# Дата:

# Группа:

# Дисциплина:

# Преподаватель: Акаева С.К.

# Тема:ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОДИТЕЛЯ

**ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

**Цель:** Систематизировать и актуализировать знания присутствующих по вопросам, касаю- щиеся эффективного общения.

### Учебные вопросы:

* 1. Содержание понятия «общение». Функции и характеристика общения.
  2. Стили общения и их характеристика.

### Ход занятия

### Изложение учебного вопроса 1. Содержание понятия «общение». Функции и ха- рактеристика общения.

Раскрывается содержание понятия «общение», рассматриваются функции общения. Этапы общения; стороны общения, их характеристика: общение как обмен информацией, общение как взаимодействие, общение как восприятие и понимание других людей. Характе- ристика вербальных и невербальных средств общения; основные эффекты в восприятии дру- гих людей. Виды общения (деловое, личное); качества человека, важные для общения.

### Изложение учебного вопроса. 2. Стили общения и их характеристика

Рассматриваются стили общения; барьеры в межличностном общении, причины и условия их формирования. Общение в условиях конфликта. Особенности эффективного об- щения; правила, повышающие эффективность общения.

1. **Заключительная часть** (5 мин.)

Подведение итогов лекции. Контроль усвоения материала, проверка степень достиже- ния цели лекции.

### Методические рекомендации по проведению лекции

Обосновывать важность рассматриваемых учебных вопросов. Основные положения да- вать под запись.

Приводить конкретные примеры из жизненного опыта

Учебный материал излагать с использованием слайдов в Microsoft PowerPoint, схем и плакатов.

Поддерживать связь с аудиторией.

Контроль качества усвоения учебного материал производить кратким опросом по из- ложенному материалу.

Подводить итог рассмотренного вопроса и приступать к изложению следующего учеб- ного вопроса.

Сделать выводы по материалу занятия, подвести итог занятия, ответить на вопросы учащихся. Дать задание на самостоятельную работу.

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека − это его среда обитания. Без общения невозможно форми- рование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни. Общение необходимо людям как в процессе совместной деятельности, так и для под- держания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества.

Умение общаться одновременно и естественное качество всякого человека, данное от природы, и непростое искусство, предполагающее постоянное совершенствование.

Общение представляет собой процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен информацией, опытом, навыками и результатами деятельности. Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление,

и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных аспектов:

− *коммуникативный*, который проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, эмоций;

− *интерактивный*, заключающийся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

− *перцептивный*, который проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

В ходе общения человек, управляющий транспортным средством стремится не просто воспринять другого участника дорожного движения, а познать его, понять логику его по- ступков и поведения. Познание и понимание водителем других водителей и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия.

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### Содержание понятия «общение». Функции и характеристика общения

Как пишет исследователь А.И. Волкова, в психологии отсутствует общепринятое определение понятия «общение». В большинстве научных работ приводится описательное определение, указывающее на основные функции или аспекты общения. В качестве примера приведем следующее определение: «Общение — это сложный и многогранный процесс, ко- торый может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс взаимовлия- ния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга».

Важно подчеркнуть, что все исследователи, отмечая разные аспекты понятия «обще- ние», неизменно выделяют такой аспект, как *коммуникация*. Рассмотрим этот аспект обще- ния.

В русском языке понятия «общение» и «коммуникация» не являются абсолютными синонимами, они могут иметь различный смысл. Как отмечает В.И. Фефелова, в слове «об- щение» заложен личностный, духовный, эмоциональный контакт партнеров, а «коммуника- ция» предполагает деловую, рациональную смысловую направленность взаимодействия субъектов. Автор полагает, что общение — «это то, что в нашем восприятии непосредствен- но связано с культурой и духовностью, с произведениями русских классиков, с неформаль- ными отношениями людей».

Конечно, духовность может присутствовать в процессе общения. Ну а если ее нет? Следует ли из этого, что тогда нет и общения, и процесс взаимодействия людей превращает- ся в коммуникацию? Полагаем, что соотношение между этими понятиями другое, а именно − отношение общего (коммуникация) и частного (общение). Не все виды коммуникации явля- ются общением, но любое общение является частным видом коммуникации.

