этому поводу возникли разногласия с коллегами.

8. В уголовном деле, которое поручили следователю, фигурирует его бывшая подруга.

9. Следователю необходимо уговорить коллегу помочь ему в ведении сложного дела. С одной стороны, следователю не хо-

чается нагружать коллегу, у которого много своей работы, с другой стороны, ему объективно требуется помощь.

10. Следователю требуется убедить руководство в необходимости продления сроков расследования. Эта необходимость не очевидна.

11. В ходе выезда на место происшествия с участием обвиняемого раскрылись обстоятельства, которые объективно требуют возбуждения другого уголовного дела. Следователь не уверен, стоит ли давать ход этим обстоятельствам, так как новое дело, скорее всего, поручат вести ему.

12. Для того чтобы эффективно взаимодействовать с работниками уголовного розыска, следователю, в соответствии со сложившейся традицией, необходимо время от времени организовывать для них «посиделки» с напитками и закуской. Но следователь не употребляет спиртного, к тому же крайне стеснен в средствах.

13. Следователю необходимо направить дело в суд, но он сомневается, достаточно ли собранных улик.

14. Следователь обращается в районную прокуратуру в связи с необходимостью продлить сроки расследования. Прокурор кричит на него, называя при этом «дубом тупым».

15. Следователю необходимо обратиться в районную прокуратуру в связи с необходимостью продлить сроки расследования. Он предвидит резкие высказывания в свой адрес со стороны прокурора и обвинения в непрофессионализме.

16. Следователю необходимо получить показания от свидетеля — молодой девушки, которая ему очень симпатична. Не хочется «давить» на нее, а сама она явно что-то скрывает.

17. Следователю звонят домой родственники подследственного, которые одновременно являются хорошими знакомыми следователя и просят его изменить подследственному меру пресечения с заключения под стражу на подписку о невыезде.

18. Следователю необходимо провести пожарно-техническую экспертизу. Эксперт предварительно согласился проводить экспертизу, а затем начал отказываться от ее проведения.

19. Следователь в нарушение инструкции «привел подследственного к принудительным показаниям».

20. Следователь был вызван в прокуратуру в связи с одним из дел, которые находятся в его производстве, и долго выслушивал разнообразные упреки в непрофессионализме.

21. На первой в своей практике эксгумации тела следователь чувствовал себя очень плохо, так как никогда не видел трупов и боялся, что более опытные коллеги заметят это обстоятельство.

22. Следователь привел к уголовной ответственности невинного человека, понял свою ошибку уже после передачи дела в суд. Эту ошибку долго помнил и упрекал себя.

23. У следователя был осведомитель, который поставлял следователю информацию о деяниях лиц цыганской национальности. У следователя были определенные договоренности с этим человеком, некоторые обязательства перед ним. В силу сложившихся обстоятельств следователю потребовалось нарушить эту договоренность.

24. Подследственный вел себя на допросе недопустимо: угрожал следователю, заявлял, что по сравнению с ним следователь «никто».

25. Следователя отстранили от руководства оперативно-следственной группой с мотивировкой «за упущения в работе», что следователь расценил как несправедливость.

26. По постановлению следователя невинный человек был задержан и помещен под стражу. Руководство впоследствии указало следователю на эту ошибку.

27. Адвокат не явился на допрос несовершеннолетнего обвиняемого, который до этого долго скрывался и которого с трудом нашли.

28. Прокуратура дает указания отменить меру пресечения, но следователь не согласен. Необходимо принять решение, выполнять это указание или нет.

29. Подследственный явно «врет», дает заведомо ложные показания.

30. Версия подследственного правдоподобна, но кажется следователю ложной. Трехдневный срок истекает, опровергать версию нечем.

31. Стажер просит поручить ему самостоятельно вести дело, но контролировать его работу следователю некогда.

32. У обвиняемого для обеспечения гражданского иска было изъято имущество. За время изъятия ему был нанесен серьезный ущерб. Родственники обвиняемого предъявляют претензии следователю.

33. Произошел конфликт подследственного и следователя. Его коллегу просят взять дело себе.

34. К следователю не явились свидетели, которые должны были давать показания.

35. Следователю нужно присутствовать на занятиях по повышению квалификации, которые проходят в его рабочие часы. Но начальство не отпускает его по непонятным причинам.

