

**Владимирский государственный университет**

**КОММУНИКАТИВНЫЕ  
ПРОЦЕССЫ И ПРАКТИКИ**

**Учебное пособие**

**Владимир 2023**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

# КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ПРАКТИКИ

Учебное пособие



Владимир 2023

УДК 159.9:331.101

ББК 88.8

К63

**Авторы-составители:** В. Е. Лапшин, Н. В. Шаманин

**Рецензенты:**

Доктор психологических наук  
профессор кафедры общей и педагогической психологии  
Владимирского государственного университета  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых  
*А. В. Зобков*

Кандидат педагогических наук  
начальник кафедры физической подготовки  
Владимирского юридического института  
Федеральной службы исполнения наказаний  
*А. Ю. Овчинников*

Издается по решению редакционно-издательского совета ВлГУ

**Коммуникативные** процессы и практики : учеб. пособие /  
К63 авт.-сост.: В. Е. Лапшин, Н. В. Шаманин ; Владим. гос. ун-т им.  
А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2023. – 131 с.  
ISBN 978-5-9984-1552-4

Рассмотрены коммуникативные процессы в общении и взаимодействии, а также коммуникативные практики. Выделены объект и предмет коммуникативной психологии, определены цели и задачи данной дисциплины, предложена методология исследования, описаны общенаучные и современные специфические методы, дана краткая историческая справка становления, развития и изучения коммуникативных процессов и практик.

Предназначено для студентов высших учебных заведений всех форм обучения направления подготовки 37.03.01 – Психология и для учащихся средних специальных учебных заведений направлений подготовки 20.02.04 – Пожарная безопасность, 38.02.01 – Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 43.02.10 – Туризм, 49.02.01 – Физическая культура. Будет полезно магистрантам, аспирантам, специалистам в области общения.

Рекомендовано для формирования профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

Табл. 4. Библиогр.: 11 назв.

УДК 159.9:331.101

ББК 88.8

ISBN 978-5-9984-1552-4

© ВлГУ, 2023

## ВВЕДЕНИЕ

С развитием современного общества все большую ценность приобретает коммуникативная сторона личности человека. Информатизация современного общества определяется с точки зрения теоретических концепций и методов коммуникации. Информационное общество, потоковые и социальные медиа, средства массовой информации – эти факторы прочно занимают главенствующее положение не только в науке, но и повседневной жизни. Классические исследования в русле социологии, социальной психологии, политологии дают разные и порой противоречивые представления о роли и значении коммуникативных процессов в социальной структуре. Суть процессов, происходящих в современном обществе, видится либо в положительном ключе, либо в очернении культуры, что выражается в дисгармонии личности, разделенности общества и иллюзорности самой действительности.

Современная психология как часть культуры в целом также переживает фазу поиска идей, способных адекватно учитывать новые проблемы, стоящие перед обществом. Тенденция к узкой направленности отдельных социальных наук породила новое направление исследований – теорию коммуникации. Изучение конкретных способов коммуникации является началом создания всестороннего обзора, способного дать общественности разумное объяснение текущего положения дел.

В какой-то мере наукой, объясняющей и решающей проблемы способов общения, является теория коммуникации. Проблемы, затронутые в процессе дискуссий ученых, могут стать частью научной концепции в целом, и не исключено, что теория коммуникации обладает способностью организовывать исследования различных групп, выполняющих также и прагматические функции.

Социальные сети сегодня выступают ареной сложных социальных конфликтов, реализации властных амбиций и деструктивной деятельности частных общественных организаций. Реализация тех или иных способов общения позволяет контролировать общественное мнение.

В рамках предотвращения такой практики предлагается множество общепринятых идей, которые находятся в авангарде современных научных дискуссий. В процессе открытого обсуждения деструктивного диалога современное общество инициирует конструктивные (творческие) методы коммуникации, направленные на преодоление деструктивных последствий манипулирования личностью. В то же время изучение современных средств и способов коммуникации способствует разработке методов борьбы с подобными манипуляциями, выработке социальных принципов, пригодных для предотвращения мошенничества и негативных последствий их использования.

В качестве самостоятельной проблемы теория коммуникации оформилась только в середине XX века. Эта тема стала самостоятельной областью исследований в связи с бурным развитием кибернетики и современных электронных СМИ. Довольно быстро из вспомогательного термина коммуникация переходит в разряд метафизических и даже экзистенциальных понятий. Так, например, К. Ясперс противопоставляет коммуникацию всем другим методам познания, видит в ней сущностную характеристику времени: «Способность видеть и понимать других помогает уяснить себе самого себя, преодолеть возможную узость каждой замкнутой в себе историчности, совершить прыжок вдаль. Эта попытка вступить в безграничную коммуникацию – еще одна тайна становления человека, и не в недоступном для нас доисторическом времени, а в нас самих».

Однако не следует рассматривать теорию коммуникации как некую инновацию развития философии последних десятилетий. Современное состояние исследований коммуникативных практик подготовлено всем ходом истории развития гуманитарной мысли. Диалогические жанры философских текстов, начиная с Платона, служат примерами ярких коммуникативных практик, нацеленных на поиск истины. Метод платоновских диалогов оказал существенное влияние на развитие и становление культуры и процедуры общения. В них же читатель видит и первые образцы критического анализа неконструктивных коммуникаций, софистических приемов ведения дискуссии. Коммуникативным навыкам Платон придает особое значение, однако красноречие ему представляется не искусством, а некой сноровкой. Философия

Средних веков, Возрождения и Нового времени преимущественно развивается в рамках монологических форм и содержит лишь локальные замечания относительно социальных коммуникаций.

Современная теория коммуникации, с одной стороны, развивается в рамках рациональной прагматики (К.-О. Апель, Ю. Хабермас), а с другой – в русле постмодернистской эстетики (Ж. Бодрийяр, М. Фуко, Ф. Лиотар). Довольно быстро преодолев структурный формализм при рассмотрении коммуникации, разработанный К. Шенноном и К. Леви-Строссом, философия коммуникаций нагружает процесс intersubjectивного взаимодействия не только функцией обмена информацией, но и норморегулирующим, этическим смыслом.

Переворот в трактовании коммуникации был совершен Ю. Хабермасом в работе «Моральное сознание и коммуникативное действие». Разработанная автором этика дискурса в современной философии становится отправной точкой в процессе анализа коммуникативных практик. С точки зрения Хабермаса, институционализация коммуникативного обмена – основной показатель демократичности общества, а любая выдвигаемая кем-либо социальная норма должна подвергаться аргументативной проверке.

В пособии проведена проверка некоторых коммуникативных практик правилами этики дискурса и выявлены манипулятивные коммуникации – приемы скрытого управления индивидом и обществом. Сама проблема коммуникации детерминирована информатизацией общества.

Сегодня вопросам коммуникативных практик в целом и манипулятивных коммуникаций в частности уделяется самое серьезное внимание в научной литературе. Вместе с тем следует отметить, что теория коммуникации – область, переживающая стремительное развитие, а потому ряд определений, понятий и концепций постоянно нуждаются в уточнении и тщательном критическом анализе. Представляется, что теме коммуникации как самостоятельной проблеме, связанной с фундаментальными вопросами, уделялось недостаточно внимания.

В книге раскрываются перцептивные, коммуникативные и интерактивные компоненты общения; основное внимание уделено практической составляющей межличностного взаимодействия.

# Глава 1. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ИХ РОЛЬ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

## 1.1. Виды и формы коммуникаций

Воздействие коммуникации на общество проявляется в различных ситуациях, отличающихся друг от друга сложностью, масштабом и внутренней организацией.

Коммуникативная практика – самая широкая и разнообразная форма реализации человеческой деятельности и воспроизведения поведения.

Коммуникация реализуется в различных форматах социальной реальности (уровнях, формах, направлениях):

- коммуникативное действие;
- коммуникативное поведение;
- коммуникативная деятельность.

В зависимости от сочетания различных способов, приемов и стилей общения принято различать три основных вида общения: вербальное, невербальное и паравербальное. По мнению специалистов, коммуникативное взаимодействие людей на три четверти состоит из вербального общения. В процессе общения люди взаимодействуют и влияют друг на друга, обмениваются различными идеями, интересами, настроениями, чувствами и т. д. Для этого каждая культура создала свою языковую систему, с помощью которой ее носители имеют возможность общаться и взаимодействовать. В науке различные формы языкового общения называются вербальными средствами общения. Под **вербальным общением** понимается языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями собеседников. Вербальное общение, по мнению специалистов по теории коммуникации, может проходить преимущественно в форме диалога или монолога.

Диалог – это форма общения, состоящая в обмене высказываниями между двумя взаимодействующими сторонами или партнерами. На практике диалог представляет собой взаимную реплику собеседников, которая, в свою очередь, является естественным ответом на подсказки собеседника или реакцией на происходящее вокруг. Различают следующие виды диалога:

- информативный, состоящий из вопросно-ответного общения и направленный на получение информации;
- предписывающий, содержащий просьбу, приказ, обещание или отказ в совершении какого-либо действия;
- обмен мнениями, представляющий собой обсуждение дискуссионного характера между собеседниками с равной коммуникативной компетентностью;
- праздный, представляющий собой эмоциональное общение собеседников.

Монолог – это речевая форма общения, рассчитанная на пассивное и косвенное восприятие, так как он произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. Различают следующие виды монолога:

- информативный – содержательные сообщения разного рода;
- драматический.

Стили речевого общения – это совокупность присущих данному человеку устойчивых и привычных способов поведения, которые используются им при установлении отношений и взаимодействий с другими людьми. Различают следующие стили:

- прямой – это индивидуальная устойчивая форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия с другими людьми;
- косвенный – позволяет скрыть и замаскировать истинные желания, цели и потребности говорящего человека;
- умелый, претенциозный – основанный на использовании в разной степени выразительных средств языка, пауз, молчания и т. п.;
- лаконичный, краткий;
- инструментальный – ориентирован на говорящего;
- аффективный – направленный на слушателя.

Разного рода чувства, переживания и настроения, не поддающиеся вербальному выражению, передаются посредством невербальной коммуникации. Под *невербальной коммуникацией* в науке понимается совокупность неязыковых средств, символов и знаков, используемых для передачи информации и сообщений в процессе общения. Невербальные способы передачи информации появились в жизни людей раньше, чем вербальные. Существует три типа невербальных средств:

– поведенческие признаки, обусловленные физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потливость от волнения, озноб от холода или страха и т. д.;

– непреднамеренные знаки, употребление которых связано с привычками человека (их иногда называют самоадаптерами): почесывание носа, размахивание ногой без причины, прикусывание губ и др.;

– собственно коммуникативные знаки – сигналы, передающие информацию о предмете, событии или состоянии.

Люди используют невербальную коммуникацию для того, чтобы полнее, точнее и яснее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Эта цель является общей для всех культур, но в разных культурах «слова» невербального языка имеют разное значение. Так, качание головой из стороны в сторону для русского человека означает «нет», а для болгарина – «да».

Несмотря на двойственную природу, невербальные знаки включают в себя достаточно большой объем разноплановой информации о личностных качествах партнеров по общению (их темпераменте, эмоциональном состоянии, социальном статусе, коммуникативной компетентности и др.), об отношении участников общения друг к другу (желаемый уровень общения, тип отношений, динамика отношений), об отношении к ситуации общения (желание продолжить общение или закончить его).

Глубокое и подробное рассмотрение невербальной коммуникации достигается за счет раскрытия ее основных форм и способов, к которым относятся:

- кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;
- такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу партнера по общению;
- сенсорика – совокупность сенсорных восприятий, основанных на информации от органов чувств;
- проксемика – способы использования пространства в процессе общения;
- хронемика – способы использования времени в процессе общения;
- окулист – использование движения глаз или зрительного контакта в процессе общения.

*Паравербальные средства* – совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, вносящих в нее дополнительные смыслы. Примером этому является интонация, сигнализирующая о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т. д. Другими словами, при паравербальном общении определенная часть информации передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенное значение. Хотя индивидуальные особенности голоса не могут служить надежным показателем личностных качеств человека, тем не менее в процессе общения следует помнить о важной особенности восприятия человека по голосу. Слушатели склонны отдавать наиболее высокие оценки людям с более совершенной речью (приятный тембр, интонация), приписывать им не только высокие интеллектуальные и психологические качества (обаяние, интеллигентность, доброжелательность), но и значительно более высокие партнерские и деловые качества (компетентность, надежность, уверенность и др.).

С помощью голоса можно передать основные эмоции (страх, гнев, радость, удивление) и эмоциональные состояния (доброжелательность, тревогу, уверенность, интерес). Например, эмоция грусти выражается медленным повышением и понижением силы и высоты голоса, увеличением длительности слогов, уменьшением силы и звучности голоса. Быстрая речь вызывает представление об активном, энергичном человеке, а низкий, приглушенный голос ассоциируется с человеком целеустремленным, волевым, решительным и т. д.

Цель паравербального общения – вызвать у партнера соответствующие эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся:

- просодия – темп речи, тембр, высота и громкость голоса;
- экстралингвистика – паузы, кашель, вздохи, смех и плач (т. е. звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

## 1.2. Этапы установления контакта в коммуникации

**Первый этап – снятие психологических барьеров.** При первой встрече двух людей (например, коллег по работе, начальника и подчиненного, партнеров по бизнесу) оба партнера ожидают друг от друга каких-то определенных действий. Именно это и влияет на их позиции в первоначальных отношениях.

Готовясь к какому-либо влиянию со стороны другого (а оно, как правило, не является желанным при первой встрече), человек воздвигает – неосознанно и неотчетливо – ряд психологических барьеров между ним и собой: повышенная осторожность, сверхконтроль за высказываниями.

Таким образом, каждый заранее боится себя этими психологическими барьерами, выступающими в качестве преград. И многое при первом общении будет зависеть от того, насколько вам удастся преодолеть эти барьеры. Опыт показывает, что наилучшим средством является периодическое высказывание своего согласия с партнером и формирование такой же реакции с его стороны.

Целесообразность самого согласия заключается в том, что оно создает удовлетворяющее партнера положение и само по себе не содержит элементов конфликта, конфронтации. Согласие всегда является тем, что ожидается как желанное явление, способное ослабить напряженность и исключить противоречие. Первое «противостояние» двух людей (даже в том случае, когда не ожидается прямого психологического воздействия) всегда вызывает некоторую настороженность, напряжение.

Обычно это порождается отсутствием информации о том стиле взаимодействия, который будет предложен партнером. Неизвестной представляется и установка, которую тот примет, а также позиция и роль, избранные им для общения. Именно поэтому напряжение, не способствующее общению, должно быть снято.

Таким образом, две функции первого этапа – снятие психологических барьеров и снижение напряжения – объединяются в одну основную функцию, заключающуюся в подготовке путей для последующего взаимодействия. Основные факторы первого этапа делятся на положительные и отрицательные.

Положительные факторы – все те условия, которые вызывают согласие или ведут к накоплению согласий по различным вопросам.

К ним относятся:

- а) частота согласий;
- б) их взаимность и совпадение;
- в) чередование согласий с той и другой стороны.

Отрицательным фактором является прежде всего настороженность, которая определяет возникновение барьеров.

Когда партнер увидит, что вы соглашаетесь с ним, с его суждениями, мнением или утверждением, он воспримет это как свое достижение. Частота согласий такого рода закрепляет желаемый стиль действий. Множество согласий создает у собеседника длительное и устойчивое состояние удовлетворенности действиями – как своими, так и вашими.

Важным принципом работы инициатора контакта на первом этапе общения должен быть выбор нейтральной темы для беседы: события общественной жизни, погода, результаты спортивных состязаний и т. п. При этом разговор должен вестись с такими оценками проблем и вопросов, с которыми нельзя не согласиться. Как правило, это наиболее общие для определенной группы суждения, мысли и мнения, которые принимаются всеми.

Таким образом, главная задача – исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер. В конечном итоге в центре внимания всегда находится то, что не связано с принятием решения, поэтому не вызывает затруднений. Инициатор контакта должен придерживаться кардинального принципа – согласие со всеми высказываниями партнера и получение согласия с его стороны.

*Признаки и показатели первого этапа.* Конец первого этапа характеризуется набором признаков:

- а) паузы после ваших вопросов становятся короче;
- б) начинают преобладать собственные сообщения собеседника, возникают его произвольные объяснения и дополнения к уже сказанному;
- в) уменьшается количество односложных ответов и реактивных вопросов (вопрос на вопрос).

*Результаты первого этапа.* Напряженность начальных отношений (как исходное состояние) сменяется расслабленностью (релаксацией). Сверхконтроль, присущий начальной фазе отношений (как результат ожидания воздействия с вашей стороны), сменяется вначале наблюдением за развитием отношений, а затем включенностью в общение по линии согласия. Тревожность и напряженность уменьшаются.

**Второй этап – нахождение совпадающих интересов.** На втором этапе общения начинается поиск «точек соприкосновения», которые могли бы стать исходными элементами для установления контакта с партнером (тогда как на первом этапе определяющую роль играли ваши заявления о согласии с ним). В основе данного этапа лежит поиск совпадений: совпадающие темы, мнения, оценки, переживания. Совпадения, таким образом, выступают как платформа для сближения. Базой такой платформы чаще всего служит какой-то общий интерес, который разделяется обоими участниками беседы. Особенно значим интерес типа «хобби», потому что он кажется свободным и независимым от личностных особенностей, понимается и принимается сторонами как обмен информацией, например, об охоте, филателии, фотографии и т. п. На самом деле он не только привлекает внимание обменом мнениями, оценками и суждениями, но одновременно и отвлекает от некоторого «дела», от того, что может рассматриваться как обязанность и бывает обычно связано с официальной стороной общения. Здесь важно и совпадение в оценках. У людей, разделяющих один и тот же интерес, чаще всего совпадают также суждения о других предметах и их оценки. В разговорах на отвлеченную, но волнующую обоих собеседников тему на время снимаются и различия в общественном положении, статусе. В дальнейшем именно это способствует сокращению дистанции.

Таким образом, целесообразность второго этапа состоит в том, чтобы построить первичную основу для объединения (первичную общность), а затем на базе общих совпадающих и привлекательных для каждого моментов «двигаться» с партнером некоторое время параллельно. Одновременно здесь вырабатываются первичные навыки совместной работы.

Важная функция второго этапа общения состоит в возможности получить положительные эмоции от реализации устремлений собеседника. По существу, «вращение» вокруг одного и того же общего предмета интереса всегда создает не только базу для таких эмоций, но и ту основу для общения, к которой можно вернуться в любое время. Кроме того, при обсуждении отдельных элементов общего предмета интереса происходит одновременная их оценка и выявление одинаковых суждений. Одновременность переживаний по поводу этих оценок создает предпосылки к первому совпадению во мнениях. В то же время происходит своеобразное обучение пониманию того, что происходит с партнером. В дальнейшем это можно рассматривать как основу для распознавания по отдельным признакам состояния удовлетворенности, которое ожидается от общения и является желанным для вас. Это также основа для того, чтобы судить о результатах своего воздействия.

Таким образом, задачи, стоящие на втором этапе общения, можно свести к следующему: построение рассуждений, согласие с партнером по вопросам, вызывающим общий интерес, вызов у него переживания, ознакомление с особенностями его поведения. Предмет общего интереса выполняет функцию и эталона, и организатора, и стержня беседы.

*Механизмы второго этапа.* Интерес к какому-либо предмету или теме важен тем, что он целиком поглощает сознание собеседника. Положительная эмоциональная окраска темы способствует тому, что ваш партнер будет стремиться продолжать разговор и углублять его. В то же время его сознание «приковано» к теме интереса, тормозит, устраняет из поля зрения все, что не соответствует и не способствует ее развитию.

Существенную роль в упрочении взаимодействия играет то, что люди, общающиеся по любому объединяющему их интересу, обычно одинаково рассуждают, а это облегчает налаживание отношений. Принципиальным здесь является сосредоточение внимания только на одном общем интересе. При этом вы не должны демонстрировать наличие какого-либо перевеса, преобладания над партнером (например, в информации). Из этого вытекает необходимость занять пассивную позицию при получении информации от собеседника. Необходимо стремиться к тому, чтобы общий интерес не только был найден, но и сразу же стал доминирующим. Если он отсутствует, следует найти то, что предпочитается конкретным человеком. Обычно это области, где тот

преуспевает, достигает положительных результатов и явно имеет шансы выступать активно, где существуют его преимущественная осведомленность или основательный опыт.

Для того, чтобы состояние, вызванное интересом, оказывало наибольшее влияние на процесс взаимодействия, тактически целесообразно данный интерес поддерживать только до определенных пределов, не исчерпывать его до конца, поскольку это означало бы одновременно исчезновение и эмоций, и стремления продолжать начавшееся общение.

Все тактические приемы, используемые на втором этапе, должны быть направлены на активизацию разговора об общем интересе для усиления эмоций или исключения отвлечения внимания партнера на другие проблемы. Можно выделить следующие приемы.

«Наращивание». В самом начале разговора на ту или иную тему вы можете быть внешне безразличны к высказываемым положениям и мнению – до того момента, когда начинаете заметно интересоваться каким-либо суждением партнера. В дальнейшем показывайте нарастающее интереса в процессе общения.

«Детализация» заключается в проявлении повышенного интереса к подробностям в изложении собеседника, а также в просьбах интерпретировать сказанное.

«Проблемы». Для применения этого метода необходимо владеть какой-либо сенсационной информацией последнего времени и высказать по ее поводу некоторые собственные суждения. Все это должно быть оригинальным, но не противоположным мнению, высказанному собеседником. Как правило, партнер стремится к тому, чтобы объяснить неясности и возникшие вопросы с точки зрения своих позиций.

«Переключение» состоит в том, что в рассуждения по теме, избранной в качестве общей, все чаще включаются отдельные элементы другой проблемы, на которую вы «переключаете» собеседника. Это дает возможность распространить эмоции, возникающие по основной теме, на любую иную, нужную вам.

*Признаки и показатели второго этапа:*

- а) нахождение одной темы, равно приемлемой для обеих сторон (основной признак);
- б) периодический возврат к одной теме;

в) появление общего фонда слов и выражений;

г) в зоне развившегося интереса и при ведении разговора по интересующей обоим теме сокращаются отдельные фразы и выражения (практически достаточно произнести только начало некоторых фраз, и собеседник может их продолжить);

д) поток сообщений по этой теме приобретает характер внезапно возникших воспоминаний.

*Результаты второго этапа.* Установление взаимопонимания всегда вызывает желание продолжать общение и сближение, создает ряд первичных «опорных пунктов», для того чтобы в дальнейшем расширить область возможного взаимодействия.