**Общение** − это частный вид коммуникации, специфичный для высокоразвитых жи- вых существ, в том числе − для человека.

**Общение** – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, который вызван потребностью совместной деятельностью. Человеческое общение напоминает свое- образную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимо- действуем с другими людьми, познаем их и переживаем собственные состояния, возникаю- щие в результате общения.

**Коммуникация** − это связь, взаимодействие двух систем, в ходе которого от одной системы к другой передается сигнал, несущий информацию*.* Коммуникация присуща и тех-

ническим системам, и взаимодействию человека с машиной, и взаимодействию людей. По- следний вид и относится к общению. При взаимодействии людей коммуникация получает новое качественное содержание.

Изучая общение как деятельность, исследователь Б.Ф. Ломов пишет: «Широкое рас- пространение получила трактовка общения как деятельности. Оно рассматривается как один из видов деятельности, как *деятельность общения*, *коммуникативная деятельность* и т. п. Впрочем, иногда его определяют не как деятельность, а как *условие деятельности* или как ее *сторону*. В этой связи на процессы общения пытаются распространить теоретические схемы, сформировавшиеся при изучении предметно−практической деятельности либо некоторых других ее форм». Речь в этом высказывании идет о взглядах А.А. Леонтьева, который считал, что общение − это *особый вид деятельности* и выступает как компонент, составная часть (и новое качественное содержание одновременно условие) другой, некоммуникативной дея- тельности. В то же время А.А. Леонтьев оговаривал, что общение не выступает как самосто- ятельная деятельность. А.В. Мудрик тоже писал, что с точки зрения педагогики целесооб- разно понимание общения как особого вида деятельности. Эта точка зрения разделяется не- которыми психологами и в настоящее время. Например, В.М. Целуйко определяет общение как *форму деятельности*, которая осуществляется между людьми как равными партнерами и приводит к установлению психического контакта.

Против понимания общения как деятельности выступили ряд исследователей. Л.М. Архангельский, В. Г. Афанасьев и Д. И. Дубровский, в принципе не возражая против дея- тельностного подхода в анализе общения, в то же время возражали против понимания обще- ния как вида деятельности, отмечая, что оно есть лишь непременный атрибут любой челове- ческой деятельности. Решительно выступала против понимания общения как деятельности Л.П. Буева. Она трактовала общение как принципиально иное явление, чем деятельность.

Б.Ф. Ломов также не согласен с таким пониманием общения и пишет по этому пово- ду: «…возникает вопрос: правомерно ли рассматривать общение лишь как частный случай деятельности, “растворять” его в деятельности… общение является активным процессом, и если понимать деятельность как активность вообще, то можно (и нужно) отнести общение к категории деятельности. Однако… сложившиеся концепции деятельности… охватывают лишь одну сторону социального бытия человека, а именно отношения “субъект — объект”… Такой подход, конечно, правомерен и продуктивен. Однако он раскрывает лишь одну (без- условно весьма существенную, но все же одну) сторону человеческого бытия. Поэтому вряд ли правильно в его исследовании ограничиваться только этой стороной и рассматривать че- ловеческую жизнь как “поток сменяющих друг друга деятельностей”, понимаемых только в плане “субъект−объектных” отношений… Возникает необходимость усилить разработку

также категории общения, раскрывающей другую и не менее существенную сторону челове- ческого бытия: отношение “субъект−субъект(ы )” ».

Как отмечает Б.Ф. Ломов, «общение выступает как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта. Ее результат − это не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения с другим человеком, с другими людьми». «И хотя деятельность и общение определенным образом связанные через субъекта, имеют многие общие черты, этого еще недостаточно для их отождествления либо представления одного как разновидно- сти другой. При рассмотрении отношения “субъект−−субъект(ы)” только как сопутствующе- го отношению “субъект−предмет” (или “субъект−объект”) многие существенные характери- стики общения затушевываются. А вместе с тем объединяется анализ и самой деятельности». Поэтому общение, по мысли Б.Ф. Ломова, принадлежит к базовым категориям психологиче- ской науки и не уступает таким категориям, как сознание, личность, деятельность. В процес- се межличностного общения формируются человеческие отношения, которые создают осно- ву и условия взаимодействия людей в игре, учебе и труде. Общение, пишет Б. Ф. Ломов, это одна из сторон образа жизни человека, не менее существенная, чем деятельность.