36. Родственники подследственного упрекают следователя за то, что он отказывается прогнозировать, какие меры наказания будут применены к подозреваемому.

37. После аварии потерпевшая находится в шоковом состоянии, но требуется взять у нее показания.

38. Следователю приходится допрашивать малолетнюю жертву изнасилования, заставляя ее при этом вновь переживать трудную для нее ситуацию.

39. Следователю приходится допрашивать мать несовершеннолетнего обвиняемого в тяжких преступлениях. Женщина плачет, ее искренне жалко.

40. Следователь освобождает из-под стражи задержанного, а тот не хочет покидать СИЗО, просит оставить его за решеткой.

41. Адвокат, работающий с обвиняемым «по назначению» (т. е. не получающий гонорара за эту работу), заявляет следователю, что больше работать не будет.

42. Родственники обвиняемого (являющиеся свидетелями) позвонили следователю и попросили не вызывать их в течение двух недель, так как они хотят уехать отдохнуть в Турцию.

43. Девушка подследственного, заключенного под стражу, позвонила следователю с просьбой разрешить ей встретиться с подследственным, объясняя это тем, что она беременна от подследственного, о чем тот не знает. Следователь сочувствует девушке, однако свидания с подследственными запрещены.

44. Родственники подследственного, являющиеся знакомыми следователя, попросили его не вменять подследственному «невыгодную» ему часть уголовной статьи.

45. Мама несовершеннолетнего обвиняемого, заключенного под стражу, при встрече со следователем попросила его передать мальчику продукты, что в тот период следствия было запрещено.

Проблемные коммуникативные ситуации, возникшие в деятельности врачей

1. Врач, проходя по отделению, увидел своего больного, который курил на лестничной площадке, хотя курить этому больному, по характеру его заболевания, нельзя.

2. Врач выписала женщину из стационара досрочно, поддавшись на ее уговоры. Женщина обещала соблюдать дома постельный режим хотя бы в течение двух-трех дней и не поднимать тяжестей. На следующий после выписки день врач увидела ее на улице с тяжелой сумкой в руках.

3. Врач назначил стационарному больному уколы, вписал их в карту назначений. Вечером дома понял: назначен не тот препарат, который нужно, хотя и безвредный для данного больного.

4. К участковому врачу пришел знакомый с просьбой выписать больничный лист, хотя он здоров.

5. Врач предлагает больному больничный лист, а тот отказывается, ссылаясь на неотложные дела на работе.

6. Больной на приеме рассказывает врачу, что он обращался к другому специалисту и тот поставил ему другой диагноз.

7. На обходе в стационаре один из больных с упреком сообщил врачу, что от назначенных процедур ему стало хуже.

8. На консилиуме коллега, от которого врач ожидал поддержки, начал резко спорить с ним, выдвигая противоположную точку зрения.

9. Врач назначает больному эффективные и дорогостоящие процедуры, которые данный больной может получить бесплатно. Больной отказывается от процедур.

10. Больной, находящийся на больничном листе, явился на прием с опозданием на несколько дней.

11. Участковый врач, придя по вызову к больному, застал его пьяным и агрессивно настроенным: больной набросился на врача с кулаками.

12. Бригада скорой помощи, прибыв по вызову по адресу, где должен был находиться больной с тяжелым сердечным приступом, застала больного дерущимся со своей женой.

13. Участковый врач, придя по вызову к больному, не застал его дома.

14. Больной, нуждающийся в госпитализации, отказывается от предложения врача «Скорой помощи» ехать в больницу.

15. Больной, очнувшийся после наркоза в послеоперационной палате, заявил врачу, что во время операции у него были похищены дорогие часы.

16. Врачу регулярно звонит сожительница его пациентки, требует консультаций по уходу за своей подругой, настаивает на особо внимательном отношении со стороны врача к данной пациентке.

17. Пациентка в стационаре всячески подчеркивает свою симпатию к лечащему врачу-мужчине, стремится остаться с ним наедине, подстерегает его в коридорах.

18. Больной находится на стационарном лечении и объективно остро нуждается в дальнейшем пребывании в больнице. Однако он настаивает на выписке, и аргументы лечащего врача не оказывают на него воздействия.