Продолжительное и непрерывное общение по поводу одного и того же интереса способствует первоначальному взаимодействию (по типу сотрудничества), которое может продолжаться. Образуются предпосылки и возможности для того, чтобы этот стиль распространялся и на другие темы разговора. Создается ожидание повторения положительных эмоций.

**Третий этап – определение принципов общения.** На предшествующем этапе общения вашей целью был поиск исходного фундамента для установления контакта. На данном этапе следует перейти к декларированию своих качеств, что заставит собеседника поступить аналогичным образом. Речь идет о демонстрации тех черт, которые являются наиболее подходящими для построения постоянных отношений. Это своеобразное оповещение о некоторых собственных принципах поведения, которыми руководствуются люди при общении. Поэтому, например, человек подчеркивает необходимость прямоты, честности, справедливости и т. д.

Основная функция третьего этапа заключается в осуществлении первого обмена информацией об индивидуальных принципах общения и отборе ценных и ведущих качеств партнера.

Все, что собеседник предложит вам как принципы общения (честность, прямота и т. п.), должно быть вами принято. Это сформирует у него готовность к ответному принятию не только высказанных вами принципов и декларированных вами собственных качеств, но и других утверждений, которые вы выскажете в последующем. Тем самым постепенно утверждается позиция приемлемости.

Ваши взаимоотношения с партнером на третьем этапе будут определяться рядом положительных и отрицательных факторов.

Положительные факторы:

а) предложение наиболее общих принципов, приемлемых для всех («я покладистый», «я всегда готов к обсуждению», «я думаю, все равно все уладится», «я прямой», «я считаю, что лучше не говорить резко: люди могут обидеться» и т. п.);

б) проявление качеств, которые совпадают с ожидаемым от человека; мера их воздействия на другого увеличивается, если передающий сообщает то, что приятно принимающему;

в) быстрая и положительная реакция на предложенное, как правило, вызывает повышенный интерес к сообщению.

Отрицательные факторы:

а) изображение тех качеств, исполнение которых не может быть гарантировано;

б) демонстрация авторитарных качеств;

в) попытки анализа предлагаемых качеств;

г) высказывание сомнений в отношении принципов, изложенных партнером (сомнение в их наличии, степени выраженности, искренности и т. п.).

*Механизмы третьего этапа.* Основой для механизмов третьего этапа является представление каждого участника отношений о том, что у него есть некоторый набор качеств, которые он может демонстрировать своему партнеру. Вы оба проявляете те качества, которые считаете необходимыми для общения и которым будете следовать.

Подчиняясь определенной принятой линии поведения, вы должны намеренно гасить порывы к нежелательным действиям, которые могут повредить вашему тактическому замыслу. В этом состоит регулирование поведения на данном этапе. Подчеркивая некоторые свои недостатки и подшучивая над ними, вы как бы предлагаете партнеру принять иронический стиль общения, показывая, что склонны к юмору или к спокойному и легкому решению вопросов.

В другом случае вместо того чтобы сказать «я сдержанный», можно специально замедлять ответы, продумывать свои суждения, медленно излагать материал и т. п. Это послужит партнеру сигналом о том, что вы предлагаете рассудительный, вдумчивый и серьезный стиль общения.

На данном этапе для вас очень важно придерживаться следующих принципов:

«Готовности». Выражается как установка на принятие и учет любого сообщения собеседника. Такая готовность принимать все предложенное всегда положительно оценивается партнером.

«Ответного сообщения о себе». Заключается в том, что само по себе общение, принявшее форму диалога, создает своеобразный ритм обмена мнениями. В связи с этим всякое ответное сообщение расценивается партнером как принятие его слов и способствует нормальному развитию беседы.

«Постепенного раскрытия своих качеств». Принцип заключается в том, что все черты, о которых вы оповещаете партнера, сообщаются вами в определенной последовательности. Отдельные качества должны не просто пониматься вашим собеседником, но и как бы «усваиваться» им, т. е. в дальнейшем соотноситься с системой его собственных качеств. Именно поэтому не следует «подавать» их все сразу. Иначе о вас может быть составлено неправильное мнение – «человек беспечный», «человек напористый», «человек неугомонный» и т. п.

«Избежания» (негативного плана). Необходимо опасаться преждевременных формулировок, даже если материала для обобщения достаточно. Это поможет также избежать подведения сведений о партнере под какое-либо определение, категорию (например, «человек себе на уме», «человек, избегающий сообщать о себе» и т. д.). Учитывая, что каждый человек в определенный период хочет предстать перед другим в выгодном свете, необходимо предоставить ему эту возможность.

По существу, ваша тактика здесь заключается в том, чтобы обеспечить переход от нейтральных интересов к тем, которые имеют личный смысл. Вы должны обеспечить получение того объема информации, который желает сообщить вам партнер («желаемые качества»). Необходимо также стремиться к тому, чтобы у собеседника появилась убежденность в том, что все сообщаемое им учитывается. Например, можно сказать: «Я вижу, вы общительны», «Вы непосредственны», «Вы понимаете точку зрения другого человека». «Вы быстро ориентируетесь», «Я рад, что увидел в вас то, что для меня представляется особенно ценным».

Желательно, чтобы высказывания о ваших собственных качествах, которые идут вслед за сообщениями собеседника, не противостояли характеристикам, высказанным им перед этим. Вера собеседника в то, что все предлагаемое им принимается, позволяет ему избавиться от сомнений. Поэтому вы, в свою очередь, не должны проявлять их относительно высказанного партнером, никоим образом не должны пытаться уличить его в неточностях, разоблачать выдумки. Рационально заранее подводить собеседника к необходимости высказываться о том, что его тревожит, и в первую очередь о тех свойствах, которые у него могут внезапно проявиться.

Именно поэтому следует говорить о достаточной степени выраженности у человека таких качеств, как решительность, прямота и откровенность. Это своеобразная «специальная подготовка» к последующему их проявлению, стремлению высказаться о своих отрицательных качествах или скрываемых сторонах личности.

*Тактические приемы третьего этапа:*

«Формулирование принятого». Необходимо периодически формулировать вслух то, что собеседник специально желает подчеркнуть. Это и удовлетворяет партнера, и сокращает количество попыток повторять то, что он уже однажды высказал.

«Подведение итогов». Желательно периодически суммировать высказанное ранее и выделять моменты совпадения во мнениях.

«Сходные мнения» («Уподобление»). Вы специально высказываетесь о том, что, по вашему мнению, служит доказательством идентичного понимания отдельных моментов в поведении и отношениях. Например, вы можете сказать: «Согласны ли вы с тем, что по возможности нужно быть откровенным?»

«Оправданные ожидания». Вы высказываете некоторые суждения о том, что ожидали именно такого поведения, решения вопроса и именно такого способа взаимодействия («Я и сам так о вас думал», «Я полагал, что вы решите этот вопрос точно так же, как и я»).

На третьем этапе общения предлагаемые и демонстрируемые вашим собеседником качества свидетельствуют о его предпочтениях. Они могут также рассматриваться как те, которые предстоит определенное время поддерживать. Партнер будет вести себя в соответствии с «заявленным» набором свойств.

*Признаки и показатели третьего этапа.* Основными признаками начала третьего этапа являются:

а) первые упоминания о принципах, которыми человек руководствуется в отношениях с людьми и в общении;

б) подчеркивание собственных качеств и свойств;

в) появление повторяющихся штампов поведения (например, частое обращение к одним и тем же словам: «откровенно говоря», «прямо скажу», «об этом нужно основательно подумать» и т. п.) означает или предложение принять его откровенность, или стремление быть прямым, или желание быть осторожным; такие сентенции, как «я всегда соглашаюсь с тем, что правильно», «я не могу не согласиться», если они включают одни и те же конструкции, свидетельствуют о том, что партнер желает, чтобы учли его готовность к согласию;

г) оповещение о типичных привычках и предпочтениях; в этих случаях имеют место своеобразные введения: «я привык...», «обычно я...», «я люблю...», «мне нравится...» и т. п.

*Результаты третьего этапа.* В результате взаимных оповещений создается некоторое общее представление о наборах качеств, которые предлагаются партнерами для общения. В то же время именно на данном этапе некоторые реальные качества вашего собеседника не проявляются (отрицательные, являющиеся помехой для общения, которые, по мнению их носителя, следует «гасить» или не показывать). Они тщательно скрываются. «Торможение» негативных качеств и их утаивание ведут к тому, что они «выключаются» на этот период и не играют роли в общении.

Достижением третьего этапа должно стать первое ощущение взаимопонимания. Ваш собеседник считает, что в достаточной степени понимает если не ваши качества, то хотя бы ваши желания, и одновременно ощущает, что сам является понятым. Вы и ваш партнер начинаете приобретать установку на принятие личностных особенностей собеседника. Именно это способствует активизации общения.

**Четвертый этап – выявление качеств, опасных для общения.** После того как на третьем этапе проявятся качества, которые ваш партнер считает необходимым показать (определив тем самым принципы, предлагаемые для общения), наступает период, когда вам следует выявить его другие, невыясненные, черты.

Во-первых, возможны некоторые ситуации (например, конфликты), при которых выявятся другие качества собеседника. Во-вторых, могут проявиться привычные стереотипы его поведения. Именно поэтому целесообразно заранее выяснить некоторые свойства и качества, которые могут в дальнейшем вызвать недоброжелательное отношение к вам, т. е. опасные качества партнера. Обычно у каждого человека есть некоторые особенности, которые он скрывает от людей.

Причины сокрытия разные. Их нужно учитывать для того, чтобы правильно ориентироваться в построении отношений. Некоторые качества пытаются скрыть из-за их опасности для коммуникации (несдержанность, бестактность, вспыльчивость, резкость, грубость и т. п.), другие – потому что они являются социально неодобряемыми (зависть, хитрость, льстивость, черствость и т. п.). Однако есть в числе утаиваемых свойств некоторые, расцениваемые человеком как собственные «слабости», которые он не хочет выставлять напоказ. Например, один стыдится своей романтичности, другой боится обнаружить склонность внезапно смущаться и т. п. Эти особенности скрываются из-за того, что могут стать предметом иронических замечаний, насмешек или даже нападок.

Иногда маскируют качества, которые связаны с поведением в трудных или опасных ситуациях (например, нерешительность или трусость). Скрывают и такие, которые препятствуют развитию отношений (подозрительность, недоверчивость), либо связаны с преимущественно отрицательной оценкой окружающих (пренебрежение, презрение, высокомерие), либо используются для подавления другой личности (агрессивное поведение, авторитарность).

Итак, основное назначение данного этапа – получение «объемной» картины личности, сведений о ее «обратной стороне» и составление наиболее полной качественной характеристики вашего партнера.

Основная функция четвертого этапа общения – поиск тех качеств, которые еще не выявились на предыдущих этапах, но которые присущи человеку. Поскольку раньше они не проявлялись, потому что их «тормозили», избегали показывать в полной мере либо прямо скрывали, их необходимо выявить.

Другая задача заключается в том, чтобы определить силу опасных качеств относительно всех остальных, степень вероятности их проявления, а также круг тех обстоятельств, для которых эти качества

предназначены (в которых они проявляются). Таким образом, должна быть обеспечена предсказуемость появления конкретного качества в конкретных обстоятельствах.

#### *Факторы четвертого этапа.*

Положительные факторы:

а) нацеленность на то, чтобы не фиксировать ваше внимание на появившихся или установленных качествах партнера;

б) отсутствие тенденции к осуждению с вашей стороны отрицательных качеств и эмоций собеседника при их обнаружении;

в) понимание значения вашего частичного самораскрытия для сохранения прочных отношений;

г) готовность к тому, что некоторые ваши отрицательные качества также будут раскрыты.

Отрицательные факторы:

а) ваше поведение может быть расценено как «выведывание качеств»;

б) маневрирование (уклончивые ответы на прямые вопросы о качествах, «сплошные вопросы»);

в) ваши прямые вопросы относительно отрицательных качеств собеседника (в начале это расценивается им как «приписывание»).

*Механизмы четвертого этапа* разделяются на те, которые обеспечивают обнаружение качеств, и те, которые дают возможность проверить их силу. Например, сопоставляется то, что было ранее объявлено вашим партнером как «сдержанность», с тем, что реально наблюдается в его поведении. Если объявленное совпадает с вашим наблюдением, значит, сокрытие отсутствует. В другом случае «срывы» и вспышки гнева дают вам основание считать, что заявленная ранее сдержанность нереальна, возможно, она маскирует какое-либо более опасное качество (например, агрессивность).

Таким образом, на основе сравнения одного и того же качества по разным проявлениям фиксируются согласованность или рассогласованность. Как правило, материалом для сопоставления является, с одной стороны, смысл заявленного ранее, а с другой – особенности речевого поведения, интонации, мимики и жестикуляции партнера.

Другими объектами сопоставления служат комплексы качеств, типичные для многих людей (и ожидаемые, и те, которые встречаются реально). Например, когда говорится о «прямоте», «общительности»,

то ожидается и реальное проявление откровенности. Однако в поведении человека иногда наблюдается несоответствие. Скажем, человек полагает, что должен рассказать вам, насколько сильно он зависим от мнения других, не уверен в себе, опасается неудач, излишне робок в некоторых ситуациях и т. д. И в то же время ему трудно отказаться от того, что он в самом начале демонстрировал свою независимость, твердость, легкое отношение к неудачам. Он осознает также, что желаемое выдавал за действительное, но практически не в силах иногда отказаться от ранее заявленного. Следовательно, мотивационной силой начинает обладать то, что имело место вначале. Все это налагает определенный отпечаток на межличностные отношения и является постоянной помехой в налаживании контакта с собеседником.

Основой механизма, позволяющего выявлять скрываемые свойства, является фиксация внезапно возникшего отклонения от сформировавшегося стиля поведения. Например, на фоне обычного поведения в определенной ситуации появляются некоторые неожиданности: партнер демонстрирует непривычную нетерпимость к вашим высказываниям: прерывает вас, позволяет себе саркастические реплики. Сам факт такого отклонения от установившегося стиля оказывается возможным прежде всего в связи с тем, что на четвертом этапе ослабевает контроль за своим поведением. Первыми выходят из-под контроля те качества, которые были у человека наиболее «мощными». Именно поэтому они и «прорываются».

На четвертом этапе общения необходимо придерживаться следующих принципов:

Принцип «Инициативы». Не ожидая сообщений от своего собеседника, следует продемонстрировать готовность начать рассказывать о себе, своих слабостях и некоторых отрицательных сторонах личности.

«Откровенности». После установления определенных отношений важно проявить готовность быть откровенным.

«Эквивалентности». Вы должны сообщать о себе столько же и в той же мере, сколько сообщает о себе собеседник. В отличие от других этапов на четвертом этапе допускаются ваши сомнения и могут быть высказаны возражения. Споры являются нормальным явлением, создающим необходимый фон отношений.

Одной из основных особенностей тактики вашего поведения должно стать постепенное приближение к проблеме скрываемых или

отрицательных качеств собеседника. Одновременно вы избегаете всего того, что может увести от данной темы или способно насторожить партнера и заставить его замкнуться.

Учитывая ритмику обмена высказываниями и принимая во внимание то, что собеседник уже высказался о себе, следует начинать собственные признания о своих слабостях. Так, можно сообщить о некоторых ваших привычках, которые могут отрицательно влиять на процесс общения. Например: «Я имею привычку все время говорить и не давать возможности высказаться собеседнику... Может быть, я злоупотребляю этим и в нашем разговоре» (тем самым вы одновременно подчеркиваете и принцип очередности в высказывании – диалог, и предложение высказаться более открыто).

В этих случаях вы ожидаете сообщения об особенностях поведения собеседника, которые он раскрывает в ответ. Далее можно переходить на суждения о собственных неодобряемых свойствах, мешающих коммуникации. Например: «Я говорю часто непонятно. Это мой недостаток и своеобразный эгоизм. Как правило, выговариваешься сам, сознавая, однако, что страдает собеседник». При этом полезно просить партнера не допускать проявления вами негативных качеств. Например: «Мне очень трудно бороться с моей нетерпеливостью. В беседе часто приходится контролировать свою несдержанность. Вы, если можете, напоминайте мне, когда я делаю первые попытки, свидетельствующие о проявлении моего нетерпения. Иногда я сам могу не заметить, когда начну перебивать вас либо переключаться на другие темы».

Тем самым, помимо откровенности, подчеркивается также и смысл раскрытия отрицательных качеств для взаимного контроля. Упоминание некоторых собственных неодобряемых свойств дает вашему партнеру возможность почувствовать заинтересованность в преодолении всех помех при общении. Однако не менее важно установить специфический стиль поведения, который осознается как необычный, но на самом деле не является опасным для совместной деятельности. Следует, например, указать собеседнику: в некоторых случаях перебивание его рассуждений не означает проявления неодобрения или несогласия, а свидетельствует только о том, что уже многое понятно и не требует пояснений. Например: «Не удивляйтесь моей привычке посто-

янно придирается к отдельным словам или выражениям. Это не означает, что я что-то имею против вас. Мне необходимо самому избавиться от сомнений и неясности».

Возможна и другая тактика поведения, которая будет провоцировать высказывания собеседника. Можно специально крайне заострить все, что уже было высказано партнером относительно его качеств, т. е. отобрать исключительно положительные характеристики и похвально отозваться о них.

Если возвести все сказанное в абсолютное значение и представить как своеобразный итог оценки индивидуальности партнера, то это должно предстать перед ним как явно неправильная односторонняя картина. Пытаясь возражать, он будет противоречить такому одностороннему освещению его личности, т. е. сопротивляться, спорить по существу той характеристики, которую он сам дал себе. Важно лишь подчеркнуть ее исключительность. В этой ситуации можно ожидать, что собеседник будет стремиться поправлять, добавлять, вносить изменения и, главное, исправлять неверный образ, сложившийся у вас. При этом он будет высказываться и о некоторых своих отрицательных сторонах.

К примеру, вы можете заявить: «Судя по тому, что вы сообщили мне и что я узнал сам, у вас почти идеальный характер – портрет человека, обладающего только положительными качествами. Я не усмотрел ни одного отрицательного». После этого можно ожидать опровержения типа: «Нет, это не совсем так. Вы не правы, вы чересчур хвалите меня. На самом деле у меня, как и у всех людей, много отрицательных черт». Затем, как правило, в доказательство приводится перечень своих отрицательных качеств.

Можно привести и ваше собственное сомнение в реальности того образа партнера, который сложился после третьего этапа: «Вы сами понимаете, весьма сомнительно, чтобы у кого-либо все было исключительно положительным. Вероятно, и у вас есть некоторые отрицательные свойства». Обычно такие сомнения вызывают у человека потребность описать некоторые стороны своего характера.

На четвертом этапе общения вы можете:

а) допускать споры, но не осуждение;

б) придавать большее значение самому факту сообщения о скрытом, нежели характеристике его содержания (подкреплять любое раскрытие качеств);

в) постоянно подчеркивать свое собственное доверительное отношение к собеседнику, проявлять уверенность в том, что все сказанное не будет никому передано, а останется только между вами;

г) в случае возникновения спора немедленно прекращать его.

При построении всех тактических конструкций вы можете столкнуться с одним важным явлением. Это своеобразный феномен испытания вас на надежность. Специфическое тестирование вас партнером заключается в том, что он начинает задавать вопросы, в которых звучит всегда один и тот же мотив: каково ваше мнение о некоторых отрицательных свойствах других людей и их характеристиках?

Более того, часто это сопровождается просьбой доказать и обосновать такие характеристики. Для собеседника важно, как именно вы выскажетесь о другом человеке. Вы испытываетесь им перед установлением с вами доверительных отношений и допустите ошибку, если будете рассказывать о скрытых качествах других людей (выдавать их). Вам в дальнейшем не расскажут ни о каких аналогичных моментах, о порицаемых поступках и пороках.

Здесь достаточно любой отговорки, чтобы не сообщать собеседнику сведения о других людях. Его вполне могут удовлетворить такие сентенции: «Я не могу сообщить, поскольку это не моя тайна», «Я не могу обсуждать глубоко личные подробности жизни других людей», «Я полагаю, что это никому не интересно», «Это не тема для разговора». На первый взгляд, в просьбах рассказать о других проявляются только мера доверия и просьба о помощи. Однако на самом деле это – испытание. Во всяком случае следует учитывать, что перед человеком рано или поздно встанет вопрос о том, способны ли вы на конфиденциальные отношения и умеете ли хранить тайны, секреты. Умение умалчивать о секретах других, безусловно, располагает к доверию и вызывает готовность раскрыть те или иные стороны своей жизни.

Если ваш партнер по общению не стремится к высказываниям, можно применить психологический прием. Но прежде всего необходимо установить причины, почему это происходит. Собеседник может

сдерживаться из-за того, что опасается неодобрения или отрицательной оценки с вашей стороны. Какие же тактические приемы будут способствовать возбуждению (или ускорению) у вашего партнера потребности высказаться? Можно выделить следующие приемы.

1. «Высказывание сомнений» заключается в том, что некоторые сообщения собеседника вы подвергаете сомнению сразу же после их высказывания. Этим вызывается односторонняя защита. Поводом для таких сомнений всегда должно быть какое-либо неожиданное несоответствие в только что высказанном. Сомнения хотя бы по одному факту должны быть высказаны незамедлительно – партнер будет стремиться немедленно устранить их.

2. «Сопоставление противоречий». Когда нужно возбудить у человека активную направленность на самостоятельное высказывание, следует сопоставить (столкнуть) все противоречия, которые могут быть предъявлены ему как его собственные. Естественно, нужно их предварительно накопить. Это позволит собеседнику выйти из выжидательного состояния. Обычно человека можно побудить к высказыванию, указав на противоречия в его словах.

3. «Диагностические вопросы». Ваши вопросы, касающиеся свойств и качеств других людей, побуждают партнера высказать свое мнение по поводу их характеристик и тем самым – его отношение к отрицательным качествам. Выясняется его представление о правильности поведения окружающих.

Эти вопросы выявляют его оценку поведения других людей, средства оправдания их действий, а также приемы сокрытия собственных поступков. Внезапность таких вопросов – необходимое условие беседы, обычно она вызывает меньшую настороженность и более быструю реакцию, нежели ваше вкрадчивое поведение, способствующее усилению самоконтроля со стороны партнера.

4. «Вызов спора» заключается в том, что вы начинаете спорить по какому-либо поводу, происходит острый обмен мнениями. Обычные возражения с обеих сторон создают ситуацию, при которой каждый сопротивляется воздействию другого и высказывает свои аргументы. Спор и защита позиций вызывают стремление собеседника выдавать собственные способы воздействия или защиты.

5. «Расслабление». Иногда человек готов рассказать о себе, но в то же время чувствует себя неловко, неуверенно, не знает с чего начать

разговор. В этих случаях целесообразно снять напряжение, отвлекая внимание на посторонние темы.