Попытку объединить противоположные точки зрения на общение предприняла Г.М. Андреева. Она предложила рассматривать общение и как сторону *совместной деятельно- сти* (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразный дериват (производное). М.И. Лисина высказывает по существу ту же точку зрения , назвав одну из глав своей книги «Общение и деятельность. Общение как деятель- ность».

Очевидно, разрешение этого спора невозможно без точного понимания понятия «дея- тельность», которое, к сожалению, отсутствует. Если под деятельностью понимать любую активность человека, любое проявление его энергии, то общение можно трактовать как дея- тельность (именно такой подход предлагает М.С. Каган). Если же под деятельностью пони- мать только предметную деятельность, то правы те, кто не считает общение деятельностью.

Общение выступает как специфическая форма взаимодействия субъектов. Слово

«взаимодействие» определяется в словаре С.И. Ожегова как взаимная связь двух явлений; как взаимная поддержка (например, пехоты и артиллерии). Из этого определения вовсе не следует, что взаимодействие обязательно происходит при наличии непосредственного пси- хического контакта между людьми. В бою пехоту поддерживает авиация, но это не значит, что пехотинец и летчик общаются друг с другом. Возникает вопрос: действительно ли взаи- модействие является частью общения или же общение является частью взаимодействия , осуществляется в процессе взаимодействия?

Представим себе, что двум находящимся в разных городах агентам начальник дает за- дание встретиться в городе N. Оба едут в этот город, не зная друг друга и не созваниваясь друг с другом. Очевидно, что они хотя и не прямо, но взаимодействуют (так как имеется связь двух явлений − поездки на поезде или машине того и другого для достижения общей цели). Но где здесь процесс общения?

Поэтому Б.Ф. Ломов рассматривает общение как *специфическую форму взаимодей- ствия* человека с другими людьми (не любое взаимодействие). Категория общения охваты- вает особый класс отношений, а именно отношения “субъект−субъект(ы)”. В анализе этих отношений раскрывается процесс взаимодействия субъектов, в котором обнаруживаются со- действие (или противодействие), согласие (или противоречие), сопереживание и др.

При рассмотрении сущности общения наблюдаются две позиции: в одних случаях не причисляют к категории общения одни акты взаимодействия людей, а в других случаях счи- тают общением такие ситуации, когда истинного взаимодействия и общения нет и быть не может.

Например, М.С. Каган понимает общение как субъектно−субъектное взаимодействие, поэтому взаимодействие, состоящее в управлении одним человеком другими, он не считает общением, так как здесь имеют место, как он полагает, отношения между субъектом и объ- ектом. Если исходить из этих представлений М.С. Кагана, нельзя говорить об общении начальника с подчиненными, когда он отдает им распоряжения, об общении педагога с уча- щимися и т.д. Зачем же тогда автор рассматривает такую ситуацию общения, когда партнеру передается свой опыт? Ведь это тоже вид управления. И разве воспитание - не управление?

.Ф. Ломов, а вслед за ним и В.М. Целуйко общение рассматривают только между рав- ноправными партнерами.

Понимание общения как наличия психологического контакта только между людьми тоже значительно суживает рамки реального общения. Почему общение относится только к людям? Разве не может быть общения человека с животным? Или общения между животны- ми?

Расширительное толкование общения тоже не редкость. Например, М. С. Каган выде- ляет четыре формы общения:

* общение с реальным партнером (подлинным субъектом) − межличностное об- щение, представительское общение, групповое общение и общение культур;
* общение с иллюзорным партнером − общение с животными, общение с ве- щью;
* общение с воображаемым партнером (с квазипартнером) − общение со своим вторым Я (самообщение, общение с образом отсутствующего реального чело- века; общение с мифологическим и художественным образом);
* общение воображаемых партнеров (художественных персонажей – квазисубъ- ектов).

Известны два основных вида социальных контактов: **деятельность** и **общение**. В жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определённой ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Как отмечалось, содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и условие, и результат этой же деятельно- сти; обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным ре- чью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находил- ся вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами.

В общении выделяются: **содержание**, **цель**, **средства**, **функции**, **виды**, **типы.**

**Содержание −** это информация, которая в межличностных контактах передаётся от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутрен- нем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, например, сигналы об опасности или о присутствии где−то поблизости положительных, биологически значимых факторов, напри- мер, пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди об- мениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире: богатый, прижиз- ненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

По **содержанию** выделяют несколько **типов общения**

*Материальное* − обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою оче- редь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

*Когнитивное* − обмен знаниями.