19. Больной на приеме явно искажает анамнез, рассказывает небылицы, откровенно лжет, отвечая на вопросы врача.

20. Лечащий врач в стационаре назначил больному уколы определенного препарата. Придя на работу после выходного, он обнаружил, что в его отсутствие дежурный врач этот препарат отменил.

21. Медсестра, работающая с участковым терапевтом, постоянно опаздывает на работу. Никакие меры со стороны врача не помогают.

22. Участковый терапевт в течение длительного времени работает с одной и той же медсестрой. И личные отношения, и деловые контакты складываются успешно. Однажды на работу к врачу ненадолго зашла дочь, молодая девушка. После ее ухода медсестра вела себя необычно: отворачивалась, отвечала врачу односложно, на глазах то и дело появлялись слезы. Когда врач попыталась узнать, что случилось, медсестра ответила: «Ваша дочь смеялась надо мной».

23. Одна из пациенток то и дело приходит на прием к врачу-терапевту и пытается убедить врача вступить в секту.

24. Одна из пациенток назойливо предлагает врачу-терапевту приобрести у нее продукцию какой-то фирмы. Для этого часто приходит на прием с жалобами на здоровье, причем симптомы ряда соматических заболеваний у нее действительно имеются, и контакт с врачом объективно необходим.

25. К врачу постоянно приходит дистрибьютер фармацевтической компании с настойчивым предложением заключить договор на распространение сомнительных лекарственных средств.

26. К врачу регулярно приходит родственница умершего больного с угрозами возбудить уголовное дело за якобы неправильно поставленный диагноз.

27. Больной просит выписать рецепт на назначенный врачом препарат, но у врача существует указание начальства не выписывать ряд препаратов, которые можно приобрести без рецепта.

28. Больная на каждом приеме подолгу рассказывает врачу о своих семейных делах.

Проблемные коммуникативные ситуации, возникшие в деятельности школьных учителей

1. Классный руководитель попыталась поговорить с мамой подростка, которая, как ей кажется, не уделяет сыну достаточного внимания. Разговора не получилось, так как мама мальчика, молодая красивая женщина, только что вторично вышла замуж и ее больше интересует собственная личная жизнь, чем дела сына. Классный руководитель переживает свою неудачу.

2. Старшеклассник пришел на урок в нетрезвом состоянии.

3. Учитель отобрал у подростка сотовый телефон, которым во время урока играл сам подросток и его сосед по парте. Ребята не успели отключить мобильник, и учитель увидел, что в телефоне записана сцена избиения учениками школы своего одноклассника.

4. Учитель сделал замечание опоздавшему ученику, на что тот ответил нецензурными словами.

5. К классному руководителю ежедневно приходит мама подростка, который, поссорившись с ней, сбежал из дома. Его местонахождение неизвестно. Мама требует, чтобы классный руководитель занимался его поисками.

6. Члены родительского комитета, поздравляя классного руководителя с днем 8 Марта, принесли ей дорогой подарок. В данной школе такие подарки дарить учителям не принято.

7. Дети ответили отказом на просьбу учителя украсить помещение класса к Новому году, хотя раньше всегда с удовольствием это делали. Школьники объяснили свое поведение следующим образом: в прошлом году они очень старались украсить класс, но на конкурсе не получили первого места. Они считают итоги конкурса несправедливыми и поэтому отказываются участвовать в нем снова.

8. Учитель физкультуры не может добиться, чтобы девочки-старшеклассницы приходили на уроки в спортивной обуви. Девушки упорно являются в сапогах на каблуках. Учитель не имеет права допускать их к уроку. Но не допускать —

значит создавать проблему с пропусками занятий, принимать «отработки».

9. Ученица пятого класса подошла к классному руководителю с просьбой дать ей совет в связи с семейной ситуацией. Мама девочки вторично вышла замуж, ее новый муж удочерил девочку. Он и мама хотят, чтобы девочка взяла фамилию приемного отца. Она ничего не имеет против ни нового, ни биологического отца и не знает, как поступить.

10. К молодому учителю физики постоянно обращается его коллега, немолодая женщина. Она любит подолгу обсуждать абстрактные вопросы вроде бесконечности Вселенной, существования высшего разума и т. п. Молодой человек тяготится этим общением, но не знает, как прекратить его.