*Признаки и показатели четвертого этапа.* Основные признаки, свидетельствующие о наступлении четвертого этапа:

а) первое выражение партнером сомнений в устойчивости и достоверности в ваших глазах определенных им ранее своих качеств;

б) явные расспросы, просьбы сообщить, какой может быть сделан партнером выбор в той или иной ситуации: «Не может быть, чтобы вы ничего не сказали ему в тот раз», «Наверное, вы тогда спокойно вышли из ситуации» и т. д.;

в) стремление собеседника изменить ваше мнение о его личностных особенностях, о неправильном первом заключении: «Вы сильно ошиблись в своих выводах относительно меня», «А вы не допускаете мысли, что основательно заблуждаетесь относительно характеристики моей личности?», «Вы преувеличиваете мои достоинства» и т. п.;

г) своеобразное самообнажение и самообвинение, проявляющиеся в высказываниях вашего партнера о его поведении: «Я, как всегда, оказался слабым», «Я обычно бываю чересчур резким в таких ситуациях», «Я не могу действовать уверенно в этих обстоятельствах», «Я безволен», «Я циник» (это как бы компенсация за предыдущее сокрытие);

д) рассказы собеседника о себе как о другом человеке («рассказы о приятеле»). Абстрактному, вымышленному товарищу приписываются отрицательные свойства, чтобы установить, как они будут приняты вами, тем самым собеседник как бы пытается приучить вас к восприятию таких свойств;

е) попытки «опережающих возражений». До того как вы выскажете свое суждение о партнере, он стремится сам высказаться о себе: «Вы хотите сказать, что я недостаточно осведомлен», «Вы сейчас думаете, что все, о чем вы мне говорите, не пойдет впрок», «Вот вы сейчас будете говорить мне...»;

ж) «экстремизм» собеседника: его особое отклоняющееся поведение или поступок для выведывания вашей реакции: «А если я обманул вас?»;

з) попытка навязать вам спор или дискуссию.

Существенным признаком четвертого этапа являются расспросы партнера о других людях, в основном об их скрываемых личностных

особенностях и свойствах: «Что из себя представляет Д.?», «Как далеко простираются амбиции Н.?». Анализ показывает, что это своеобразное испытание вас «на прочность». Как уже подчеркивалось, выпытывание вашего мнения о других людях является лишь способом с самого начала проверить, насколько вам можно довериться и при каких условиях можно быть с вами откровенным. В то же время это свидетельство готовности и назревшей потребности раскрыться.

*Результаты четвертого этапа.* В результате поисков, направленных на выявление отрицательных качеств партнера, вы обнаруживаете те его черты, которые не проявлялись ранее и не были вам известны. В ходе выявления таких качеств вы должны учитывать также способы их сокрытия и выявить мотивы маскировки. Именно поэтому становится более понятной роль таких качеств в структуре личности собеседника. Установленные качества переходят в разряд значимых не только для вас. Осознание того, что ранее скрываемое стало известно вам, становится важным обстоятельством и для вашего партнера, который теперь постоянно соотносится с данным фактом и соотносит с ним свое поведение.

Существенный результат четвертого этапа – выяснение тех привычек, которые также являются помехами в общении (рассеянность, небрежное выслушивание собеседника, перебивание и др.). Например, в силу сложившейся привычки оставлять без внимания вопросы собеседника ваш партнер продолжает говорить, хотя вы уже высказали возражения. Он не реагирует на них и тем самым разрушает ритм обмена мнениями или не дает вам до конца высказать мысль и прерывает вас, т. е. навязывает такой темп, который не может быть принят и усвоен вами.

Таким образом, к концу четвертого этапа общения положительные качества вашего собеседника зафиксируются, отрицательные будут иметь тенденцию к систематическому проявлению, с чем вам нужно считаться. В дальнейшем вы должны будете либо избегать проявлений выявленных отрицательных черт личности партнера (т. е. избегать ситуаций, в которых они могут проявиться), либо делать поправку на них.

**Пятый этап – адаптация к партнеру и установление контакта.** К этому этапу ваши отношения с партнером по общению становятся достаточно ясными, определенными. Вы осведомлены о личных

качествах друг друга. Поскольку вы в основном уже выявили главные достоинства и недостатки своего собеседника, создаются предпосылки для оказания направленного воздействия на него, построения доверительных отношений.

Особенно важно здесь поддержание процесса взаимодействия на оптимальном уровне. Это возможно только при таком распределении ролей, при котором наиболее рационально используются ваши потенциалы, когда исполнение роли каждого участника общения соотносится и совпадает с ожиданиями другого. Роли распределяются по принципу взаимного дополнения. Кроме того, вырабатываются совместные правила поведения.

Основными на пятом этапе следует назвать механизмы, регулирующие приспособление одной личности к другой, т. е. характеристики одного человека регулируются до тех пор, пока они не будут оптимальными с точки зрения взаимодействия с характеристиками другого. Их можно назвать адаптивными. Другие, которые обеспечивают процесс приспособления, связаны с коррекцией. Это механизмы, определяющие оптимальный режим взаимодействия при внесении в него постоянных поправок.

Нередко включается специфический для данной стадии механизм, благодаря которому появляются некоторые буферные образования. Они способствуют нейтрализации опасных реакций в ответ на специфические раздражения. Например, можно использовать следующие предварительные фразы: «Я хочу сказать вам прямо, только вы не обижайтесь...», «Вы можете не соглашаться с этим, но я должен предупредить вас о том, что вопрос этот представляется непростым», «Не удивляйтесь и не возмущайтесь тем, что сейчас услышите».

Подстраиваясь под качества партнера, вы тем самым управляете его поведением и закрепляете те качества, которые обеспечивают эффективное взаимодействие. При этом необходимо опираться на принцип «общей судьбы». Он заключается в констатации того, что сама по себе длительность обмена мыслями, информацией, эмоциями на протяжении предшествующих этапов создает общий продукт деятельности, обладателем которого являются оба собеседника. Это способствует сближению и облегчает вам психологическое воздействие.

Ваша тактика на данном этапе общения должна сводиться к ведению равноправного диалога. Можно использовать все, что будет способствовать снятию опасений собеседника за уступки, на которые он пойдет по вашей просьбе. Поэтому все приемы должны быть направлены на возбуждение у партнера стремления к взаимодействию с вами.

Следует выделить такие приемы:

1. «Первичные действия». Когда возникает угроза проявления какого-либо нежелательного качества или свойства, целесообразно смягчать ситуацию. Если может появиться обида, следует предупреждать: «Вы только не обижайтесь на то, что я сейчас скажу вам». Вероятные вспышки гнева можно также предупредить: «Вы только не сердитесь на то, что сейчас услышите».

2. «Указание на качество, требующее регуляции». Прием рассчитан на то, чтобы с помощью ожиданий определенных действий включить соответствующую мотивацию поведения: «Зная вашу нетерпеливость, все же прошу потерпеть, поскольку это необходимо для решения данного вопроса».

3. «Подчеркивание и утверждение образовавшейся совместимости». Когда партнер имеет достаточно четкую установку на то, что какие-то совместные действия возможны только при наличии исходной совместимости, следует подчеркивать, что она уже образовалась и проявилась к данному моменту. Например: «В связи с тем что мы можем совместно успешно решать вопросы, необходимо спокойно обсудить создавшуюся ситуацию. Сейчас мы придем к нужному и правильному решению».

4. «Обращение за советом» применяется в тех случаях, когда констатируется пассивная позиция собеседника и необходимо повысить его значимость. Прием способствует появлению у партнера желания быть активно включенным в разработку общих планов и программы поведения.

Именно на конечной стадии общения появляется возможность проверить правильность проведенной вами предварительной диагностики партнера. Только теперь вы можете услышать от него более или менее доверительные высказывания относительно скрываемых сторон (в той форме, которую человек считает необходимой). Это могут быть его отрицательные поступки, слабости, негативные привычки. В качестве скрываемых могут также выступать и отдельные представления собеседника, его взгляды, принципы поведения, установки.

В отличие от тех разрозненных сведений об отрицательных сторонах личности, которые могут фигурировать на четвертом этапе, на пятом этапе у вас появляется возможность получить целостную картину. Важным бывает также и отношение к своим действиям, поступкам и оценкам других. Человек начинает высказываться о себе, своих действиях, а также о действиях других людей в тех выражениях, которые являются характерными для него.

*Признаки и показатели пятого этапа.* Для этого этапа следует назвать типичными все признаки, говорящие о произошедших изменениях в поведении партнера, его высказывания и обращения, свидетельствующие о предпочтении принять общие суждения и решения. Начинает преобладать стремление подчеркнуть «общность целей», «одно направление», «совместные решения» и т. д. Отмечается также стремление оповещать вас о предполагаемых действиях, ставить вопросы на обсуждение.

Наиболее ярким сигналом изменений является «эффект бумеранга». В определенный момент вы начинаете чувствовать, что собеседник сообщает ваши собственные, ранее высказанные вами мысли, мнения, суждения и оценки. Это знак того, что они были в достаточной мере усвоены им, приняты и выдаются уже как результат его размышлений.

Еще одним показателем наступившего этапа служит отчетливая смена суждений и оценок: если раньше собеседник был против какого-либо положения, то теперь он изменил свою позицию. Иногда это выступает в смягченной форме: в виде готовности к принятию всего предложенного вами («Говорите, что и как нужно сделать для того, чтобы все было хорошо»), иногда – в форме неожиданного признания правомерности высказанного вами, даже и в ограниченных пределах. Это своеобразная сдача позиций.

Существенным показателем наступившего этапа можно отметить предложение решать какой-либо спорный вопрос так, как вы считаете нужным. Разновидностью подобного поведения является предложение вам самому делать выбор при возникновении множества вариантов. Показателем сформировавшегося этапа следует рассматривать высказывания типа: «как мы условились», «как мы договорились», «как мы решили» и т. д.

*Результаты пятого этапа.* Основным результатом пятого этапа является понимание не только качеств партнера, но также мотивов и причин его действий. Кроме того, в ходе общения вы способствуете формированию у него различных психологических состояний, которые облегчают контакт, прежде всего комфортности, защищенности, которые происходят от внутренней уверенности в вашей помощи при решении проблем.

Все это сопровождается уверенностью собеседника в правильности принятого решения, так как оно было выработано вами совместно. Ваше одобрение его поведения порождает у партнера уверенность в правильности собственных намерений и тем самым создает предпосылки к их реализации.

### **1.3. Невербальная коммуникация**

Из всех элементов невербального взаимодействия чаще всего изучались разные жесты и их разновидности – сенсорные жесты. Жесты являются важными элементами невербального взаимодействия, придающими ему динамизм, так как напрямую связаны с темпераментом человека и его отношением к партнеру.

Среди особенностей жестов и их видов нет таких, которые не были бы важны для понимания психологической сущности невербального взаимодействия, отношений между партнерами. Но особую роль в придании невербальному взаимодействию психологической модальности играют так называемые аффективно-коммуникативные жесты: одобрение, неудовольствие, ирония, недоверие; жесты, передающие неуверенность, неведение, страдание, размышление, сосредоточение; жесты, передающие смятение, выражающие недоумение, разочарование, отвращение, радость, восторг и др. Невербальное взаимодействие осуществляется на основе жестов установления и поддержания контакта, его закрепления и завершения.

Особая область психологии невербального поведения связана с изучением тактильных жестов и физических контактов между людьми, так называемой такесикой. Известно, что тактильно-кинестетическая система дает менее точную информацию об окружающем мире и другом человеке, чем зрительная. Однако в определенных коммуникативных ситуациях, особенно при сенсорной депривации, эта система рефлексии формирует представления о положении тела в пространстве,

вносит информацию о наличии объектов, в том числе другого человека, в создание схемы тела как специфической структуры.

Таким образом, тактильно-кинестетическая рефлексия дает представление о тактической структуре невербального поведения и составляющих ее элементах – физическом контакте и положении тела в пространстве.

Как и многие другие направления психологии невербального общения, такесика привлекла внимание исследователей как фактор развития личности, способ регуляции взаимоотношений, средство культурно-нормативного и социально-психологического управления общением. С раннего возраста физический контакт в форме прикосновения, поглаживания, поцелуя – важное средство взаимодействия личности с окружающим миром. С помощью всевозможных прикосновений возникают представления о пространстве собственного тела и знания о частях тела другого. Психологи всего мира считают прикосновение фактором формирования у ребенка первого опыта общения, полагая, что благодаря прикосновению формируется образ мира, обладающий определенной эмоциональной модальностью. Иными словами, тактическому контакту, предшествующему зрительному, отводится роль фундаментального ресурса, определяющего отношение человека к миру на многие годы.

С помощью рук матери и близких людей через интенсивность и модальность прикосновения удовлетворяются не только биологические потребности ребенка, но и социальные (в безопасности, одобрении, эмоциональной поддержке и др.). С помощью тех же прикосновений, но с определенными формальными (резкими, сильными, хаотическими и др.) и качественными (жестокими, отталкивающими, физически повреждающими) характеристиками, а также при их лишении или отсутствии нарушается процесс удовлетворения социальных потребностей, что, в свою очередь, приводит к нарушениям в развитии личности.

Общеизвестно, как легко наказать маленького ребенка, лишив его прикосновения, но и взрослые используют тот же прием для общения со своим партнером («уходи, не трогай меня», – кричит разгневанный человек). Любой психотерапевт, психолог, занимающийся консультированием супружеских пар, знает, что одним из важных показателей деструктивных отношений между супругами является увеличение ди-

станции общения и, соответственно, появление запрета на любые прикосновения. Самые сильные чувства, которые человек выражает через прикосновения (любовь – ненависть), самые нежные и жестокие отношения относятся к определенному виду прикосновений. Физическое уничтожение человека обычно происходит с помощью особого рода физического контакта (наезды, побои и т. д.); психологическое уничтожение человека может осуществляться с использованием таких тактических действий, как пощечина или принуждение к физическому контакту.

В определенные периоды жизни, например в подростковом возрасте, избегание прикосновений взрослых, близких людей становится показателем отчуждения ребенка, стремлением проявить независимую позицию и т. д. Родители и родственники испытывают в этом случае нарушение тактического поведения между ними и подростком. В ряде случаев отмечается усиление родительских прикосновений к подростку, что приводит к еще большим нарушениям в общении, вплоть до конфликтных ситуаций.

В специальной литературе отмечается, что феномен «эскалации поведения» может привести к негативным последствиям развития личности в определенных ситуациях. Это происходит, например, в ситуациях общения малыша с матерью, которая постоянно беспокоится о том, чтобы ребенок проявлял свое эмоциональное состояние, привязанность и любовь к ней. В этих случаях независимо от психического и физического состояния ребенка мать постоянно навязывает ему невербальное взаимодействие, в котором преобладает такесика. Малыш, уставший от такого общения, начинает вести себя плохо, плакать, избегать прикосновений и других невербальных контактов. Раздраженная мать увеличивает интенсивность контакта или полностью прекращает его, проявляя отрицательные эмоции. В результате нарастает отчуждение матери и ребенка, взаимное непонимание, незначительные трения переходят в длительные сбои взаимодействия, в формирование вербальных и физических форм агрессии.

Невербальные взаимодействия, основанные на такесике, изменяются (разрушаются, возобновляются, продолжаются) под влиянием большого количества факторов, центральное место в которых занимает система отношений друг с другом. Нет более яркого и отчетливого индикатора сложного общения, перемен в отношениях между людьми, чем

такесика. Зрительный контакт по-прежнему сохраняется, на лице по-прежнему появляется улыбка при знакомстве с партнером, но исчезли прикосновения (объятия, поцелуи, рукопожатия, похлопывания и т. д.) – это верный признак того, что чувства и отношения изменились. Различные виды прикосновений выступают индикаторами эмоциональной поддержки или неприятия со стороны партнера, одобрения или наказания (например, пощечина). Они помогают справиться с эмоциональным напряжением. Так, М. Осорина заметила, что дети, слушая страшную историю, испытывают повышенную необходимость тактильного контакта: прижимаются друг к другу, держатся за руки. Взрослые тоже часто трогают себя (автоприкосновение) и своего партнера в экстремальных ситуациях.

Такесическая структура невербальной интеракции не только находится под контролем тактильно-кинестезической системы отражения, но и воспринимается с помощью зрения, слухового анализатора, что способствует созданию условий дифференцированной оценки всех нюансов физического контакта. Особенно важно помнить об этом в связи с развивающими функциями такесики.

В зависимости от ограничений, накладываемых культурой на использование жестов, У. Лаберром предложена их классификация. В соответствии с ней жесты-прикосновения могут быть систематизированы следующим образом: 1) прикосновения, имеющие сильную врожденную базу и распространенные во всем мире (прижаться, схватить другого человека, испугавшись чего-нибудь);

2) прикосновения, используемые только представителями определенной культуры (тереться носами, приветствуя друг друга);

3) социально-нормированные прикосновения (поцелуи);

4) прикосновения, которые приняты в различных культурах, принадлежащих к одному культурному ареалу (рукопожатия).

В экспериментальной психологии невербального общения прикосновения изучаются чаще всего в качестве показателей различных этапов взаимодействия (вступление в контакт – приветствие; выход из контакта – прощание) как индикаторы видов общения (интимное, жестокое, деловое), как средства выражения отношений и их изменений.

Из многочисленных работ известно, что большинство народов при встрече и прощании используют прикосновения к различным частям тела. Рукопожатие – одно из самых распространенных прикосновений, принятых в различных культурах. Но частота его использования в общении ограничена культурными нормами. Рукопожатие в ситуации приветствия чаще используется у русских, чем у англичан или американцев, чаще в общении мужчин, чем женщин. В США рукопожатия не приняты, если между людьми существует интенсивный контакт, что совершенно не совпадает с применением рукопожатия в русской культуре. Рукопожатие считается одним из видов этикетной интеракции. Об отношениях между партнерами свидетельствуют следующие характеристики рукопожатия: кто первым подает руку; пожимают руку особе противоположного пола или не пожимают; пожимают руку всем присутствующим или не всем; эмоциональная окраска и техника исполнения.

В ряде стран Восточной и Южной Азии существуют запреты на прикосновения партнеров друг к другу во время беседы. Например, японцы считают, что касаться собеседника может человек только при полной потере самоконтроля либо для выражения своего недружелюбия и агрессивных намерений. В то же время арабы, латиноамериканцы и представители Южной Европы касаются друг друга в процессе диалога. Удар по ладони собеседника в момент или после произнесения удачной шутки, остроты – это обычай египтян, сирийцев, жителей Йемена. Не ударить ладонью о ладонь собеседника в этой ситуации – значит обидеть его. С их точки зрения, не касаться собеседника – значит вести себя холодно, недружелюбно.

Изменчивость культурных норм прикосновений является одной из самых характерных черт такесического поведения человека. В соответствии с культурной традицией распространенные прикосновения (поцелуи, рукопожатия, объятия и т. д.) могут изменять свой психологический смысл. Проявлением славянского обычая на уровне невербального поведения являются объятия, которые демонстрируют равенство и братство. У восточных и многих европейских народов прикосновение друг к другу развито намного меньше, чем у русских (русские ходят, держа друг друга под руку, так же ходят друг с другом и женщины, что очень удивляет иностранцев; беседуя, постоянно прикаса-

ются к своему собеседнику; целуются). «Активное использование поцелуев в этикетном поведении восточных славян не раз привлекало внимание иностранцев», – замечают А. К. Байбурин и А. Л. Топорков. В русской традиции закреплено использование поцелуев при встрече и прощании. Поцелуй-приветствие, особенно в губы, выражает чувство приязни и дружеского единения, а поцелуй рук, плеч, ног является знаком подчинения, почтительности. И прощание, и прощение скрепляются у русских поцелуем как знаком дружеского отношения. Поцелуй наблюдается в русской культуре в общении как мужчин, так и женщин. У англичан он встречается редко, только при интимных отношениях. А у народов Северного Кавказа применяются поцелуи для приветствия только в определенных ситуациях и, как правило, между родственниками.

Культурные традиции прикосновений распространяются на такие переменные общения, как пол, возраст, статус, степень знакомства, родства, вид взаимодействия (деловое – личностное). Например, похлопывание по спине и плечу возможно при условии близких отношений, равенстве социального положения общающихся. В ситуации деловой беседы усиливаются ограничения на прикосновения даже у тех народов, которые отличаются развернутым такесическим поведением. Перенос такесического репертуара, приемлемого для личностного общения, в деловую сферу вызывает затруднения в общении и последующее избегание партнера (типичный пример – это попытка навязать внеслужебные отношения с помощью прикосновений, отличающихся интимностью). Прикосновения к человеку, обладающему более высоким социальным статусом, попытки погладить его, похлопать по плечу не просто приводят к трениям в общении, а свидетельствуют о том, что демонстрирующий такие способы взаимодействия человек имеет невысокий уровень развития социального интеллекта. Возможно, он использует прикосновения, ущемляющие статус партнера, для создания атмосферы эмоционального напряжения и осуществления манипуляций, позволяющих контролировать поведение своего партнера.

По существу, такесика в общении выполняет функцию индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся, поэтому неадекватное использование прикосновений приводит к многочисленным конфликтам в общении.

Таким образом, жесты-прикосновения выполняют различные функции на протяжении всего жизненного пути человека. Они вместе

с визуальным контактом представлены в обыденном сознании в качестве экспрессивной невербальной интеракции. Функции прикосновений изменяются в соответствии с этапом развития человека и ситуацией общения. Постоянным остается то, что человек использует прикосновения как самый непосредственный способ общения для выражения сильных чувств, демонстрации отношений привязанности или отчуждения. Поэтому прикосновения, так же как и другие элементы невербальной интеракции, подчиняются социокультурным нормам, требованиям социально-психологических ситуаций и индивидуально-личностным особенностям человека.

В связи с эмоциональной силой такесики, обусловленной тем, что она обязательно сопровождается нарушением неприкосновенности физического тела человека, в культуре разных народов с незапамятных времен существуют различные запреты, коммуникативные табу. Невыполнение запретов на прикосновение в рамках культурной традиции приводит к формированию затрудненных форм общения.

Психологическое и социально-психологическое значение прикосновений, их смысл для партнеров и наблюдателей будет определяться следующим:

- кто из участников первым протянул руку, обнял, поцеловал, ударил;

- усиливается или сокращается такесический репертуар в смешанных по возрасту и полу парах;

- появляются одни и те же элементы такесического поведения в отношении всех присутствующих или репертуар физических контактов меняется в соответствии с отношениями участников взаимодействия;

- каковы техника исполнения прикосновений, их эмоциональная сила, физическая активность. По данному параметру рукопожатие может быть охарактеризовано как властное, дружеское, участливое, теплое, холодное, быстрое, короткое, крепкое, вялое, сильное, слабое и т. д.; поцелуй – как веселый, горький, дружеский, коварный, подлый, страстный, быстрый, долгий, звонкий, слабый, холодный и т. д.; объятие – как братское, дружеское, радостное, холодное, вялое, крепкое, сильное, энергичное, нежное, порывистое и т. д.

Такесическое поведение сопровождается приближением к партнеру, что усиливает роль обонятельной системы. Речь идет о запахах –

естественных и искусственных. Нам представляется, что система запахов, являясь безусловным невербальным индикатором индивида, может служить дополнительной характеристикой складывающегося о нем образа. С незапамятных времен известна культура запахов как специфическое средство социальной стратификации, как источник межличностных контактов, как характеристика функционально-ролевых ожиданий индивидов, как способ идентификации, установления тождества, принадлежности к одной микро- или макрогруппе. По нашему мнению, система запахов не обладает такой дифференцирующей силой, как кинесическая, просодическая, такесическая структуры невербального поведения, главным образом из-за того, что обоняние в общении, во взаимодействии людей имеет меньшее значение, чем оптическая или акустическая системы отражения.

Ольфакторная система проявляет свою дифференцирующую силу только при весьма специфических обстоятельствах, скажем, в ситуации социальной, сенсорной изоляции, в контексте определенных типов взаимодействия, например, интимного общения между мужчиной и женщиной, ухода матери за ребенком, в ситуации врач – больной и т. д. Безусловно и то, что общество регулирует интенсивность запахов, а сама структура невербального поведения служит показателем общего уровня культуры человека. К сожалению, психология не располагает исчерпывающими данными о том, как влияют особенности запаха индивида на формирование образа и понятия о нем. Система запахов в контексте невербального поведения изучена мало, хотя при описании средств невербального общения многие авторы среди прочего называют косметику, одежду и т. д. Большинство выводов о влиянии пола, возраста, социального статуса, типа взаимодействия на роль и значение запахов в общении сделаны в результате личных наблюдений психологов из обыденного опыта.

В процессе физического контакта, особенно тогда, когда он нарушает границы персонального пространства (люди стоят, сидят на очень близком расстоянии друг от друга), подключается еще одна система отражения – ольфакторная. Партнеры начинают реагировать на естественные и искусственные запахи, сопровождающие их общение. К сожалению, на этот элемент невербальной интеракции исследователи обращают мало внимания, хотя с незапамятных времен уделяется огромное значение созданию искусственных запахов. В своей статье «Значение человеческих запахов при несловесной коммуникации» Б. Холд и

М. Шлейдт отмечают, что лишь сравнительно немногие исследователи изучают потенциальную роль обоняния при общении людей. Ссылаясь на ряд работ, они подчеркивают, что межличностное общение людей нельзя рассматривать как происходящее при отсутствии запахов. Хорошо известны данные экспериментов, в которых дети 1,5 – 3 лет узнавали своих матерей только по запаху.

По мнению исследователей роли запахов в коммуникации, запахи выполняют важную функцию – контролируют непосредственное социальное общение. Б. Холд и М. Шлейдт специально изучили особенности межличностного распознавания по запаху и связанного с ним эмоционального оценивания друг друга. В их исследовании приняли участие 24 супружеские пары, которые должны были по запаху ночной рубашки определить: какая рубашка имеет их собственный запах; какая рубашка имеет запах партнера; какая рубашка имеет мужской или женский запах; какие рубашки имеют приятный, нейтральный или неприятный запах.

Из всех участников 31 % правильно опознали собственный запах, 33 % верно определили запах своего партнера. В то же время в подавляющем большинстве случаев запах партнера оценивается как приятный, реже – как нейтральный и лишь в нескольких случаях – как неприятный. Женщины считают собственный запах в основном приятным, а мужчины свой запах чаще оценивают как неприятный (но в большинстве случаев не могут его опознать).

Известно, что существуют определенные представления по поводу того, как должны пахнуть мужчины и женщины. Об этом свидетельствуют эксперименты М. Рассела, в которых он предлагал выбрать мужскую рубашку из двух контрольных. По его данным, 75 % участников исследования ответили правильно.

В имеющихся работах установлено также, что на оценку запаха как более или менее приятного влияет степень знакомства с партнером и подчеркивается, что индивидуальный запах может играть важную роль в установлении дистанции общения. Представители обоих полов склонны отрицательно оценивать мужской запах. Причем мужчины эмоционально более нейтральны, а женщины более амбивалентны. В этой связи расстояние между женщинами в процессе коммуникации может быть значительно меньше, чем между мужчинами.

На оценку запаха влияет его популярность, например модные духи. Чем лучше известен запах, тем чаще он оценивается как приятный, и наоборот. И все же в межличностном общении обоняние человека имеет несколько приниженное значение по сравнению с оптической или акустической системой отражения. Ольфакторная система проявляет свою дифференцирующую силу только при весьма специфических обстоятельствах, скажем, в ситуации социальной, сенсорной изоляции, в контексте определенных типов взаимодействия, например, интимного общения между мужчиной и женщиной, ухода матери за ребенком, ситуации врач – больной и т. д. Общество регулирует интенсивность запахов, предъявляя к ним особые требования. Поэтому данная структура невербального поведения является показателем общего уровня культуры человека.

Система запахов – это специфическое средство социальной стратификации (носитель запаха дорогих импортных духов безоговорочно причисляется к лицам с высоким социальным статусом, к финансово состоятельным, к элите и т. д.), способ идентификации, установления тождества, принадлежности к одной микро- или макрогруппе.

Таким образом, в соответствии со структурой отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения к другому его экспрессивный репертуар включает те экспрессивные компоненты, которые входят в структуру его ведущих отношений к другому. Совокупность этих экспрессивных компонентов устойчива, представляет собой «генерализованный» невербальный паттерн поведения, в котором как в капле воды отражены и представлены отношения, характерные для субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

«Генерализованный» невербальный паттерн субъекта затрудненного общения включает нечастый, неинтенсивный или полностью отсутствующий контакт глаз наряду с интенсивным и продолжительным смотрением на партнера, особенно в момент активного коммуницирования или тогда, когда собеседник излагает негативные, но эмоционально значимые для него факты; заглядывание в глаза при нежелании другого фиксировать визуальный контакт; взгляд холодный и жесткий. Наблюдается преобладание дисгармоничных (угловатость), напряженных поз, перемежающихся неадекватным ситуацией расслаблением поз; преобладают позы, направленные от партнера, «закрытые» позы, позы «возвышения». Жесты резкие, интенсивные; выражено стремление

«прятать» руки (в карманы, за спину), сжимать кисти рук в кулаки, осуществлять «захват» пространства с помощью позы и жестов; заметны частые прикосновения к себе и другому. Экспрессия лица соответствует таким состояниям, как презрение, гнев, недоверие, недоброжелательность. Лицо, как правило, напряжено, мимика дисгармонична. Кинесико-такесический репертуар сопровождается постоянными сбоями в проксемике (дистанция общения то очень длинная, то очень короткая и т. д.).

«Генерализованный» невербальный паттерн субъекта незатрудненного общения включает частый, интенсивный визуальный контакт, подчиняющийся правилам в соответствии с ролью коммуникатора и реципиента; наблюдается «свернутый» контакт глаз, частое и быстрое поглядывание на партнера, а также достаточно настойчивый поиск взгляда партнера; глаза теплые и ласковые. Позы отличаются гармоничностью, они синхронны и идентичны позам партнера; позы активны, но в то же время ненапряженные и нерасслабленные, они направлены к партнеру. Жесты неинтенсивные, адекватные ситуации общения. Экспрессия лица выражает дружеское расположение, любопытство, внимание, доверие. Проксемика регулируется в соответствии с ситуацией общения.

Данные «генерализованные» невербальные паттерны общения в каждой ситуации взаимодействия конкретизируются в соответствии с тем, какое отношение к партнеру занимает ведущее место в иерархии отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Иными словами, описанные невербальные паттерны могут включать в себя, например, комплекс экспрессивных элементов, которые указывают на степень враждебности или дружелюбия, на отсутствие или присутствие доверия, на уровень выраженности принятия – непринятия партнера, на степень стремления к доминированию, властвованию или подчинению.

Итак, на основе невербальных интеракций, кинесико-проксемических паттернов, выражающих отношения и взаимоотношения, можно сделать вывод не только о типе общения (затрудненное – незатрудненное), но и о типе субъекта общения, воссоздать систему его отношений к другому, следовательно, определить его базовые личностные ориентиры в сфере взаимодействия.

## 1.4. Практическое занятие «Определение общительности»

### *Методика оценки уровня общительности (тест В. Ф. Ряховского)*

Тест оценки уровня общительности, коммуникативности содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека, его способность устанавливать, поддерживать и сохранять хорошие личные и деловые взаимоотношения с окружающими людьми.

Испытуемому предлагаются вопросы, отвечать на которые следует, используя три варианта ответов: «да», «иногда» и «нет».

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?

2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

3. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или другом подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-нибудь вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения...?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

#### *Обработка и интерпретация результатов*

Для количественной обработки данных используются «дешифраторы» (ключи), в которых указаны баллы за выбранный вариант ответа: «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные очки суммируются и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

#### Классификатор теста:

30 – 32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям тоже нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25 – 29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов ввергает вас в панику, что надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы обретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 – 24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и

диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 – 18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9 – 13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить; бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4 – 8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этим!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям на работе, дома, вообще повсюду – трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям; наконец, подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

## Глава 2. ОШИБКИ КОММУНИКАЦИИ

### 2.1. Каузальная атрибуция

Каузальная атрибуция (англ. attribute – приписывать, наделять) – интерпретация субъектом своего восприятия причин и мотивов поведения других людей, полученная на основе непосредственного наблюдения, анализа результатов деятельности и прочего путем приписывания личности или группе людей свойств, характеристик, которые не попали в поле восприятия и как бы домысливаются им.

Каждый из участников взаимодействия, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности его причин. В обыденной жизни люди часто не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. В условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения или какие-то более общие характеристики. Приписывание основывается либо на сходстве поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации). Но так или иначе возникает целая система способов такого приписывания (атрибуции). Таким образом, интерпретация своего и чужого поведения путем приписывания (причин, мотивов, чувств и т. п.) выступает составной частью межличностного восприятия и познания.

Особая отрасль социальной психологии, получившая название каузальной атрибуции, анализирует именно эти процессы (Ф. Хайдер, Г. Келли, Э. Джонс, К. Дэвис, Д. Кенноуз, Р. Нисбет, Л. Стрикленд). Если на первых порах исследования атрибуции речь шла лишь о приписывании причин поведения другого человека, то позже стали изучаться способы приписывания более широкого класса характеристик: намерений, чувств, качеств личности. Феномен приписывания возникает тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке: заменять ее и приходится процессом приписывания.

Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависят от двух показателей, а именно от степени:

а) уникальности или типичности поступка (имеется в виду тот факт, что типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и потому оно легче поддается однозначной интерпретации; напротив, уникальное поведение допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик);

б) его социальной желательности или нежелательности (под социально «желательным» понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам и поэтому сравнительно легко и однозначно объясняемое, однако при нарушении таких норм диапазон возможных объяснений значительно расширяется).

### ***Структура процесса каузальной атрибуции***

Выделяются следующие интересующие исследователей атрибукции аспекты: особенности субъекта восприятия (наблюдающего), характеристики объекта и ситуации восприятия.

Интересная попытка построения теории каузальной атрибуции принадлежит Г. Келли. Он показал, как осуществляется человеком поиск причин для объяснения поведения другого человека. В общем виде ответ звучит так: всякому человеку присущи некоторые априорные каузальные представления и каузальные ожидания.

Каузальная схема – это своеобразная общая концепция данного человека о возможных взаимодействиях различных причин, о том, какие действия в принципе эти причины производят. Она строится на трех принципах:

– обесценивания, когда роль главной причины события недооценивается вследствие переоценки других причин;

– усиления, когда преувеличивается роль конкретной причины в событии;

– систематического искажения, когда существуют постоянные отклонения от правил формальной логики при объяснении причин поведения людей (Келли Г. Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная социальная психология. М., 1984. С. 146).

Иными словами, каждый человек обладает системой схем причинности, и всякий раз поиск причин, объясняющих чужое поведение,

так или иначе вписывается в одну из таких существующих схем. Репертуар каузальных схем, которыми владеет каждая личность, довольно обширен. Вопрос заключается в том, какая из каузальных схем сработает в каждом конкретном случае.

В экспериментах было установлено, что различные люди демонстрируют по преимуществу совершенно разные виды атрибуции, т. е. разную степень «правильности» приписываемых причин. Для того чтобы определить степень этой правильности, вводятся три категории:

- 1) подобия – согласия с мнением других людей;
- 2) различия – отличия от мнений других людей;
- 3) соответствия – постоянства действия причины во времени и пространстве.

Установлены точные соотношения, при которых конкретные комбинации проявлений каждого из трех критериев должны давать личностную, стимульную или обстоятельственную атрибуцию. В одном из экспериментов был предложен особый «ключ», с которым следует каждый раз сопоставлять ответы испытуемых: если ответ совпадает с тем оптимумом, который дан в «ключе», то причина приписана правильно; если наблюдается расхождение, можно установить, какого рода «сдвиги» характерны для каждого человека в выборе преимущественно приписываемых им причин. Сопоставление ответов испытуемых с предложенными эталонами помогли на экспериментальном уровне зафиксировать ту истину, что люди далеко не всегда приписывают причину правильно, даже с точки зрения весьма облегченных критериев.

Г. Келли выявил, что в зависимости от того, выступает ли субъект восприятия сам участником какого-либо события или его наблюдателем, он может преимущественно избирать одну из трех типов атрибуций:

- личностную, когда причина приписывается лично совершающему поступок;
- объектную, когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- обстоятельственную, когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам.

Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснять совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия «винит» в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель «винит» за неудачу прежде всего самого исполнителя. Общая закономерность состоит в том, что по мере значимости случившегося события испытуемые склонны переходить от обстоятельственной и объектной атрибуции к личностной (т. е. искать причину случившегося в осознанных действиях конкретного человека). Если использовать понятие фигуры и фона (гештальтпсихологию), то процесс атрибуции можно объяснить тем, что попадает в поле зрения наблюдателя в качестве фигуры. Так, в одном эксперименте испытуемые просматривали видеозапись дачи показаний подозреваемым в ходе допроса. Если они видели только подозреваемого, то воспринимали признание истинным. Если в поле зрения попадал еще и детектив, то испытуемые (наблюдатели) склонны были считать, что подозреваемого вынудили признаться (Майерс Д. Социальная психология. СПб. : Питер Ком, 1998. С. 163).

Кроме ошибок, возникающих из-за различной позиции субъекта восприятия, выявлен и еще целый ряд достаточно типичных ошибок атрибуции. Г. Келли распределил их по классам:

1-й класс – мотивационные ошибки, включающие в себя различного вида «защиты» (пристрастия, асимметрия позитивных и негативных результатов (успех – себе, неуспех – обстоятельствам));

2-й класс – фундаментальные ошибки, включающие в себя случаи переоценки личностных факторов и недооценки ситуационных.

Более конкретно фундаментальные ошибки проявляются в ошибках:

– «ложного согласия» (когда нормальной интерпретацией считается такая, которая совпадает с «моим» мнением и под него подгоняется);

– связанных с неравными возможностями ролевого поведения (когда в определенных ролях легче проявить собственные позитивные качества, и интерпретация осуществляется при помощи апелляции к ним);

– возникающих из-за бóльшего доверия к конкретным фактам, чем к общим суждениям из-за легкости построения ложных корреляций и т. д.

Для того чтобы обосновать выделение именно такого типа ошибок, необходимо проанализировать схемы причинности, которыми обладает человек. Предлагая описания этих схем, Г. Келли выдвигает четыре принципа: ковариации, обесценивания, усиления и систематического искажения. Первый из этих принципов (ковариации) действует, когда в наличии одна причина, три остальных тогда, когда причин в наличии много.

Сущность принципа ковариации заключается в том, что эффект приписывается той причине, с которой он ковариантен во времени (совпадает по времени). Следует помнить, что речь идет все время не о том, какова действительная причина события, а только о том, какую причину действительно приписывает событию, поступку некий «наивный» обыденный человек. Иными словами, здесь исследуются резоны, выдвигаемые в житейской психологии. Это ярко демонстрируется и при анализе следующих трех принципов, названных Келли.

Если причина не одна, то человек руководствуется при интерпретации:

– или принципом усиления, когда приоритет отдается причине, встречающей препятствие: она «усиливается» в сознании воспринимающего самим фактом наличия такого препятствия;

– или принципом обесценивания, когда при наличии конкурирующих причин одна из них дезавуируется самим фактом наличия альтернатив;

– или принципом систематического искажения, когда в специальном случае суждений о людях недооцениваются факторы ситуации и, напротив, переоцениваются факторы личностных характеристик.

Процесс атрибуции, определяемый особенностями субъекта восприятия, проявляется и в том, что одни люди склонны в бóльшей мере в процессе межличностного восприятия фиксировать физические черты, и тогда сфера приписывания значительно сокращается. Другие воспринимают преимущественно психологические характеристики окружающих, и в этом случае открывается особый простор для приписывания.

Выявлена также зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия. В одном из экспериментов регистрировались оценки двух групп детей, даваемые субъектом восприятия. Одна группа была составлена из «любимых», а другая – «нелюбимых» детей. Хотя «любимые» (в данном случае более привлекательные) дети намеренно делали ошибки в исполнении задания, а «нелюбимые» выполняли его корректно, воспринимающий тем не менее приписывал положительные оценки «любимым», а отрицательные – «нелюбимым» детям.

Это соответствует идее Ф. Хайдера, который говорил, что людям вообще свойственно рассуждать таким образом: «плохой человек обладает плохими чертами», «хороший человек – хорошими чертами» и т. д. Поэтому приписывание причин поведения и характеристик осуществляется по этой же модели: «плохим» людям всегда приписываются плохие поступки, а «хорошим» – хорошие. Наряду с этим в теориях каузальной атрибуции уделяется внимание идее контрастных представлений, когда «плохому» человеку приписываются отрицательные черты, а сам воспринимающий оценивает себя по контрасту как носителя самых положительных черт.

## 2.2. Феномены восприятия

### *Установки в формировании первого впечатления*

Формирующееся на основе кратковременного контакта с человеком первое представление о нем – это сложный психологический процесс. При этом на формирование первого впечатления влияют не только определенные особенности личности, которая является объектом познания, но и личностные качества познающего, воспринимающего человека: это и сформировавшиеся «эталоны», и закрепленные в сознании стереотипы, и степень уверенности человека в себе самом, и его привычное отношение к людям. Чрезвычайно важный вопрос более общего плана – вопрос о роли установки в процессе восприятия человека человеком. Различают три типа **установки на восприятие другого**:

– позитивная. При позитивной установке мы переоцениваем положительные качества и даем человеку большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости;

– негативная. Негативная установка приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого человека, что выражается в недоверчивости, подозрительности;

– адекватная.

Вернее всего, конечно, адекватная установка на то, что у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества. Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком. Наличие установок рассматривается как неосознаваемая предрасположенность воспринимать и оценивать качества других людей. Эти установки лежат в основе типичных искажений представления о другом человеке. Особенно значительна роль установки при формировании первого впечатления о незнакомом человеке, что было выявлено в экспериментах А. А. Бодалева. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе – о том, что он крупный ученый. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т. д. Соответственно во второй группе те же глубоко посаженные глаза говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т. д.

В экспериментальных исследованиях, посвященных характеристикам объекта восприятия, выясняется, что от них также в значительной мере зависит успех или неуспех межличностной перцепции.

Описаны три наиболее типичные схемы формирования **первого впечатления о человеке**. Каждая схема «запускается» определенным фактором, присутствующим в ситуации знакомства. Выделяют факторы превосходства, привлекательности партнера и отношения к наблюдателю.

Фактор превосходства связан с тем, что человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им гораздо выше и по остальным значимым параметрам. Иначе говоря, происходит его общая личностная переоценка. При этом чем неувереннее чувствует себя наблюдатель в данный момент, в данной конкретной ситу-

ации, тем меньше нужно усилий для запуска этой схемы. Так, в экстремальной ситуации люди часто готовы доверять тем, кого не стали бы слушать в спокойной обстановке.

Фактор привлекательности обеспечивает реализацию схемы, связанной с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне. Ошибка, допускаемая в этом случае, состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим и социальным параметрам.

Фактор отношения к наблюдателю регулирует включение схемы восприятия партнера, в основе которой лежит характер отношения к наблюдателю. Ошибка восприятия в этом случае состоит в том, что людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая запускается в случае неравенства партнеров в социальной (различный социальный статус), интеллектуальной или иной сфере, неравенства позиций в группе (групповой статус) и т. п. Ошибки неравенства проявляются в том, что люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них. Эта схема начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве. Если я, болезненный и слабый, хочу быть здоровым и сильным и встречаю пышущего здоровьем и силой человека, то я переоценю его по всем параметрам – он в моих глазах одновременно будет и красив, и умен, и добр. Если же для меня главное – эрудиция, образованность, то при встрече с сильным человеком ничего не произойдет, зато при встрече с интеллектуально превосходящим ошибка будет иметь место.

Итак, можно полагать, что в данном случае схема восприятия такова: при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Очень важно, что превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. В дальнейшем такого рода ошибки в общении будем называть действием фактора превосходства.

### ***Фактор превосходства***

Исследования показывают, что для определения этого параметра в нашем распоряжении два основных источника информации:

1) одежда человека, его внешнее «оформление», включая такие атрибуты, как знаки различия, очки, прическа, награды, драгоценности; в определенных случаях рассматриваются даже такие элементы, как машина, кресло, оформление кабинета и т. д.;

2) манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. д.).

Не менее важной представляется общая эстетическая привлекательность человека, т. е. нравится нам внешне партнер по общению или нет. Ошибки в его восприятии заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно с этим мы склонны считать его вполне хорошим, умным, интересным, т. е. опять-таки переоценивать многие его психологические характеристики.

Например, в одном из экспериментов учителям были предложены для оценки личные дела учеников. Перед ними ставилась задача определить уровень интеллекта школьника, отношение его родителей к школе, его планы в смысле дальнейшего образования и отношение к нему сверстников. Секрет эксперимента был в том, что всем выдавалось одно и то же личное дело, но к нему прилагались разные фотографии – одна заведомо привлекательная, а другая непривлекательная. Оказалось, что «привлекательным» детям при прочих равных условиях учителя приписывали более высокий интеллект, намерение поступить в колледж, лучший статус в группе сверстников, предполагалось, что родители активно занимаются их воспитанием.