11. Классный руководитель, работающий в элитной школе, случайно на вокзале увидела свою ученицу, 14-летнюю девочку. Она торговала шоколадками: подходила к сидящим в зале ожидания пассажирам и предлагала им свой товар. Неподалеку мама этой девочки торговала книгами с лотка. Учительница убеждена, что торговля шоколадками на вокзале — неподходящее занятие для девочки-подростка. Но это происходило, без сомнения, с разрешения мамы девочки. Классный руководитель не может решить, проводить ли беседу на эту тему с мамой.

12. Подросток, старающийся учиться на «пятерки», услышав от учителя, что за ответ у доски он получает «4», начал возмущенно спорить и требовать отличной оценки. На доводы учителя ученик не реагировал и продолжал кричать. Класс смеялся. Учитель не знал, как прекратить недопустимую, с его точки зрения, сцену.

13. Учительница, возвращаясь с работы домой, увидела на скамейке около подъезда группу подростков — ее учеников. Ребята были нетрезвы или просто чем-то возбуждены. С учительницей они не поздоровались, а когда она прошла мимо, за спиной слышались громкие нецензурные выражения в ее адрес.

14. Накануне смотра строя и песни подросток, который был командиром, заболел, классному руководителю пришлось заменить его девочкой, которая была непопулярна в классе, но у которой лучше всех получалось четко произносить команды. Дети негативно отнеслись к выбору командира: отказывались участвовать в смотре.

15. К директору школы, в которой училось большое количество детей-азербайджанцев, прибежали взволнованные ученики 8-го класса. Они рассказали, что только что на перемене двое мужчин-кавказцев силой увели из школы восьмиклассницу-азербайджанку.

16. Директор школы пригласила к себе для беседы отца мальчика-азербайджанца, ученика этой школы, у которого были проблемы с учебой. Изложив их отцу, директор услышала от него в ответ: «Я хочу разговаривать с вашими родственниками по мужской линии».

17. Директор школы узнал, что в школе действует организация скинхедов.

18. Учительница знает, что две девочки в ее классе — лесбиянки, они сожительствуют и, похоже, их родители не знают об этом.

19. К классному руководителю обратилась мама одной из учениц. Она показала сочинение девочки, в котором рукой учительницы по русскому языку и литературе сделаны исправления. Совершенно очевидно, что исправлено правильное на неправильное.

20. На уроке этики учитель объяснял учащимся нецелесообразность нарушения некоторых этических норм общения, на что один из учеников заметил: «А у нас завуч всегда так делает».

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретико-методологические основы психологии общения	5
1.1. Феномен общения в контексте общей психологии и психологии индивидуальности	6
1.1.1. Природа и сущность общения	6
1.1.2. Личностные и индивидуальные особенности общения	10
1.2. Общение как предмет социальной психологии	18
1.2.1. Некоторые аспекты проблемы взаимопонимания	18
1.2.2. Некоторые аспекты проблемы межличностных отношений	25
1.2.3. Некоторые проблемы межличностного влияния	38
1.3. Общение и психология труда	45
1.3.1. Организация совместной деятельности	46
1.3.2. Особенности общения в различных видах деятельности	50
Глава 2. Конкретные феномены, в которых проявляется общение	67
2.1. Вербальное и невербальное общение	67
2.1.1. Вербальное общение	67
2.1.2. Невербальное общение	77
2.2. Слушание. Значение слушания в профессиональной деятельности психолога. Сущность слушания. Виды слушания	105
2.3. Манипуляция как вид психологического воздействия	118
2.4. Убеждение как вид психологического воздействия	145
2.5. Предоставление персональной обратной связи	154
2.5.1. Похвала и комплимент	154
2.5.2. Конструктивная критика	160
Литература	169
Приложение	174

Учебное издание

Конева Елена Витальевна
Драпак Елена Васильевна

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Редактор, корректор М. Э. Левакова
Верстка М. Э. Леваковой

Подписано в печать 11.04.16. Формат 60×84 1/16.
Усл. печ. л. 11.86. Уч.-изд. л. 8,8.
Тираж 21 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ

Ярославский государственный университет
им. П. Г. Демидова.
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.