Другой пример. Американский психолог А. Миллер, применив метод экспертных оценок, отобрал фотографии людей красивых, «обыкновенных» и некрасивых. Затем он показал эти фотографии мужчинам и женщинам в возрасте от 18 до 24 лет и попросил их высказаться о внутреннем мире каждого из тех, кто был изображен на фотографиях. Испытуемые оценили мужчин и женщин, которых эксперты посчитали наиболее красивыми, как более уверенных в себе, счастливых и искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, утонченных и более ду-

ховно богатых, в отличие от тех, кто был оценен экспертами как некрасивые, и даже тех, кто попал в категорию «обыкновенных». Кроме того, испытуемые мужчины оценили красивых женщин как более заботливых и внимательных.

Таким образом, получается, что этот тип ошибки очень напоминает предыдущий: под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Только здесь мы имеем дело с действием фактора привлекательности – чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях; если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются. Эти элементы служат знаками групповой принадлежности и для самого «носителя» качества, и «автора» поведения, и для окружающих его людей. Понимание своего места в той или иной иерархии, группе, во всей системе общественных отношений, а также положения других людей во многом определяет общение и взаимодействие. Поэтому выделение превосходства какими-то внешними, видимыми средствами всегда очень существенно.

В прежние времена это было настолько важно, что определенная одежда могла носиться только людьми определенного статуса или общественного положения. Существовали особые правила, что и кому можно или нельзя надевать. Таким образом, задача распознавания статуса в то время была довольно простой.

Можно достаточно определенно утверждать, что и в наше время, когда нет жестких предписаний и ограничений, роль одежды в кодировании превосходства остается значимой. Можно, вероятно, говорить о существовании неофициальной знаковой системы одежды и внешних атрибутов человека, элементы или сочетание элементов которых являются теми точками, которые направляют формирование первого впечатления по схеме превосходства.

Анализ гардероба человека (предпочитаемого стиля, формы, цвета и других особенностей одежды) в такой ситуации может дать немало информации о таких его индивидуально-психологических особенностях, как темперамент, характер, социальный статус и т. д.; одежда отражает еще и некоторые особенности нашего бессознательного (установок, психологической защиты и т. д.). Как одежда свидетельствует о превосходстве? В первую очередь – это ее цена: чем она выше, тем выше статус. Цену мы «вычисляем», видя качество одежды,

прямо связанное с ценой. Зная частоту встречаемости данной модели (дефицитность) и ее соотношение с модой, мы тоже можем судить о цене одежды.

С социальным статусом кроме цены тесно связан выбор силуэта одежды. Многие люди называют одежду людей высокого социального положения строгой, официальной и т. п. Причем чаще всего эти слова относятся к силуэту. Высокостатусным считается силуэт, приближающийся к вытянутому прямоугольнику с подчеркнутыми углами, а низкостатусным – приближающийся к шару.

Третьим фактором в одежде, который всегда отмечается как признак статуса, является ее цвет. В разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение. В нашей стране как признак высокого статуса отмечается одежда черно-белой гаммы, а чем ярче, насыщеннее, цвет одежды (не черный и белый), тем ниже предполагаемый статус. Надо заметить, что эти признаки важны не только по отдельности, но и во взаимодействии.

Так, если яркая разноцветная одежда сочетается с очень высокой ценой, то испытуемые склонны делать вывод о финансовом превосходстве, а если высокая цена сочетается с неподходящим силуэтом, то носителя, скорее, признают высокостатусным деятелем искусства, чем человеком низкого статуса. Точно так же по одежде может быть воспринято и превосходство интеллектуальное. Известно, что если человек в очках, то его умственный и образовательный уровень переоценивается.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют элементы, позволяющие судить о статусе человека. В чем проявляется превосходство в манере поведения? Скорее всего, его можно определить как независимость в различных обстоятельствах и ситуациях. Сюда относится, прежде всего, независимость от партнера: человек не показывает, что ему интересен тот, с кем он общается, его реакция, настроение, состояние или то, о чем он говорит. Такая независимость «снаружи» может выглядеть как высокомерие, наглость, уверенность в себе и т. п. Независимость от ситуации общения обнаруживается в следующем: человек как бы не замечает некоторых ее аспектов – наличия свидетелей, неудачно выбранного момента, различных помех и т. д. Такое поведение может восприниматься по-разному, но почти всегда сви-

детельствует об определенном превосходстве и подчеркивает независимость от различных мелких, неписанных норм общения. Слишком расслабленная поза (например, развалившись в кресле) при важном разговоре может означать превосходство в ситуации, власть. Если человек смотрит в сторону, в окно, осматривает свои ногти, – это явная демонстрация превосходства, власти (кстати, люди независимые обычно внимательно смотрят на собеседника, «заглядывают в глаза»). Если человек говорит непонятно для собеседника, употребляет много специальных терминов, иностранных слов, т. е. не стремится к тому, чтобы его поняли, то такое поведение фиксируется иногда как интеллектуальное превосходство, хотя, в сущности, это тоже нарушение нормы общения – говорить доступным языком.

Манера поведения может содержать в себе признаки превосходства по разным причинам: вследствие действительного превосходства, объективного или только субъективного, а также вследствие превосходства ситуативного. Каждый может оказаться в ситуации, в которой он не понимает, как себя вести и плохо ориентируется, поэтому попадает в определенную зависимость от окружающих – их советов, ответов на вопросы и т. д. В этом случае человек, легко ориентирующийся в ситуации, в любом случае знает, как нужно себя вести, и будет держаться уверенно, независимо и, следовательно, демонстрировать в манере поведения элементы превосходства. Те же элементы может использовать человек с субъективным превосходством, «знающий себе цену», «высоко себя ценящий». Если же такое поведение не подкреплено нашими собственными представлениями или сведениями об истинном или ситуационном превосходстве, тогда мы можем оценить в первую очередь не статус, а, например, некоторые личные качества данного человека, уровень его притязаний (например, «он много о себе мнит»).

Таким образом, можно заключить, что восприятие превосходства по манере поведения зависит от оценки независимости в поведении и от нашей готовности признать эту независимость обоснованной, т. е. от нашей собственной позиции в этот момент, которая определяется для нас значимостью ситуации.

Если в какой-то значимой для него ситуации человек чувствует себя почему-то неуверенно, неустойчиво, зависимым от каких-то, может быть, еще не состоявшихся событий (т. е. у него самого в данный

момент «отрицательное» превосходство), то фактор превосходства может начать действовать даже от незначительного толчка, от восприятия несущественных (и в другое время не подействовавших бы) отклонений в манере поведения, во внешнем виде другого человека. Тогда по любому намеку, иногда воображаемому, «запускается» действие превосходства, и ошибки не замедлят сказаться. Например, люди в острых, экстремальных ситуациях доверяются тем, кому никогда не поверили бы в обычной обстановке, слушают советы тех (и следуют этим советам), кого в незначимой, спокойной ситуации слушать бы не стали.

Итак, действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек фиксирует превосходство другого над собой по знакам в одежде и манере поведения. Вследствие этого человек, с одной стороны, строит свое поведение в данный момент, с другой – при оценке личности партнера может допускать ошибки, описанные ранее: преувеличивать (или преуменьшать) те или иные качества.

### ***Фактор привлекательности***

Восприятие привлекательности – это процесс той же природы, что и восприятие превосходства, т. е. социальной природы, а следовательно, и механизмы их должны быть схожи. Отсюда знаки привлекательности надо искать не в том или ином разрезе глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака, который служит знаком привлекательности. Ведь есть одобряемые и не одобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности. И привлекательность есть не что иное, как степень приближения к тому типу внешности, который максимально одобряется той группой (или группами), к которой мы принадлежим.

В качестве знаков привлекательности могут рассматриваться те усилия, которые затрачиваются человеком для соответствия социально одобряемому типу внешности. Такие знаки фиксируются и запускают схему – человек относится либо к привлекательным, и тогда переоцениваются все его невидимые качества, или к непривлекательным, и тогда происходит недооценка остального.

Очень хорошо это видно на примере такой особенности внешности, как телосложение. Принято выделять три основных типа телосложения: эндоморфное (пикническое) – склонные к полноте люди; мезоморфное (атлетическое) – стройные, сильные, мускулистые и эктоморфное (астеническое) – высокие, худые, хрупкие. Многочисленными

исследователями показано, что тип телосложения связан с некоторыми психологическими чертами. Так, пикники обычно более общительны, склонны к комфорту, переменчивы в настроении. Атлеты характеризуются высоким жизненным тонусом, любовью к приключениям; астеники обычно более сдержанны, молчаливы, спокойны. В нашем обычном сознании эти связи зафиксированы довольно прочно.

Однако при первом впечатлении все эти «конструктивные» элементы не имеют особого значения. Главное другое – какой тип телосложения социально одобряется, а какой – нет. Так, в исследовании, проведенном Ф. Бродели, испытуемым предъявляли пять мужских силуэтов разных типов телосложения. Нужно было дать описание возможных психологических свойств людей с предложенными силуэтами. Реакции испытуемых были следующими. Мускулистый, спортивный мезоморфный тип получил в описаниях устойчивые положительные оценки. Эндоморфный тип – низкорослый толстяк – в большинстве случаев характеризовался отрицательно. Силуэты эктоморфного типа – высокие и худые – занимали в оценке испытуемых промежуточное положение: они не вызывали такой благожелательной реакции, как мезоморфный тип, но и не подвергались уничтожающей критике, как эндоморфный.

Достоверно зарегистрирован факт меньшей привлекательности детей эктоморфного (астенического) телосложения: их реже выбирают в качестве товарищей, чаще избегают, причем замечено, что с возрастом эта тенденция усиливается.

Таким образом, привлекателен тот тип телосложения, который социально одобряется, но еще более привлекательны усилия, затраченные на его получение.

Итак, можно сказать, что знаками привлекательности служат усилия человека выглядеть социально одобряемым в некоторой группе. Механизмом формирования восприятия по этой схеме является все тот же стереотип, но теперь уже не прямо по знакам принадлежности к группе, а, если можно так выразиться, по их первой производной – по знакам желания быть отнесенным к данной группе.

### ***Фактор отношения к нам***

Следующая схема, без сомнения, хорошо известна. Наверное, все согласятся, что те люди, которые нас любят (хорошо к нам относятся), кажутся нам значительно лучше тех, кто нас ненавидит (плохо к нам

относится). Это проявление действия фактора «отношение к нам», который приводит к изменению оценки качеств людей в зависимости от знака этого отношения.

Психологи Ш. Карри и Э. Кени, выявив мнение испытуемых по ряду вопросов, познакомили их с мнениями по тем же вопросам, принадлежащим другим людям, и просили оценить этих людей. Предъявляемые мнения варьировались от полного совпадения до совершенного несовпадения с позицией испытуемых. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека. Это правило имело и обратную силу: чем выше оценивался некто, тем большее сходство его взглядов с собственными от него ожидали. Убежденность в этом предполагаемом «родстве душ» настолько велика, что разногласий с позицией привлекательного лица испытуемые попросту не склонны замечать.

В приведенном эксперименте согласие было явное, прямое. Однако существует огромное количество косвенных признаков согласия. Это определенное поведение: кивки, одобряющие или ободряющие; улыбки в нужных местах; другие проявления, соответствующие вашей позиции; слова и даже сама манера держаться. Важно, чтобы во всем сквозило согласие: и включается схема восприятия по фактору отношения к нам. По сути это тоже стереотип особого рода, здесь действует представление не о реальных социальных группах, а субъективных. Речь идет о тех группах, которые «не существуют в природе», т. е. не заданы общественными отношениями, существуют в нашем сознании. Скажем, человек считает себя умным, знающим инженером, хорошо разбирающимся в политике и футболе, счастливым в семейной жизни и т. д. Это то же самое, что относить себя к группам умных людей, знающих инженеров, знатоков политики, футбола и другим, а значит, иметь субъективные представления (стереотипы) о том, что такое умный человек, знаток футбола и т. д. И, естественно, что знаком принадлежности к этим группам будет согласие с ними, а дальше срабатывает соответствующий стереотип, т. е. схема отношения к нам как бы дополняет первые две. Все это осуществляется за счет одного механизма — стереотипизации. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему формирования впечатления, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами.

В постоянном общении законы и результаты первого впечатления продолжают действовать. Однако постоянное и длительное общение не может удовлетвориться тем списком приписанных партнеру черт и свойств, которые сформировались при первом впечатлении. В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера: его актуального состояния, динамики его отношения к нам, восприятия им ситуации. Здесь восприятие партнера и понимание его происходят на другой основе, стереотипы мало помогают, если не мешают.

В реальном общении мы почти всегда примерно понимаем, что происходит с нашим партнером. При этом не столь важно, что мы далеко не всегда отдаем себе отчет в этом понимании, существенно, что оно даже в скрытом виде является регулятором нашего поведения. Вряд ли каждый может в любой момент общения объяснить, почему ему кажется, что собеседник чем-то расстроен или не хочет продолжать разговор. Однако это понимание у нас есть, иначе мы не стали бы выяснять, что же произошло, или стараться закончить беседу. Значит, восприятие другого человека в общении дает нам материал для выводов.

Общаясь с партнером, мы получаем большое количество информации о нем, о его состояниях, переживаниях. Известно и то, что способности адекватного восприятия других у разных людей неодинаковы. Есть способность, позволяющая за внешними признаками видеть внутреннее содержание. Этой способностью в большей или меньшей степени обладают практически все люди, но она может быть значительно усилена при наличии жизненного опыта и знаний.

Реальные основания для понимания другого человека по его внешности и элементам поведения действительно есть. Это достоверно установлено сейчас психологическими исследованиями. В них показано, что почти все детали внешнего облика человека могут нести информацию о его эмоциональных состояниях, отношении к окружающим его людям вообще, о его отношении к себе, о том, как он чувствует себя в общении в данной ситуации.

Лицо человека, его жесты, мимика, общий стиль экспрессивного поведения, походка, его манера стоять, сидеть, привычные позы и их изменение во время разговора, пространственная ориентация по отношению к партнерам, а также различные сочетания этих факторов – все

это имеет определенное социально-перцептивное содержание и несет информацию о его внутренних состояниях и характеристиках.

Конечно, наиболее привлекающее наше внимание в облике другого человека – его лицо, и это понятно, поскольку оно может сказать нам очень много о собеседнике. Действительно, можно сделать «умное» лицо и тем воздействовать на мнение о себе, а кроме того, лицо часто бывает одухотворенное, смешное, просветленное, угрюмое и т. д. Первое и главное, что отражается в лице человека, его мимике – это эмоции. Причем очень важно отметить, что исследования демонстрируют большие способности всех людей к распознаванию основных эмоций по выражению лица, а передача эмоциональных состояний – одна из основных функций лицевой экспрессии.

Пол Экман установил, что существует семь основных лицевых выражений (конфигураций мимики), отражающих семь эмоций: счастье, удивление, страх, страдание, гнев, отвращение или презрение и интерес. Он утверждал, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждое выражение является конфигурацией всего лица, тем не менее установлено, что основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

Обсуждая информацию, которую можно прочесть на лице человека, нужно упомянуть о роли направления взгляда – очень важном инструменте общения. В самом деле, ведь неприятно, например, говорить с человеком, который все время не смотрит на нас, отводит глаза.

Однако, хотя лицо, по общему мнению, является главным источником психологической информации, тем не менее во многих ситуациях оно гораздо менее информативно, чем нам кажется. Связано это с тем, что лицевая мимика довольно хорошо контролируется человеком, несмотря на расхожее мнение о том, что на нашем лице все «написано» и оно может «выдавать» человека даже когда он этого не хочет. Так как лицо весьма выразительная часть тела, вызывает мощную обратную связь, а выражения его достаточно понятны, то лицо и мимика хорошо контролируются (во всяком случае во много раз лучше, чем тело).

Итак, при определенных обстоятельствах (например, соблюдении правил этикета), когда человек хочет скрыть свои чувства, лицо

становится малоинформативным, а тело – главным источником информации для партнера. Один из психологов даже назвал тело местом «утечки информации» о наших душевных состояниях. Поэтому в общении важно знать о том, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения таят в себе очень много информации. Это показано многочисленными исследованиями, проведенными за последние тридцать лет. Самым, пожалуй, любопытным результатом этих длительных исследований оказалось то, что практически все люди умеют хорошо «читать» позы и жесты, хотя, конечно, далеко не всегда понимают, как это им удастся.

О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикуляции. Несмотря на то что нормальное количество жестов различно у разных народов и в разных культурах (больше на юге и меньше на севере), тем не менее везде их количество и интенсивность увеличиваются вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности. Возрастает интенсивность жестикуляции и при желании достичь полного понимания между партнерами, особенно если оно почему-либо затруднено.

Показано, что «закрытые» позы (когда человек пытается как-то закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза – стоя: руки скрещены на груди; сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики или даже страха перед партнером и действительно выражают это содержание. «Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут вдоль виска). Известно, что если человек заинтересован в общении, он в положении сидя будет наклоняться вперед к собеседнику, если же не очень заинтересован – будет откидываться назад.

Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек, которому не нужно подчеркивать

свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Значение и смысл поз, так же как и остальных элементов экспрессивного поведения, могут быть поняты любым человеком. Вряд ли нужно специальное обучение, чтобы понять: если человек весь как-то зажат, напряжен, то ему, скорее, плохо, чем хорошо. Если в движениях и позах чувствуется необыкновенная легкость, он раскрепощен, свободен, вероятно, у него хорошее настроение. Так же легко, как и позу, можно понять и значение особенности походки, моментов вставания, усаживания, т. е. значение стиля передвижения и изменения поз.

Походка, например, служит одним из важнейших ключей к пониманию внутреннего состояния человека. Не зря походка так узнаваема – она строго индивидуальна. Вместе с тем в ней хорошо видны многие характеристики человека. Неудивительно, что походка служила хорошим врачам диагностическим симптомом различных болезней.

По походке наблюдатель довольно легко может распознавать эмоциональное состояние ее владельца. Так, в исследовании У. Монтепэра, К. Гольдштейна и Дж. Клаузена испытуемые с большой точностью угадывали по походке такие эмоции, как гнев, злость, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая «тяжелая» походка наблюдалась при гневе, самая большая длина шага – при гордости. Когда человек испытывает страдание, он почти не размахивает руками, они «висят», а если он счастлив – он «летит», у него более частые и легкие шаги.

Вероятно, что перед человеком никогда не стоит задача «просто воспринять» другого, первое впечатление – это не самоцель. На самом деле наше общение строится по-разному в зависимости от того, с кем мы общаемся, т. е. для каждой степени превосходства, для каждой категории партнеров есть как бы разные «техники» общения. Особенно хорошо это видно на примере общения взрослых с маленькими детьми: многие взрослые не умеют разговаривать с малышами, а маленькие дети часто испытывают трудности в общении с незнакомыми взрослыми. Причина этих неудач – в отсутствии у тех и других адекватной «техники» общения при таком огромном и явном превосходстве по всем параметрам. Те же самые моменты проявляются в неудачах общения многих образованных людей с «сильными мира сего».

Выбор «техники» общения в каждом конкретном случае определяется характеристиками партнера, поэтому наиболее важные в данной ситуации характеристики – это те, которые позволяют отнести его к какой-то категории или группе. Именно эти характеристики и воспринимаются наиболее точно.

В каждой ситуации в фокусе восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе в соответствии с особенностями ситуации и требованиями к построению дальнейшего поведения. А все остальные черты и особенности, оказавшиеся «не в фокусе», просто достраиваются по определенным схемам, и именно здесь появляется вероятность ошибки.

Таким образом, всегда восприятие любого другого человека одновременно и верное и неверное, правильное и неправильное, оно более точное в отношении главных в данный момент характеристик, по которым мы строим поведение, и менее точное – в отношении остальных.

Таковы в общих чертах типичные схемы формирования первого впечатления. Однако важно знать, что оно не дает точного представления о человеке, так как никто не застрахован от ошибок. Не следует слишком категорично судить о людях по первому впечатлению.

Чтобы обеспечить достаточно точное прогнозирование ситуации межличностного восприятия, необходимо принять в расчет область явлений, связанных с различного рода моментами, искажающими истинную картину воспринимаемого. Речь идет об эффектах, возникающих при восприятии людьми друг друга: эффект проекции, эффект средней ошибки, эффект ореола (галлоэффект), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации и т. д.

Эффект проекции – свойство людей приписывать приятному для них собеседнику свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки, т. е. наиболее четко выявлять у других те черты, которые ярко представлены у них самих. По данным Т. Ньюкома, эта тенденция в большей степени характерна для представителей так называемого авторитарного типа личности и почти не обнаруживается у представителей демократического типа.

Эффект средней ошибки – тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

Эффект логической ошибки состоит в ложности суждения о постоянстве и тесноте взаимосвязи каких-либо качеств личности (например, любезности и добродушия, доброты и эмпатии).

Эффект последовательности проявляется в том, что на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, известные о нем в первую очередь. Обычно тот, кто хочет навредить человеку, узнав о нем что-то недостойное и даже не проверив информацию, бежит рассказать об этом начальнику и ближайшему окружению. Оправдываться и доказывать ложность обвинения на таком неблагоприятном фоне значительно труднее и бесперспективнее.

Распространенным считается эффект авансирования – человеку приписывают несуществующие положительные качества, отсутствие которых в его поведении разочаровывает и огорчает окружающих.

Эффект ореола – восприятие людьми друг друга в условиях дефицита информации, когда на восприятие оказывает существенное влияние первичная информация о человеке, в результате которой он воспринимается в соответствующем ему свете – положительном или отрицательном. Сущность эффекта ореола заключается в формировании специфического восприятия партнера через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно накладывается на тот образ, который был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления поведения объекта восприятия.

Эффект ореола возникает при формировании первого впечатления о человеке, когда общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам его ранее неизвестных качеств и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Тенденция затемнить определенные характеристики и высветить другие играет роль своеобразного «ореола» в восприятии человека окружающим.

Эффект ореола – это влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности. Если в группе или у руководителя сложилось хорошее мнение о человеке, то его плохой

поступок расценивается как случайность. И наоборот, если все считают человека плохим, то хороший поступок этого человека тоже рассматривается как случайность. Этот эффект очень часто мешает адекватно воспринимать людей и создает условия, при которых способные и яркие индивидуальности совершенно не могут работать в данной группе, ибо хорошее не замечается, а плохое утрируется.

Тесно связаны с этим эффектом и эффекты первичности и новизны – тенденция людей при противоречивой информации о другом человеке придавать большее значение полученным вначале данным (если воспринимается незнакомый человек) или вновь поступившей информации (если воспринимается старый знакомый). Оба эффекта касаются значимости определенного порядка поступления информации о человеке для составления представления о нем.

Все сказанное позволяет сделать вывод, что чрезвычайно сложная природа процесса межличностной перцепции заставляет с особой тщательностью исследовать проблему точности восприятия человека человеком.

Этот вопрос связан с решением более общей теоретико-методологической проблемы, что означает точность восприятия социальных объектов. При восприятии физических объектов мы можем проверить точность восприятия, сопоставив его результаты с объективной информацией, измерением некоторых качеств и свойств объектов. В случае познания человека впечатление, полученное о нем воспринимающим субъектом, не с чем сопоставить, так как отсутствуют методики прямой регистрации многочисленных качеств личности другого человека.

Ограниченность тестов связана с ограниченностью измеряемых характеристик (в них фиксируется и измеряется только то, что задано экспериментатором, а не то, что есть на самом деле). Аналогичная проблема возникает и в том случае, когда используется метод экспертных оценок. Хотя спектр измеряемых в этом случае параметров межличностного восприятия больше, суждения эксперта подвергаются избирательной оценке наблюдателя (экспериментатора), что также не исключает элемента оценки.

Совершенно очевидно, что исследования в области каузальной атрибуции восполняют представление о процессуальной стороне межличностного восприятия и действительно уточняют его специфику. Ряд исследователей полагает, что отличие процессов межличностного

восприятия от других перцептивных процессов и состоит именно в присутствии момента причинной интерпретации объекта восприятия. Однако, несмотря на многочисленные исследования в этой области, многие ключевые вопросы остаются нерешенными. Так, не определено место каузальной атрибуции в структуре межличностного восприятия: одна точка зрения состоит в том, что процесс приписывания причин поведения начинается после того, как возникло первое впечатление о человеке, другая – что формирование первого впечатления и процесс атрибуции совершаются одновременно, вместе вписываясь в некоторую существующую у субъекта восприятия априорную сетку категорий.

### **2.3. Коммуникативные барьеры**

Коммуникативные барьеры представляют собой препятствия на пути эффективной коммуникации, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе общения.

Человек как элемент коммуникации – сложный и чувствительный «получатель» информации со своими желаниями и чувствами, жизненным опытом. Полученная им информация может вызвать внутреннюю реакцию любого рода, которая, возможно, усилит, исказит или полностью блокирует сообщение.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к получателю. Барьеры коммуникации увеличивают психологическую дистанцию между партнерами, снижают уровень взаимопонимания, взаимодоверия и в конечном итоге эффективность процесса общения.

Выделим наиболее распространенные барьеры коммуникации. Эффективному общению препятствует барьер субъективной интерпретации смысла информации, возникающий в связи с тем, что любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению, его образования, происхождения, знаний, склонностей, предубеждений, надежд, страхов, симпатий и антипатий, желаний и ожиданий на момент передачи информации. В результате чело-

век слышит не то, что было сказано, а то, что он думает, что было сказано. Коммуникатор верит, что если он понимает то, что он намерен передать другим, его слова будут интерпретированы адресатом в точном соответствии с его замыслом. Для разрушения этого барьера нужно постоянное уточнение того, правильно ли понят смысл сказанного.

Барьером коммуникации часто выступает психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему: чувство недоверия или неприязни, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию, которая не воспринимается как значимая. Огромное значение для возникновения барьера играет авторитет коммуникатора в глазах его партнера. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации, и наоборот, низкий авторитет вызывает нежелание прислушиваться к его мнению.

Помимо названных выше барьеров коммуникации, в литературе по деловому общению выделяют следующие коммуникативные барьеры.

1. Барьеры социально-культурного различия между партнерами по общению. Социальные, политические, религиозные и профессиональные различия могут привести и приводят к различной интерпретации тех или иных понятий и идей в передаваемом сообщении.

2. Барьеры непонимания, включающие в себя фонетический, семантический, стилистический и логический барьеры.

*Фонетический барьер* связан с недостатками речи, к которым относятся:

– слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно произносимое уже на расстоянии нескольких метров. Если сообщение не представляет собой важности для собеседника, то он не будет его слушать. Даже если партнер по общению достаточно заинтересован, то вероятность неправильного понимания очевидна;

– слишком быстрая речь. Быстрый темп речи затрудняет слушателям возможность следить за мыслью выступающего, особенно при чтении текста;

– монотонная речь, которая усыпляет внимание;

- заметные паузы («э...э», «ну», «известно»);
- глотание слов. Затихание голоса в конце предложения приводит к тому, что слушателям трудно услышать каждое слово, что повышает риск ошибки.

*Семантический барьер* непонимания связан с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения. Обмен информацией возможен только тогда, когда партнеры говорят на одном «языке». На степень понимания влияют социальные, возрастные, политические, культурные и другие различия. Очень часто непонимание возникает вследствие того, что одному и тому же слову придаются разные значения и возникают споры, которые не имеют объективного основания, а связаны с различным пониманием смыслов. Чтобы убедиться в этом, можно опросить несколько человек, как они понимают слово «идеалист». Одни скажут, что это человек с идеалами, а другие, что он сторонник идеализма. Будут правы и те и другие. Слова многозначны, а тезаурусы у участников общения разные. Нужно постоянно уточнять, какое значение вкладывает собеседник в тот или иной термин.

*Стилистический барьер* непонимания может разрушить нормальную межличностную коммуникацию. Он возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Так, наукообразный стиль речи неуместен в рабочей аудитории или официально-деловой стиль речи – в ситуации доверительной беседы.

*Логический барьер* непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него. В психологическом плане можно говорить о существовании многих логик и логических систем доказательств. Выделяют мужскую и женскую логику. Мужская логика в основном совпадает с формальной логикой, начало которой заложил еще Аристотель, а женская логика отличается от обычной формальной логики, но по-своему логична. Исследования женской логики в психологии еще только начинаются. Для ее изучения можно обратиться к работе Д. В. Беклемишева «Заметки о женской логике».

Собственно *психологические барьеры* межличностного общения – это все осознаваемые и неосознаваемые трудности и препятствия, которые возникают между индивидами, вступающими друг с другом в психологический контакт. В данном случае необходимо отметить, что такие препятствия и трудности могут осознаваться и не осознаваться самими участниками коммуникаций. Степень и характер их осознания также могут быть различными.

*Барьеры отношений* – это психологический феномен, возникающий между участниками в ходе общения. Чувства неприязни, недоверия к самому партнеру распространяются и на передаваемую им информацию. Если партнеры испытывают по отношению друг к другу симпатию и доброжелательность, то такие барьеры не возникают, а непонимание они пытаются преодолеть. Люди склонны больше доверять информации, поступающей от приятных им людей.

*Барьер отрицательных эмоций.* Эмоции – это субъективная реакция человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей, которая проявляется в виде удовольствия и неудовольствия, смелого порыва, страха, интереса и т. д. Не всякая эмоция может вызвать затруднение в общении, однако есть ряд эмоций, которые вызывают такой результат. Эмоциональные барьеры формируются на основе устойчивых отрицательных эмоций, к которым относятся страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина и плохое настроение в целом.

В соответствии с этим к личностным барьерам отрицательных эмоций можно отнести следующие.

1. *Барьер страдания.* Этот барьер общения вызывается трагическими событиями, физической болью, сильно заниженной самооценкой, неудовлетворенностью своим социальным статусом и т. п. Такой барьер снижает как уровень общительности переживающего страдания человека, так и тех, кто вступает с ним в контакт.

2. *Барьер гнева* преодолеть особенно трудно, так как гнев провоцирует оскорбления и действия, препятствующие нормальному общению. Гнев способен удвоить физическую и психическую энергию: чем он сильнее, тем человек активнее изливает его в словах или агрессивных действиях.

3. *Барьер отвращения и брезгливости* возникает из-за нарушений кем-либо элементарных норм этики поведения или вследствие «гигие-

нического неприятия» другого человека. Следует отметить, что окружающие быстро перестают обращать внимание на физические дефекты, но гигиенические отклонения они всегда не приемлют. Именно это отклонение надолго запоминается людям, провоцируя стойкий барьер общения.

4. *Барьер презрения.* Так же как и барьер отвращения, он ограничивает контакты с человеком, вызывающим негативные эмоции. Презрение у людей обычно вызывают аморальные поступки человека, его предрассудки, отрицательные черты характера (трусость, скупость), предательство и т. д.

5. *Барьер страха* выступает одним из самых труднопреодолимых барьеров в общении между людьми. С человеком, являющимся источником страха, контакты сводятся до минимума: его избегают, стараются не оставаться с ним наедине, не встречаться, не попадаться ему на глаза.

6. *Барьер стыда и вины* возникает в результате осознания неуместности происходящего события как реакция на критику, неумеренную похвалу, лесть, ухаживание, из боязни показаться неловким или быть уличенным в чем-то содеянном, от сознания глубокой вины перед кем-либо и т. д. В этих случаях человек краснеет, у него изменяется голос, он отводит в сторону глаза от партнера по общению либо опускает их, старается уйти от контакта.

7. *Барьер плохого настроения.* Плохое настроение часто способствует конфликтам. Это эмоционально-негативное состояние влияет на партнера, парализуя его желание общаться. Болгарский психолог Ф. Генов при исследовании причин возникновения служебных конфликтов, в частности, установил, что: а) уровень эмоциональной уравновешенности у людей, занятых административной работой, значительно ниже среднестатистического, а с возрастом снижается еще больше; б) плохое настроение руководителя значительно ухудшает настроение подчиненных.

*Эмоциональные барьеры* возникают и тогда, когда, получив информацию от коммуникатора, человек более занят своими чувствами и предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом (говорят даже об энергии слова), они порождают ассоциации, вызывающие эмоциональную реакцию. Для преодоления этого барьера существует ряд психотехник, одна из которых

(«спокойное присутствие») представлена в работе Н. Козлова «Формула успеха». Это взгляд на ситуацию, очищенный от эмоций, амбиций, пристрастий, когда человек видит то, что перед ним, и слышит то, что говорится.

Нужно не только знать основные барьеры коммуникации, но и научиться успешно их преодолевать.

#### **2.4. Практическое занятие «Методика оценки коммуникативных и организаторских способностей личности»**

Методика коммуникативных и организаторских способностей (КОС) предназначена для изучения коммуникативных и организаторских склонностей. Основопологающим методом исследования является тестирование. Методика предназначена для подростков и юношей 14 – 17 лет. Интерпретация результатов проводится в соответствии с ключом оценки и обработки данных исследования.

Цель: изучение коммуникативных и организаторских склонностей. Коммуникативные и организаторские способности являются стержневыми в профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием между людьми, а также важными факторами для достижения успеха во многих профессиях типа «человек – человек» (например, труд учителя, тренера, врача, работника клуба и т. д.) Коммуникативные и организаторские способности считаются ведущими в образовании межличностных отношений, в сплочении членов коллектива, организации учебных, спортивных, игровых и других групп, в привлечении к себе людей, умении организовать и направить их деятельность.

В аббревиатуре методики отражены ее функциональное назначение (исследование коммуникативных и организаторских склонностей) и номер варианта КОС-1. Авторы: В. Синявский и Б. А. Федоришин.

Описание методики: учитывая, что способности тесно связаны с потребностями личности, ее интересами и избирательным эмоционально-волевым отношением к деятельности, была разработана психодиагностическая методика опосредованного выявления коммуникативных и организаторских способностей через выявление и оценку соответствующих склонностей (методика КОС-1). Диагностике подвергаются потенциальные возможности личности в развитии ее коммуникативных и организаторских способностей.

Методика КОС-I базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей поведения в различных ситуациях. Избраны ситуации, знакомые испытуемому по его личному опыту. Поэтому оценка ситуации и поведения в ее условиях основывается на воспроизведении испытуемым своего реального поведения и реального, пережитого в его опыте, отношения. Данный проективный опросник позволяет выявить устойчивые показатели коммуникативных и организаторских склонностей.

При построении опросника были учтены различные формы отношения опрашиваемых к вопросам. Дело в том, что одни испытуемые могут быть более склонны к утвердительным ответам, другие – к отрицательным. Поэтому вопросы построены так, чтобы утвердительный ответ на один вопрос имел такое же смысловое значение, что и отрицательный ответ на другой вопрос.

В программу изучения коммуникативных склонностей введены вопросы следующего содержания; а) проявляет ли личность стремление к общению, много ли у нее друзей; б) любит ли находиться в кругу друзей или предпочитает одиночество; в) быстро ли привыкает к новым людям, к новому коллективу; г) насколько быстро реагирует на просьбы друзей, знакомых; д) любит ли общественную работу, выступает ли на собраниях; е) легко ли устанавливает контакты с незнакомыми людьми; ж) легко ли опрашиваемому даются выступления перед слушателями. В соответствии с этим было разработано 20 специальных вопросов.

Программа изучения организаторских склонностей включает вопросы иного содержания: а) быстрота ориентации в сложных ситуациях; б) находчивость, инициативность, настойчивость, требовательность; в) склонность к организаторской деятельности; г) самостоятельность, самокритичность; д) выдержка; е) отношение к общественной работе. На этой основе были разработаны 20 вопросов, каждый из которых в какой-то мере характеризует организаторские склонности учащихся.

Анкетная часть методики КОС-I предлагает испытуемому вопросы, ответы на которые могут быть только положительными или отрицательными, т. е. «да» или «нет». Ответы испытуемого строятся на основе самоанализа своего поведения в той или иной ситуации.

Опросник включает 40 вопросов, 20 из которых направлены на изучение коммуникативных склонностей, а 20 характеризуют организаторские способности.

Необходимо ответить на все вопросы бланка. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если ваш ответ на вопрос положителен, то в соответствующей клетке «Листа ответов» поставьте знак «+», если же отрицательный – «-». Никаких дополнительных надписей и знаков делать не следует. Следите за тем, чтобы номера вопроса и клетки, куда вы запишете свой ответ, совпадали. Заполняя «Лист ответов», имейте в виду, что вопросы сформулированы кратко и не могут содержать всех необходимых подробностей. Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует затрачивать много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, что на некоторые вопросы вам будет трудно ответить, тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на вопрос обращайтесь внимание на первые его слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с этими словами. Отвечая на вопросы, не стремитесь своими ответами произвести заведомо благоприятное впечатление.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших планов, то легко ли Вы отступаете от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включиться в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

13. Легко ли Вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?

15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли Вы при удобном случае побеседовать и познакомиться с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?

21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

28. Верно ли, что Вы стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?

30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно было не сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в малознакомую компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Ответы на вопросы испытуемый заносит в специальный «Лист ответов», в котором фиксируются также его анкетные данные и результаты работы.

### Лист ответов

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Школа \_\_\_\_\_ класс \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_


$K = 0,05 \text{ м}$

$K_k =$  \_\_\_\_\_

$O_k =$  \_\_\_\_\_

$K_o =$  \_\_\_\_\_

$O_o =$  \_\_\_\_\_

Для количественной обработки данных консультант использует дешифраторы, в которых представлены идеальные ответы, в максимальной степени отражающие коммуникативные и организаторские склонности (табл. 1).

Таблица 1

Коммуникативные и организаторские склонности личности

Коммуникативные склонности							
	+		–		+		–
	–		+		–		–
	+		–		+		–
	–		+		–		+
	+		–		+		–
Организаторские склонности							
	+		–		+		–
	–		+		–		+
	+		–		+		–
	–		+		–		+
	+		–		+		–

С помощью дешифратора подсчитывается количество совпадающих с дешифратором ответов по каждому разделу методики. Оценочный коэффициент (К) коммуникативных или организаторских склонностей выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (20).

$$K = m/20 \text{ или } K = 0,05m,$$

где К – величина оценочного коэффициента;

*m* – совпадающие с дешифратором ответы.

## Оценка результатов

Показатели, полученные по этой методике, могут варьироваться от 0 до 1. Показатели, близкие к 1, свидетельствуют о высоком уровне проявления коммуникативных или организаторских склонностей, близкие к 0 – о низком уровне.

Оценочный коэффициент – это первичная количественная характеристика результатов испытания. Для качественной стандартизации результатов испытания используются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону количественных показателей  $K$  соответствует определенная оценка  $Q$  (табл. 2, 3).

Таблица 2

### Шкала оценки коммуникативных склонностей

Оценочный коэффициент	Оценка	Уровень проявления коммуникативных склонностей
0,10 – 0,45	1	Низкий
0,45 – 0,55	2	Ниже среднего
0,56 – 0,65	3	Средний
0,66 – 0,75	4	Высокий
0,75 – 1,0	5	Очень высокий

Таблица 3

### Шкала оценки организаторских склонностей

Оценочный коэффициент	Оценка	Уровень проявления организаторских склонностей
0,20 – 0,55	1	Низкий
0,56 – 0,65	2	Ниже среднего
0,66 – 0,70	3	Средний
0,71 – 0,80	4	Высокий
0,81 – 1,0	5	Очень высокий

Полученные результаты коротко можно охарактеризовать следующим образом:

– испытуемые, получившие оценку «1» ( $Q = 1$ ) характеризуются крайне низким уровнем проявления склонностей к коммуникативной и организаторской деятельности;

– у испытуемых, получивших оценку «2» ( $Q = 2$ ), развитие коммуникативных и организаторских склонностей находится на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время в одиночестве, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку «3» ( $Q = 3$ ), характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Обладая в целом средними показателями, они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе с ними по формированию и развитию их коммуникативных и организаторских способностей.

Испытуемые, получившие оценку «4» ( $Q = 4$ ), отнесены к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

И, наконец, та группа испытуемых, которая получила оценку «5» ( $Q = 5$ ), обладает очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней. Для них характерны быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения в новом коллективе. Испытуемые этой группы инициативны, предпочитают в важном деле или создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать различные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает, ищут дела, удовлетворяющие их потребность в коммуникативной и организаторской деятельности.

При интерпретации полученных данных следует помнить, что методика констатирует лишь уровень совершенствования коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Если при обследовании учащегося обнаруживается не очень высокий или низкий уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей, то это не значит, что они останутся неизменными в процессе дальнейшего развития личности. При наличии положительной мотивации, целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут совершенствоваться.

## Глава 3. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

### 3.1. Сущность профессионального общения

Успешность любого дела в значительной степени зависит от владения искусством профессионального общения. Общение понимается как процесс взаимодействия людей, идеальной задачей которого выступает принятие друг друга как бесспорной ценности, а прагматическими задачами следует назвать обмен информацией, чувствами, действиями, образцами поведения на базе взаимного интереса и душевного расположения между участниками. Таким образом, общение можно рассматривать как фактор, оптимизирующий любой процесс и тем самым позволяющий качественно решать всевозможные социальные, профессиональные и образовательные задачи. Эффективное общение – это искусство, которому нужно обучаться. Владение искусством профессионального общения считается важным компонентом профессиональной компетентности сотрудников и руководителей организации и необходимым условием эффективности их деятельности в профессиональной сфере.

В отличие от обыденного, бытового общения в профессиональной сфере подкреплено нормативными актами, регламентировано на культурном уровне, зачастую имеет соответствующую специфику и применяется предпринимателями, политиками, педагогами, юристами, медицинскими работниками и т. д. К профессиональному общению относятся деловое, юридическое, управленческое, педагогическое и ряд других, каждое из которых, в свою очередь, можно подразделить на прямое, которое осуществляется при непосредственном контакте, и косвенное, когда между партнерами имеется пространственно-временная дистанция.

#### *Функции профессионального общения*

Выделяют следующие ключевые функции профессионального общения:

1. Контактная функция заключается в установке между партнерами по деловой коммуникации контакта как состояния взаимной готовности к передаче и приему профессиональных сведений, поддержанию взаимосвязи в форме неизменной взаимоориентированности.

2. Информационная функция имеет место в обмене сообщениями, т. е. в передаче-приеме каких-либо сообщений в ответ на запрос, а также обмене суждениями, замыслами, заключениями, предложениями и т. д.

3. Побудительная функция способствует стимуляции активности партнера по профессиональному общению, обращенной на исполнение им нужных действий.

4. Координационная функция проявляется во взаимном согласовании и ориентировании при разработке совместных действий.

5. Функция понимания имеет задачей не только адекватное понимание и восприятие смысла сообщенной информации, но и понимание партнерами друг друга (установок, целей, переживаний, состояний и т. д.).

6. Эмотивная функция имеет место в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с реальностью. Так возникают симпатия – антипатия, любовь – ненависть, дружба – вражда.

7. Функция установления отношений выражается в фиксировании и осознании собственного места в концепции ролевых, деловых, статусных, межличностных и других связей сообщества, в котором осуществляется профессиональное взаимодействие партнеров.

8. Функция оказания воздействия отражается в изменении состояния, поведения, смысловых и личностных характеристик партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

Необходимо принимать во внимание, что приведенные функции должны рассматриваться не только как процессы, которые составляют поток общения, но и как определенные частные цели взаимодействия с партнером по корпоративной профессиональной деятельности. Если какая-либо функция по тому или другому основанию не осуществится, в ходе общения возникают барьеры и сбои.

Профессиональная культура включает владение специальными профессиональными навыками и умениями, поведенческой культурой, эмоциональной, корпоративной культурой речи и культурой профессионального общения. Специальные навыки складываются в ходе профессиональной подготовки. Поведенческая культура формируется в согласовании с этическими нормами, принятыми в данном обществе. Эмоциональная культура включает способность регулировать собственное

психическое состояние, понимать состояние собеседника на эмоциональном уровне, управлять собственными эмоциями, волнением, определять эмоциональный контакт. Общая культура речи предусматривает требования и нормы к речи в любых моментах общения, культура общения на профессиональном уровне определяется перечнем дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований. В культуре общения в профессиональной сфере особенно высока роль психолого-социальных характеристик речи, таких как эмоциональная отзывчивость собеседника, профессиональная ориентированность речи, согласованность речи с социальными ролями. Речь считается средством получения, осуществления, формирования и передачи навыков в профессиональной сфере. Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией;
- способность выстраивать выступление на профессиональную тему;
- умение реализовать профессиональный диалог и возможность управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по проблемам профессиональной деятельности.

Знание терминологии, способность определять связи между известными прежде и новыми терминами, применять научные термины и понятия в анализе ситуаций на производстве, понимание отличительных черт стиля профессиональной речи составляют лингвистическую компетенцию в общении на профессиональном уровне. Способность контролировать эмоции, ориентировать диалог в соответствии с нуждами профессиональной деятельности, следовать этическим нормам и требованиям этикета определяет поведенческую компетенцию. Коммуникативное поведение предполагает такую организацию речи и ответственного ей речевого поведения, которые воздействуют на формирование и поддержание психолого-эмоциональной атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников процесса производства, на стиль их работы. Общение на профессиональные темы в любой сфере предполагает не только четкое использование понятий и знание стоящих за ними терминов, но и следование общим нормам культуры речи. Адресованность речи специалистам не отменяет потребности следить за ее соответствием нормам литературного языка.

Функции профессионального общения являются развитием общих функций общения, накладывая на них профессиональный отпечаток. В качестве основных функций выделяются такие:

– трансляционная используется для передачи конкретных способов профессиональной деятельности и профессионального взаимодействия, а также профессионально значимых знаний, в том числе оценок, мнений и суждений;

– инструментальная выступает как социально-психологический механизм управления поведением и деятельностью партнеров по общению;

– интегративная служит основой объединения партнеров в рамках профессионального взаимодействия.

В качестве дополнительных функций рассматриваются следующие:

– функция самовыражения: при общении возникает возможность самораскрытия и самоутверждения на основе демонстрации различных составляющих личностного потенциала (мотивационной, интеллектуальной, коммуникативной и др.);

– экспрессивная: благодаря общению партнеры могут выразить эмоциональные переживания и характер отношения к деятельности и друг к другу.

### ***Управленческое общение***

Управленческое общение является разновидностью профессионального и направлено на изменение поведения партнера по общению; обычно осуществляется между собеседниками, занимающими социальные позиции соподчиненности или относительной зависимости на основе выполняемых ими профессиональных и социальных ролей.

Следует отметить, что в широком смысле управленческое общение не всегда выступает разновидностью именно профессионального общения. Как было отмечено ранее, в жизни в какой-то мере «все управляют всеми». Однако в контексте психологии управления персоналом мы будем далее рассматривать управленческое общение в большей степени как разновидность профессионального, осуществляемого преимущественно в рамках организационного взаимодействия между собеседниками, занимающими социальные позиции соподчиненности или относительной зависимости.

В организации управленческое общение как вид деятельности руководителя, направленной на решение основных управленческих функций и оптимизацию совместной жизнедеятельности сотрудников, осуществляется преимущественно через нормативно-распорядительную и иную документацию, непосредственное общение с коллективами и профессиональными группами (собрания, совещания, встречи), а также индивидуальное общение с сотрудниками (беседы).

К числу основных коммуникативных функций управленческого общения персонала управления в организации относятся:

- получение информации, необходимой для определения ведущих целей деятельности, постановки задач и принятия соответствующих управленческих решений;

- выдача распорядительной информации (распоряжения, приказы, указания, рекомендации, советы и др.), направленной на реализацию принятых управленческих решений и мотивирование сотрудников;

- получение обратной (контрольной) информации о ходе и итогах реализации распорядительной информации, а также о состоянии социально-психологического климата и организационной культуры;

- выдача оценочной информации об итогах реализации управленческих решений, а также о поощрении и наказании сотрудников.

В профессиональном общении, как и в других видах общения, между сотрудниками могут возникать два взаимосвязанных аспекта общения: взаимодействие и взаимоотношения.

Взаимодействие предопределяется особенностями профессиональной деятельности и должностными обязанностями партнеров, ориентируя их на согласованные действия. При этом в процессе профессионального взаимодействия каждый из партнеров стремится ориентироваться на свои цели, а также учитывать цели партнера. Взаимоотношение – это отношение одной личности к другой, при котором постоянно осуществляется «обратная связь». Взаимоотношения реализуются в общении и через общение.

В зависимости от целей партнера различают следующие стратегии поведения в профессиональном общении:

- сотрудничество, предполагающее максимальное достижение участниками взаимодействия своих целей;

- противодействие, предполагающее ориентацию лишь на свои цели без учета целей партнера;
- компромисс, ведущий к частному, промежуточному, зачастую временному достижению целей партнеров ради сохранения условного равенства и отношений;
- уступчивость – принесение в жертву собственных потребностей для достижения целей партнера;
- избегание (уклонение) – уход от контакта, отказ от стремления к достижению своих целей для исключения выигрыша другого.

### **3.2. Профессиональная коммуникация и ее специфика**

Общение охватывает множество аспектов жизнедеятельности человека. Особое значение общение имеет в профессиональной деятельности, поскольку от правильной организации коммуникации во многом зависит эффективность труда. Любая профессиональная деятельность сопровождается обменом информации между участниками. Люди вступают в профессиональное взаимодействие посредством профессиональной коммуникации.

Под коммуникацией в широком смысле понимаются система, в которой происходит взаимодействие, а также способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать разнообразную информацию.

Профессиональная коммуникация осуществляется специалистами в ходе профессиональной деятельности с целью обмена профессиональной информацией.

Причины повышения роли профессиональной коммуникации в профессиональной деятельности специалиста многообразны, но наиболее существенными следует назвать:

- развитие средств информации и коммуникации;
- резко возросшую потребность в профессиональном общении;
- необходимость в обмене научной и практической информацией;
- осознание необходимости взаимопонимания и научного сотрудничества;

– постоянно расширяющуюся систему профессиональных контактов.

Посредством профессиональной коммуникации осуществляются трансфер технологий в инновационную деятельность, информационный обмен в профессиональных сообществах, управление организациями, деловое сотрудничество, реализуются информационные процессы профессиональной деятельности отдельных специалистов, оптимизируется профессиональная деятельность (образовательная, научная, коммерческая и т. д.).

Основной компетенцией для достижения профессиональной коммуникации считаются знания, связанные с профессиональной деятельностью на рабочем месте.

К особенностям профессиональной коммуникации относят:

– реализацию коммуникации в условиях конкретной деятельности;

– наличие определенного официального статуса объектов;

– направленность на установление взаимовыгодных контактов и поддержку отношений между представителями организаций и профессиональных сообществ:

– регламентированность, т. е. подчиненность определенным правилам и ограничениям;

– предсказуемость, предварительное планирование, определение цели, содержания, возможных последствий;

– творческий характер взаимоотношений, их направленность на решение конкретных деловых проблем, достижение цели;

– взаимосогласованность решений и последующая организация сотрудничества партнеров;

– взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование.

Профессиональное общение, опираясь на общие нормы, часто имеет индивидуальный характер и проявляется в способах общения, которые выбирает субъект в определенных коммуникативных ситуациях.

Особенным образом происходят формальная и неформальная профессиональные коммуникации.

Формальная профессиональная коммуникация – обмен профессиональной информацией через систему профессиональных документов (письменная коммуникация). Важнейшим инструментом формальной коммуникации выступает система профессиональных периодических изданий.

Неформальная профессиональная коммуникация – обмен профессиональной информацией в ходе профессионального общения (устная коммуникация).

Неформальная профессиональная коммуникация осуществляется в ходе профессионального общения при участии в различных профессиональных мероприятиях (деловых встречах, переговорах, конференциях, семинарах и т. д.).

Коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

Коммуникативная компетентность – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения. Она складывается из способностей:

- давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
- социально и психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;
- осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности можно назвать **выполнение определенных правил и требований**.

1. Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна.

2. Правило постоянной готовности к пониманию. Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.

3. Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов и без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.

4. Правило контроля над невербальными сигналами. Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходимо также контролировать над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» – мимикой, жестами, интонацией, позой.

5. Правило собственной неправоты. При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьезных ошибок.

6. Правило места и времени. Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.

7. Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывшихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

8. Правило активного и конструктивного слушания – одно из основных условий эффективной коммуникации.

9. Правило обратной связи. Именно это правило в конечном счете обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса – взаимопонимания.

### ***Виды слушания***

1. Направленное, критическое слушание. При таком виде слушания участник общения сначала проводит критический анализ сообщения (зачастую заранее, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т. е. определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.

2. Эмпатическое слушание. Эмпатия – способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию отношения собеседника к тому, что он говорит.

3. Нереплексивное слушание предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами. Важным аспектом такого слушания является невербальная реакция, т. е. контакт глаз, кивок или покачивание головой и т. п.

4. Активное рефлексивное слушание – вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик.

### *Приемы эффективного слушания*

1. Выявите свои привычки слушания, слабые и сильные стороны, характер допускаемых ошибок.

2. Не уходите от ответственности за общение. Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем в роли слушающего они выступают попеременно. Умейте указать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Собеседник должен узнать от вас, что вы его понимаете.

3. Будьте внимательны. Умейте поддерживать без назойливости визуальный контакт с собеседником. Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы внимательно слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с заинтересованным собеседником.

4. Умейте сосредотачиваться на том, что говорит партнер. Это требует особых усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго. Старайтесь свести до минимума ситуационные помехи (телевизор, телефон).

5. Постарайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» в соответствии с принятыми социальными нормами.

6. Умейте быть наблюдательным. Следите за неречевыми сигналами говорящего, поскольку эмоциональное общение составляет важную часть беседы.

7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить свои мысли.

8. Прислушивайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их, это прояснит ситуацию и позволит внимательно слушать собеседника.

9. Помните, что цель собеседника – выразить свою точку зрения или изменить ваше мнение. В этом случае действие – лучший ответ собеседнику.

### **3.3. Практическое занятие «Изучение коммуникативной социальной компетентности личности с помощью методики КСК»**

Шкалы: общительность (фактор А), логическое мышление (фактор В), эмоциональная устойчивость (фактор С), беспечность (фактор Д), чувствительность (фактор К), независимость (фактор М), самоконтроль (фактор Н), склонность к асоциальному поведению (фактор П).

Методика коммуникативной социальной компетентности (КСК) предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности и направлена на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Опросник включает в себя сто утверждений, расположенных в циклическом порядке, чтобы обеспечить удобство подсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа.

**Инструкция к тесту.** Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в). Отвечать нужно следующим образом:

- 1) сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;
- 2) выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в).

Помните следующие правила:

– не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;

– старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т. п. Таких ответов должно быть как можно меньше;

– ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;

– отвечайте как можно искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Памятка экспериментатору. Обращайте внимание на то, понял ли опрашиваемый инструкцию, готов ли искренне ответить на поставленные вопросы. Помните, что следует ответить на все вопросы. Необходимо подчеркнуть, что нежелательно часто использовать промежуточные ответы и подолгу размышлять над ними. Если опрашиваемых несколько, то они не должны советоваться друг с другом.

### **Текст опросника**

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

2. Я предпочел бы снимать дачу:

- а) в оживленном дачном поселке;
- б) нечто среднее;
- в) в уединенном месте, в лесу.

3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

4. По-моему, интереснее быть:

- а) инженером-конструктором;
- б) не знаю;
- в) драматургом.

5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:

- а) острый;
- б) резать;
- в) точить.

9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:

- а) да, это верно;
- б) не уверен;
- в) нет.

11. Я никогда ни на кого не сержусь:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать:

- а) столяром или поваром;
- б) не знаю, что выбрать;
- в) официантом в хорошем ресторане.

13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

14. В школе я предпочитал:

- а) уроки музыки (пения);
- б) затрудняюсь сказать;
- в) занятия в мастерских, ручной труд.

15. Мне определенно не везет в жизни:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

16. Когда я учился в 7 – 10-м классах, я участвовал в спортивной жизни школы:

- а) очень редко;
- б) от случая к случаю;
- в) довольно часто.

17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:

- а) улыбка;
- б) успех;
- в) счастливый.

19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:

- а) да;
- б) когда как;
- в) нет.

20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
- а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
- а) лесничим;
  - б) трудно выбрать;
  - в) учителем старших классов.
23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
- а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
  - б) примерно раз в неделю (как большинство);
  - в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
- а) да;
  - б) нечто среднее;
  - в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
- а) да;
  - б) когда как;
  - в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
- а) да;
  - б) не уверен;
  - в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
- а) это верно;
  - б) не уверен;
  - в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:
- а) свеча;
  - б) луна;
  - в) лампа.

29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

30. Мои друзья:

- а) меня не подводили;
- б) изредка;
- в) довольно часто.

31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:

- а) дальше работать над ним в лаборатории;
- б) трудно выбрать;
- в) позаботиться о его практическом использовании.

33. У меня, безусловно, меньше друзей, чем у большинства людей:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

34. Мне больше нравится читать:

а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;

- б) не знаю, что выбрать;
- в) роман, возбуждающий воображения и чувства.

35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:

- а) если я обсуждаю их с другими;
- б) верно нечто среднее;
- в) если обдумываю их в одиночестве.

37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:

- а) верно;
- б) среднее;
- в) неверно.

38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:

- а) храбрый;
- б) беспокойный;
- в) ужасный.

39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:

- а) да;
- б) по-разному;
- в) нет.

40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю почему:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:

- а) беседовать с заказчиками, клиентами;
- б) нечто среднее;
- в) вести отчеты и другую документацию.

43. Я считаю, что:

- а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
- б) нечто среднее между «а» и «в»;
- в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.

44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:

- а) да;
- б) трудно сказать;
- в) нет.

46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком не выдержан и пренебрегаю правилами приличия:

- а) очень;
- б) немного;
- в) совсем не беспокоит.

47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:

- а) часто;
- б) иногда;
- в) никогда.

48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:

- а)  $\frac{3}{7}$ ;
- б)  $\frac{3}{9}$ ;
- в)  $\frac{3}{11}$ .

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:

- а) я отношусь к этому спокойно;
- б) нечто среднее;
- в) испытываю к ним чувство презрения.

51. Иногда мне очень хочется выругаться:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

52. При одинаковой заработной плате я предпочел бы быть:

- а) адвокатом;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) штурманом или летчиком.

53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

54. Я люблю музыку:

- а) легкую, живую;
- б) нечто среднее;
- в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.

55. Самое трудное для меня – это справиться с собой:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

56. Я предпочитаю планировать свои дела сам без постороннего вмешательства и чужих советов:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:

- а) тюрьма;
- б) грешный;
- в) укравший.

59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:

- а) да;
- б) верно нечто среднее;
- в) нет.

60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:

- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
- б) верно нечто среднее;
- в) это портит мне удовольствие и злит меня.

61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

62. Мне кажется, что интереснее быть:

- а) художником;
- б) не знаю, что выбрать;
- в) директором театра или киностудии.

63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно как все, чем броско и оригинально:

- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.

64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:

- а) согласен;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

65. Я любил школу:

- а) да;
- б) трудно сказать;
- в) нет.

66. Я лучше усваиваю материал:

- а) читая хорошо написанную книгу;
- б) верно нечто среднее;
- в) участвуя в коллективном обсуждении.

67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:

- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.

68. АВ так относится к ГВ, как СР к:

- а) ПО;
- б) ОП;
- в) ТУ.

69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:

- а) согласен;
- б) нечто среднее;
- в) не согласен.

71. Не все мои знакомые мне нравятся:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:

- а) я согласился бы;
- б) не знаю, что сделал бы;
- в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.

73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:

- а) согласен;
- б) не уверен;
- в) не согласен.

74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:

- а) да;
- б) трудно сказать;
- в) нет.

76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:

- а) в коллективе;
- б) не знаю, что выбрать;

в) самостоятельно.

77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:

а) всегда;

б) обычно;

в) только если это практически возможно.

78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:

а) скорый;

б) наилучший;

в) быстрееший.

79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:

а) да;

б) затрудняюсь ответить;

в) нет.

80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:

а) да;

б) нечто среднее;

в) нет.

81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:

а) да;

б) затрудняюсь ответить;

в) нет.

82. У меня было:

а) очень мало выборных должностей;

б) несколько;

в) много выборных должностей.

83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:

а) да;

б) нечто среднее;

в) нет.

84. На улице я останавлиюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:

а) да;

б) не уверен;

в) нет.

85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:

а) да;

б) не уверен;

в) нет.

86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:

а) да;

б) верно нечто среднее;

в) нет.

87. Разговаривая, я склонен:

а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;

б) верно нечто среднее;

в) прежде хорошенько собраться с мыслями.

88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:

а) OXXX;

б) 00XX;

в) X000.

89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:

а) да;

б) нечто среднее;

в) нет.

90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:

а) часто;

б) изредка;

в) практически никогда.

91. Я каждый день прочитываю всю газету:

а) да;

б) трудно сказать;

в) нет.

92. К дню рождения, к праздникам:

а) я люблю делать подарки;

б) затрудняюсь ответить;

в) считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность.

93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:

- а) верно;
- б) не уверен;
- в) неверно.

94. В школе я предпочитал:

- а) русский язык;
- б) трудно сказать;
- в) математику.

95. Кое-кто затаил злобу против меня:

- а) да;
- б) не знаю;
- в) нет.

96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т. д.:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

- а) какой-либо;
- б) несколько;
- в) большая часть.

99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:

- а) да;
- б) по-разному;
- в) нет.

100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:

- а) да;

б) нечто среднее;

в) нет.

Обработка и интерпретация результатов теста. Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

– В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.

– За промежуточный ответ «б» всегда начисляется 1 балл.

– В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

– В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла.

– В случае несовпадения – 0 баллов.

### Ключ к тесту

I	1в	11а	21в	31в	41а	51в	61в	71в	81а	91а	Л
II	2а	12в	22в	32в	42а	52а	62в	72а	82в	92а	А
III	3а	13а	23а	33в	43в	53а	63в	73в	83а	93в	Д
IV	4в	14а	24в	34 в	44а	54 в	64а	74а	84а	94а	К
V	5а	15а	25в	35а	45в	55а	65в	75в	85а	95а	П
VI	6в	16а	26а	36в	46а	56а	66в	76в	86а	96в	М
VII	7в	17а	27а	37а	47в	57в	67в	77а	87в	97а	Н
VIII	86	186	286	38в	486	58в	686	78в	886	98а	В
IX	9в	19в	29а	39в	49а	59а	69в	79а	89а	99в	П

Х	10в	20а	30а	40в	50а	60а	70в	80а	90в	100а	С
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	---

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору. По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20. По фактору П – 40 баллов (сложить строки V и IX). Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору Л).

Количество баллов от 13 до 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов от 5 до 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов от 8 до 12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

#### Фактор А

- высокая оценка +А – открытый, легкий, общительный;
- низкая оценка –А – необщительный, замкнутый.

#### Фактор В

– высокая оценка +В – с развитым логическим мышлением, сообразительный;

– низкая оценка –В – невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

#### Фактор С

– высокая оценка +С – эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный;

– низкая оценка –С – эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

#### Фактор Д

– высокая оценка +Д – жизнерадостный, беспечный, веселый;

– низкая оценка –Д – трезвый, молчаливый, серьезный.

#### Фактор К

– высокая оценка +К – чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением;

– низкая оценка –К – полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

#### Фактор М

– высокая оценка +М – предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя;

– низкая оценка –М – зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

#### Фактор Н

– высокая оценка +Н – контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам;

– низкая оценка –Н – импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить склонность к асоциальному поведению (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и шкала правдивости (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- 16 – 20 – максимальный уровень;
- 13 – 15 – преобладающая выраженность факторов;
- 8 – 12 – средний уровень;
- 5 – 7 – низкий уровень.

### **3.4. Практическое занятие «Диагностика коммуникативной толерантности с помощью методики В. В. Бойко»**

В. В. Бойко считает, что о низком уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют особенности поведения или признаки коммуникативной интолерантности.

Бланк опросника «Уровень коммуникативной толерантности»:

1. Вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей.

Индивидуальность другого – это прежде всего то, что отличает его от других, составляет особенное в нем: данное ему от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей.

Проверьте себя, насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся вам людей. Далее приводятся суждения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, в какой степени они верны по отношению лично к вам: 0 баллов – «совсем неверно»; 1 – «верно в некоторой степени»; 2 – «верно в значительной степени»; 3 – «верно в высшей степени». Закончив оценку суждений, подсчитайте число полученных баллов.

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2	Меня раздражают суетливые непоседливые люди	
3	Шумные детские игры я переношу с трудом	

4	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
	ВСЕГО	

2. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя.

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
2	Меня раздражают любители поговорить	
3	Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу	
4	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
5	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
	ВСЕГО	

В этом случае вы отказываете партнеру в праве на индивидуальность и, словно в прокрустово ложе, «втискиваете» его в ту или иную подструктуру своей личности. Более того, в прямом или завуалированном виде вы считаете себя «истиной в последней инстанции», судите о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками, настроением.

Проверьте себя, нет ли у вас тенденции оценивать людей исходя из собственного «Я». Мэру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3.

### 3. Вы категоричны или консервативны в оценках людей.

Таким способом вы регламентируете проявление индивидуальности партнеров и требуете от них предпочтительного для себя однообразия, которое соответствует вашему внутреннему миру – сложившимся ценностям и вкусам.

Проверьте себя, в какой мере категоричны или консервативны ваши оценки в адрес окружающих (степень согласия оценивайте от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
2	Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо низким уровнем культуры, либо алчностью	
3	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне	
4	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
5	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем	
	ВСЕГО	

4. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.

Качества личности партнера, которые определяют положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему, – некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера. Неприятие в другом чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения.

Проверьте себя, в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия оценивайте от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
2	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-то неприятен	
3	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
4	Мне неприятны самоуверенные люди	
5	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
	ВСЕГО	

5. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера.

В сущности, вы беретесь за непосильную задачу – изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая сводится к требованиям, соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

Проверьте себя есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Я имею привычку поучать окружающих	
2	Невоспитанные люди возмущают меня	
3	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитать кого-либо	
4	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
5	Я люблю командовать близкими	
	ВСЕГО	

6. Вам хочется «подогнать» партнера под себя, сделать его удобным.

В данном случае вы как бы «сглаживаете» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой. Вы настаиваете на принятии вашей точки зрения, оценивая партнера исходя из собственных обстоятельств и т. д.

Проверьте себя, в какой степени вы склонны «подгонять» партнеров под себя, делать их «удобными» (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы

1	Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах	
2	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
3	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, обычно это раздражает меня	
4	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
5	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
	ВСЕГО	

7. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

Это означает, что ваше сознание «застревает» на различиях между вашей личностной подструктурой и подструктурой партнера. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придать особый (неприятный) смысл его поступкам и словам.

Проверьте себя, свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
2	Меня часто упрекают в ворчливости	
3	Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю	
4	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
5	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него тем не менее обижусь	

	ВСЕГО	
--	-------	--

8. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер.

Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер испытывает недомогание, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности – душевно черствый, и потому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают (по крайней мере вызывают осуждение). При этом он игнорирует то, что сам тоже иногда испытывает дискомфортное состояние и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

Проверьте себя, в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка от 0 до 3 баллов).

№ п/п	Суждения	Баллы
1	Я осуждаю людей, которые плачутся в «чужую жилетку»	
2	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих близких	
3	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
4	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
5	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
	ВСЕГО	

9. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других.

№ п/п	Суждения	Баллы

1	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
2	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
3	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
4	Я предпочитаю не поддерживать отношения с несколькими странными людьми	
5	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
	ВСЕГО	

Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для вас функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае вы постараетесь менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя – для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное сосуществование, однако, предполагает адаптационные усилия с обеих сторон.

Проверьте себя, каковы ваши адаптивные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Итак, вы ознакомились с некоторыми поведенческими признаками, свидетельствующими о низком уровне общей коммуникативной толерантности, сопровождающимися негативными эмоциями. Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем девяти признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которое можно заработать (135), свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так же маловероятно получить ноль баллов – свидетельство терпимости личности ко всем типам партнеров во всех ситуациях.

Высокий уровень коммуникативной толерантности – до 30 баллов.

Средний уровень коммуникативной толерантности – от 31 до 40 баллов.

Низкий уровень коммуникативной толерантности – от 41 до 135 баллов.

По каждому из девяти признаков возможен интервал оценок от 0 до 15 баллов. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее

вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений.

В. В. Бойко считает, что нарастание нетерпимости к окружающим является достаточно надежным признаком развивающихся психических нарушений, таких как неврозы, депрессии, общее снижение толерантности личности при алкоголизме и наркомании. Устойчиво низкий и очень низкий уровень толерантности – спутник некоторых психопатий, т. е. нарушений в сфере характера. Например, нетерпимы к окружающим параноики, эпилептоиды, истероиды.

Для того чтобы у респондентов не возникло установки на социально приемлемые ответы, сформулированные автором методики во введении к каждому блоку вопросов, необходимо перетасовать вопросы перед тем, как предлагать их респондентам. Обработку данных затем проводить в соответствии с опубликованным выше текстом методики.

## **Глава 4. ТРУДНОСТИ КОММУНИКАЦИИ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ**

### **4.1. Конфликты и стили поведения в конфликтах**

В процессе деятельности применяются разнообразные факторы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Разрешение конфликта начинается с того, что конфликтующие стороны перестают по возможности видеть в оппоненте противника. Для этого проводится анализ собственных позиций и действий. Признание собственных ошибок снижает негативное восприятие оппонента и позволяет понять интересы другого; это расширяет представление об оппоненте и делает его более объективным. Выделяются конструктивные начала в поведении и намерениях оппонента. В каждом человеке есть что-то положительное, на что можно опереться при разрешении конфликта, например, уменьшить негативные эмоции противоположной стороны следующими приемами:

- готовностью идти на сближение позиций;
- положительной оценкой некоторых действий другой стороны;
- критичностью по отношению к самому себе и уравновешенностью поведения.

Затем выбирается оптимальная стратегия разрешения конфликтной ситуации: уход от конфликта, силовые методы, стиль сотрудничества, стремление войти в положение другой стороны или пойти на компромисс.

Рассмотрим более подробно основные стили поведения в конфликтной ситуации:

1. **Стиль конкуренции, или соперничества**, – наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. Его можно использовать, если основная задача направлена на собственное решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас:

1 – вы обладаете достаточной властью и авторитетом и уверены, что предлагаемое вами решение – наилучшее;

2 – чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

3 – должны принять непопулярное решение, для чего у вас имеется достаточно полномочий.

Однако следует сказать, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддерживать решение, принятое вопреки ее воле. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.

Многие считают данную стратегию неприемлемой для решения проблем, так как она не предоставляет оппоненту возможность реализовать свои интересы. Однако жизнь дает много примеров, когда соперничество оказывается эффективным, например, в разрешении конфликтов между руководителем и подчиненными.

2. **Стиль приспособления** означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания конфликта и восстановления нормальной рабочей обстановки. В таком случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны, но это не означает, что вы должны отказаться от них, а только оставить их на некоторое время.

Принять такую стратегию оппонента вынуждают разные мотивы:

- осознание своей неправоты;
- необходимость сохранения хороших отношений с партнером;
- зависимость от оппонента;
- незначительность проблемы;

- значительный ущерб, полученный в ходе борьбы;
- угроза еще более серьезных негативных последствий;
- отсутствие шансов на другой исход;
- давление третьей стороны.

В некоторых ситуациях с помощью уступки реализуется принцип «Три Д», «Дай Дорогу Дураку». Например, в авиакомпании этот стиль применим в конфликтах, возникающих между сотрудниками, руководителем и подчиненными; пассажирами и персоналом авиакомпании; высшим руководством и сотрудниками.

**3. Стиль компромисса.** Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия и готовы на взаимные уступки. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же и акцент делается не на решении, удовлетворяющем интересы обеих сторон, а на варианте, с которым каждый мог бы согласиться.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками:

- отказ от части ранее выдвигавшихся требований;
- готовность признать претензии другой стороны частично обоснованными;
- готовность простить.

Компромисс эффективен в случаях:

- понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями;
- наличия взаимоисключающих интересов;
- удовлетворения временным решением;
- угрозы потерять все.

Сегодня компромисс – наиболее часто используемая стратегия разрешения конфликтов.

**4. Стиль уклонения** – реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна и нет нужды отстаивать свои интересы.

Избегание или уход от решения проблемы является попыткой выйти из конфликта при минимуме разногласий. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Речь идет не о разрешении, а возможном затухании конфликта. Уход от решения проблемы может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, в стремлении выиграть время, при наличии трудностей в определении линии своего поведения либо нежелании решать проблему вообще.

**5. Сотрудничество** – наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем самый эффективный при разрешении конфликтных ситуаций. Преимущество его в том, что находится наиболее приемлемое для обеих сторон решение и оппоненты становятся партнерами. Такой стиль поведения в конфликтных ситуациях требует умения объяснить свое решение, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из вышеназванных факторов делает этот стиль неэффективным.

Сотрудничество предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, отношение к противоположной стороне не как к противнику, а как к союзнику в поиске решения. Сотрудничество наиболее эффективно в ситуациях:

- сильной взаимозависимости оппонентов;
- склонности обеих сторон игнорировать разницу во властных полномочиях;
- важности решения для обеих сторон;
- непредубежденности участников.

На примере авиакомпании применение этой стратегии в решении конфликтов часто осуществлялось между сотрудниками и руководством, пассажирами и сотрудниками авиакомпании и просто между сотрудниками.

Приведенные ниже сведения помогают наиболее четко различать ситуации, в которых предпочтителен компромисс, и ситуации, в которых самым эффективным будет сотрудничество (табл. 4).

Таблица 4

Ситуации компромисса и сотрудничества

Компромисс	Сотрудничество
Проблема относительно проста и ясна	Предмет спора явно сложен и требует детального обсуждения и выработки компромиссного решения
Для разрешения конфликта не так много времени или есть желание разрешить его как можно быстрее	Обе стороны готовы потратить время на выбор скрытых нужд и интересов
Лучше было бы достичь временного соглашения, а потом вернуться к этой проблеме и вновь проанализировать ее скрытые причины	Для обеих сторон их интересы очень важны и компромисс для них неприемлем
Проблема и ее решение не слишком важны для обеих сторон	Стороны доброжелательно относятся друг к другу, готовы выслушать и с уважением отнестись к противоположной точке зрения
Не удалось добиться решения с использованием сотрудничества или с использованием собственной власти	Обе стороны желают добиться долгосрочного, а не временного соглашения и не хотят откладывать его

Сочетание стратегий определяется способом, который применяется для разрешения противоречий, лежащих в основе конфликта. Наиболее вероятно использование компромисса, так как шаги навстречу, которые делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь асимметричного (одна сторона уступает больше, другая – меньше) или симметричного (стороны делают приблизительно равные взаимные уступки) соглашения. Ценность компромисса в том, что он может быть достигнут в тех случаях, когда стороны выбирают разные стратегии.

В зависимости от выбранных стратегий возможно разрешение конфликта способом силового подавления одной из сторон или путем переговоров. Силовое подавление является продолжением применения стратегии соперничества. В этом случае сильная сторона достигает своих целей, добивается от оппонента отказа от первоначальных требований. Уступившая сторона выполняет требования оппонента или принимает извинения за допущенные недостатки в деятельности, поведении или общении. Если же стороны понимают, что проблема важна для каждой из них и стоит того, чтобы ее решить с учетом обоюдных интересов, то они используют путь переговоров.

В идеальном случае конфликт сам подсказывает нам стиль поведения. Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также особенностям характера участников конфликта.

## 4.2. Пространственные зоны коммуникации

Проксемика исследует пространственные условия общения – взаиморасположение собеседников в момент их физического, визуального или иного контакта. В зависимости от времени суток, наполненности помещения и собственного физического состояния человек может занимать в помещении разные места. Людям свойственно стратифицировать пространство, «надевая» на него незримую сетку координат и маркеров, которые позволяют судить о социальном положении, установках и самооценке.

Как и многие механизмы человеческого поведения, соблюдение пространства первоначально было продиктовано биологической целесообразностью. Человек приобрел социальные навыки лишь на последних этапах своей эволюции. До наших дней в его поведении сохранились особенности, продиктованные древними инстинктами, один из которых – территориальный.

Первым ученым в области изучения пространственных ориентаций был американский психолог Эдвард Холл. Он изучал пространственные зоны для анализа взаимосвязей пространства, смысловой ориентации и профессионально-социальных дистанций между людьми.

Э. Холлом выделено четыре типа зон расстояния для общения (коммуникации), каждый из которых подразумевает закономерные отношения близости и/или дистанцирования людей друг от друга:

1. Интимная зона (от 10 – 15 см до 40 – 45 см). В нее допускаются лишь родные, близкие, очень хорошо знакомые люди; для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в

организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Неразрешенное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность.

2. Личная, или персональная, зона (от 40 – 45 см до 100 – 120 см) – зона для обыденной беседы, беседы с друзьями или для рядовой деловой беседы с непосредственными коллегами, что предполагает, как правило, только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими совместный разговор, хотя могут быть и так называемые социальные прикосновения к «социальным» участкам тела (вся внешняя сторона руки от пальцев до плеча).

3. Социальная зона (от 100 – 120 см до 300 – 400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в «больших» кабинетах (как правило, с малознакомыми людьми), имеет место в общении в классных, аудиторных (преподавание) и других служебных помещениях.

4. Публичная зона (свыше 300 – 400 см) подразумевает общение с большой группой людей в многочисленной (так называемой поточной) лекционной аудитории, на митинге, концерте и пр.

Э. Холл установил, что в ходе беседы латиноамериканцы непроизвольно стремились приблизиться к партнеру, а граждане США все время отодвигались. Впоследствии, разбираясь в своем первом впечатлении о новом знакомом, североамериканец думал о латиноамериканце: какой он навязчивый, бесцеремонный, претендует на установление близких отношений. А представитель латиноамериканской страны также искренне полагал, что американец слишком спесив, равнодушен, слишком официален.

На самом деле сказывались различия в традиционных зональных нормах. Принятая в США дистанция делового общения кажется латиноамериканцам непомерно большой, так как они с детства усвоили принятую в их странах норму подходить к собеседнику почти вплотную.

В 1973 году под руководством А. А. Леонтьева было выполнено специальное исследование проксемических зон в русскоязычном кол-

лективе. Оно дало следующие результаты. Личная дистанция (непринужденный разговор в домашней обстановке) для сидящих – в среднем 120 см. Это расстояние заметно уменьшается в общении между молодыми женщинами (интервал 55 – 100 см) и увеличивается между молодыми и пожилыми женщинами (125 – 230 см), а между мужчинами всех возрастов одинаково, приблизительно 70 – 156 см.

Попытка определить социальную дистанцию не привела ни к какому убедительному результату, так как обнаружился огромный разброс (от 30 до 840 см). Было лишь зафиксировано, что раз принятое расстояние между общающимися в дальнейшем не меняется. В целом выяснилось, что в русской общности сама система зон не столь стабильна и больше зависит не от пространственных, а ситуативных факторов.

Для дистанции общения не менее значимы и такие факторы, как социальный престиж или социальное положение собеседника, интравертность – экстравертность, общий объем беседы и, что особенно важно, – ее содержание. Существенно, что дистанция меняется и от внешних ситуативных факторов, например, от величины помещения.

Все это демонстрирует значение и силу дистанции, а также показывает, что всем полезно научиться более тонко чувствовать все нюансы положения, занимаемого нами по отношению к собеседнику.

### ***Специфика прикосновений***

Рассмотрим невербальное поведение, связанное с тактильной (ощущения прикосновения, ощущения через прикосновения) невербальной коммуникацией. Это прежде всего самые разнообразные прикосновения: рукопожатия, похлопывания, поглаживания, объятия, поцелуи и т. д. Психологические исследования подтверждают, что человеку необходима и желательна какая-либо форма тактильной стимуляции, тактильного контакта. Например, дети психологически нуждаются в прикосновениях, объятиях и поцелуях родителей.

Интенсивность и специфичность прикосновений различаются в разных культурах и зависят от пола, возраста, статуса и типа личности. Прикосновения сообщают нам об эмоциональном состоянии партнеров по общению и характере взаимодействия людей.

Учитывая объективные особенности различных родственных отношений (прежде всего детей и родителей), можно выделить следующие основные виды прикосновений:

а) профессиональные – прикосновения, использующиеся исключительно в профессиональных и/или функциональных целях; носят безличностный характер: когда профессионал прикасается к другому человеку, последний воспринимается им как объект, а не как личность, например в медицине;

б) ритуальные (рукопожатия, светские поцелуи, так называемые социальные объятия, дипломатические поцелуи и т. д.);

в) дружеские (дружеские пожатия рук, похлопывание по плечам, спине, дружеские объятия, дружеские поцелуи);

г) любовные интимно-личностные прикосновения.

#### **4.3. Практическое занятие «Диагностика функциональных состояний личности»**

Функциональное состояние личности диагностируется при помощи методики оценки самочувствия, активности и настроения (САН).

Цель: определить самочувствие, активность и настроение респондента.

Описание методики: опросник состоит из 30 пар противоположных характеристик, по которым испытуемого просят оценить свое состояние, представляющих собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень актуализации той или иной характеристики своего состояния.

Обработка и оценка результатов: при подсчете крайняя степень выраженности негативного полюса пары оценивается в 1 балл, а крайняя степень выраженности позитивного полюса пары – в 7 баллов. При этом нужно учитывать, что полюса шкал постоянно меняются, но положительные состояния всегда получают высокие баллы, а отрицательные – низкие.

Полученные баллы группируются в соответствии с ключом к тесту в три категории и подсчитывается количество баллов по каждой из них.

Самочувствие (сумма баллов по шкалам): 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Активность (сумма баллов по шкалам): 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Настроение (сумма баллов по шкалам): 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Полученные результаты по каждой категории делятся на 10. Средний балл шкалы равен 4.

Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого, оценки ниже четырех свидетельствуют об обратном.

Диапазон нормальных оценок состояния – от 5,0 до 5,5 баллов. Следует учесть, что при анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение.

Инструкция: предлагается описать свое состояние, которое вы испытываете в настоящий момент, с помощью таблицы, включающей 30 полярных признаков (табл. 5). В каждой паре вы должны выбрать ту характеристику, которая наиболее точно описывает ваше состояние, и отметить цифру, соответствующую степени (силе) выраженности данной характеристики.

Таблица 5

Бланк ответов (с текстом опросника)

№ п/п	Состояние	Варианты ответов							Состояние
		3	2	1	0	1	2	3	
1	Самочувствие хорошее	3	2	1	0	1	2	3	Самочувствие плохое
2	Чувствую себя сильным	3	2	1	0	1	2	3	Чувствую себя слабым
3	Пассивный	3	2	1	0	1	2	3	Активный
4	Малоподвижный	3	2	1	0	1	2	3	Подвижный
5	Веселый	3	2	1	0	1	2	3	Грустный

6	Хорошее настроение	3	2	1	0	1	2	3	Плохое настроение
7	Работоспособный	3	2	1	0	1	2	3	Разбитый
8	Полный сил	3	2	1	0	1	2	3	Обессиленный
9	Медлительный	3	2	1	0	1	2	3	Быстрый
10	Бездеятельный	3	2	1	0	1	2	3	Деятельный
11	Счастливый	3	2	1	0	1	2	3	Несчастный
12	Жизнерадостный	3	2	1	0	1	2	3	Мрачный
13	Напряженный	3	2	1	0	1	2	3	Расслабленный
14	Здоровый	3	2	1	0	1	2	3	Больной
15	Безучастный	3	2	1	0	1	2	3	Увлеченный
16	Равнодушный	3	2	1	0	1	2	3	Взволнованный
17	Восторженный	3	2	1	0	1	2	3	Унылый
18	Радостный	3	2	1	0	1	2	3	Печальный
19	Отдохнувший	3	2	1	0	1	2	3	Усталый
20	Свежий	3	2	1	0	1	2	3	Изнуренный
21	Сонливый	3	2	1	0	1	2	3	Возбужденный
22	Желание отдохнуть	3	2	1	0	1	2	3	Желание работать
23	Спокойный	3	2	1	0	1	2	3	Озабоченный
24	Оптимистичный	3	2	1	0	1	2	3	Пессимистичный
25	Выносливый	3	2	1	0	1	2	3	Утомленный
26	Бодрый	3	2	1	0	1	2	3	Вялый
27	Соображать трудно	3	2	1	0	1	2	3	Соображать легко
28	Рассеянный	3	2	1	0	1	2	3	Внимательный
29	Полный надежд	3	2	1	0	1	2	3	Разочарованный
30	Довольный	3	2	1	0	1	2	3	Недовольный

### КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Назовите основные функции и виды коммуникации.
2. В чем специфика вербальной и невербальной коммуникации?
3. Каковы особенности вербальной коммуникации? Дайте понятие.
4. В чем особенность невербальных средств общения? Охарактеризуйте их виды.
5. Общение как социально-психологическое явление.
6. Какие виды социальных взаимодействий вы можете назвать?

7. Раскройте понятие деловой этики.
8. Какие методы постановки целей в деловой коммуникации вам известны?
9. Какие методы целеполагания в деловой коммуникации вам известны?
10. Как вы понимаете эффективное общение?
11. Расскажите о понятиях технологии, техники и приемов общения.
12. Каковы основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении?
13. В чем проявляется влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения?
14. Раскройте понятие психологической защиты.
15. Каковы приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации?
16. Почему возникают конфликты? Назовите пути их разрешения.
17. В чем заключается сущность конфликта? Его структура.
18. Каковы механизмы возникновения конфликтов?
19. Перечислите виды и формы взаимодействия.
20. Расскажите о пространственных зонах коммуникации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог представленным выше проблемам коммуникации в психологии, можно сформулировать следующие основные выводы.

Научное изучение коммуникации подчиняется общим тенденциям развития психологического знания, а именно тенденциям гуманизации, гуманитаризации и онтологизации.

Происходит изменение места коммуникации в категориальном строе психологии: если раньше в качестве единицы анализа в психологии выступала деятельность, то сейчас ее постепенно начинает вытеснять коммуникация.

В качестве системообразующего основания коммуникации выступает ценностный, «отношенческий» фактор.

Авторы надеются, что сделанные ими выводы позволят обучающимся наметить те направления изучения коммуникации, которые бы вписывались в основную тенденцию развития современного психологического знания. Представленные в книге материал и практические занятия позволят студентам эффективно организовать самоподготовку к сдаче экзаменов и зачетов. Желаем успехов!

## РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЙ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб. для НПО / Г. М. Шеламова. – М. : Академия, 2013. – 192 с. – ISBN 978-5-7695-9916-3.

2. Корягин, А. М. Самопрезентация при устройстве на работу : учеб. пособие / А. М. Корягин. – М. : Академия, 2012. – 128 с. – ISBN 978-5-7695-8418-3.

3. Корягин, А. М. Самооценка и уверенное поведение : учеб. пособие / А. М. Корягин. – М. : Академия, 2012. – 160 с. – ISBN 978-5-7695-9131-0.

4. Андрианов, М. С. Невербальная коммуникация: психология и право / М. С. Андрианов. – М. : Ин-т общегуманит. исслед., 2016. – 253 с. – ISBN 978-5-94193-801-8.

5. Болотова, А. К. Психология коммуникаций : монография / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков. – М. : Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экон., 2015. – 496 с. – ISBN 978-5-7598-1107-7.

6. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – М. : Юнити-Дана, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-238-03643-4.

7. Рогов, Е. И. Психология общения : учебник / Е. И. Рогов. – М. : КноРус, 2022. – 260 с. – ISBN 978-5-406-09984-1.

8. Социальная психология. Социальная психология общения : хрестоматия. – Вологда : Изд-во Волог. гос. ун-та, 2021. – Ч. 2. – 150 с.

9. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – 272 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08188-6.

10. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – 169 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06390-5.

11. Социальная психология общения / Л. Г. Почебут [и др.]. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 256 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-012186-4.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ИХ РОЛЬ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ .....	6
1.1. Виды и формы коммуникаций .....	6
1.2. Этапы установления контакта в коммуникации .....	10
1.3. Невербальная коммуникация .....	32
1.4. Практическое занятие «Определение общительности» ....	43
Глава 2. ОШИБКИ КОММУНИКАЦИИ .....	46
2.1. Каузальная атрибуция .....	46
2.2. Феномены восприятия.....	51
2.3. Коммуникативные барьеры .....	68
2.4. Практическое занятие «Методика оценки коммуникативных и организаторских способностей личности» .....	73
Глава 3. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.....	82
3.1. Сущность профессионального общения .....	82
3.2. Профессиональная коммуникация и ее специфика .....	87
3.3. Практическое занятие «Изучение коммуникативной социальной компетентности личности с помощью методики КСК» .....	92
3.4. Практическое занятие «Диагностика коммуникативной толерантности с помощью методики В. В. Бойко» .....	109
Глава 4. ТРУДНОСТИ КОММУНИКАЦИИ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ.....	117
4.1. Конфликты и стили поведения в конфликтах .....	117
4.2. Пространственные зоны коммуникации .....	122
4.3. Практическое занятие «Диагностика функциональных состояний личности» .....	125
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ .....	127
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	129

*Учебное издание*

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ПРАКТИКИ

Учебное пособие

**Авторы-составители:**

ЛАПШИН Виталий Евгеньевич  
ШАМАНИН Николай Владимирович

Редактор А. П. Володина

Технические редакторы Ш. Ш. Амирсейидов, Н. В. Пустовойтова

Компьютерная верстка Л. В. Макаровой

Выпускающий редактор А. А. Амирсейидова

Подписано в печать 31.05.23.

Формат 60×84/16. Усл. печ. л. 7,67. Тираж 30 экз.

Заказ

Издательство

Владимирского государственного университета  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.  
600000, Владимир, ул. Горького, 87.