*Деятельное* − обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными ви- дами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

*Кондиционное* − обмен психическими или физиологическими состояниями. При кон- диционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы при-

вести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте − оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

*Мотивационное* − обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребно- стями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определён- ных побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась неко- торая потребность и т.п.

Рассмотрим функции общении. Принято различать три **функции** общения: *информа- ционную*, *аффективную* и *регулятивную*. Информационная функция связана с передачей партнерами общения информации друг другу, аффективная − с взаимообменом (по механиз- му заражения) эмоциями. Под регулятивной функцией имеется в виду такое психологиче- ское воздействие одного партнера общения − индуктора − на другого − реципиента, которое должно вызывать у последнего изменение либо его поведения (когда руководитель, напри- мер, дает распоряжение подчиненному), либо его эмоционального состояния, либо свойств его личности (при воспитательных воздействиях).

**Цели** общения могут быть *функциональными* и *объектными*. Функциональными це- лями общения могут быть:

− оказание помощи другому человеку;

− получение помощи;

− поиск партнера для беседы, совместной игры, деятельности и т. п. (т. е. партнера для взаимодействия);

− поиск человека, от которого можно получить понимание, сочувствие, эмоциональ- ный отклик, похвалу;

− самовыражение (общение с теми, кто дает возможность проявить силу, ум, способ- ности, умения);

− приобщение другого (других), к своим или общечеловеческим ценностям (воспита- ние, обучение);

− изменение мнения, намерения, поведения другого человека. Объектные цели связаны с выбором партнера по общению.

Как показано О.А. Тырновой, ведущими мотивами общения являются: у девушек − желание поделиться мыслями и переживаниями, а также любопытство; у юношей − общ- ность интересов и дел.

В соответствии с содержанием общения выделяют следующие **функции** общения:

−*информационную* (передача−прием информации, знаний и умений);

−*экспрессивную* (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необ- ходимостью изменить свое эмоциональное состояние);

− *регулятивную:* обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу;

− *социального контроля:* регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных − одобрение, похвала или негативных санкций − неодобрение, порицание;

− *социализации:* формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность.

**Средства общения** можно определить как способы кодирования, передачи, перера- ботки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого су- щества другому.

*Кодирование информации* − это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие про- изводимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы спосо- бов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это язык, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио – и видео- техника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретатель- ности в выборе средств и способов общения человек намного опередил всех известных нам живых существ, обитающих на Земле.

Рассмотрим **виды общения.** Различают **прямое** и **косвенное** общение. *Прямое* обще- ние предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающими- ся людьми. *Косвенное* общение осуществляется через посредников, например при проведе- нии переговоров между враждующими сторонами.

Выделяют также **целевое** и **инструментальное** общение. *Целевое* общение связано с удовлетворением потребности в общении, а *инструментальное* общение не является само- целью, оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности. В этом случае мотив общения формируется на базе других по- требностей: стремления к достижению (успех возможен только при общении и взаимодей- ствии с другими людьми), потребности во власти (для этого нужны подчинен-

ные), потребности в аффилиации (стремление постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные отношения с ними).

В зависимости от используемых средств выделяют **вербальное** и **невербальное** об- щении.

*Вербальное* общение имеет речевую форму. Речь подчинена единой логике, выражен- ной в последовательности фаз: инициирование (вызывание на разговор, завязывание его), сам разговор и его окончание. Речь является универсальным средством коммуникации, по- скольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и вырази- тельные движения человека: жесты, мимика, позы, походка и т. д. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы считываем в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз. Роль всех этих невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. Через систему не- вербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в про- цессе общения. К анализу невербальных средств общения мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнёров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают опреде-

лить искренность другого.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, есте- ственно вплетаются в ткань межличностного общения. Их роль определяется не только тем, что они в состоянии усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, но и в том, что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга, делая тем самым процесс коммуникации более открытым.

**Паралингвистическая** *и* **экстралингвистическая** системы знаков представляют со- бой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это си- стема вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логиче- ские ударения, предпочитаемые конкретным человеком. Экстралингвистическая система − включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию фасцинации: увеличивают семан- тически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а околоречевыми приёмами.

По содержанию и целям выделяют **деловое** и **неделовое** общение. *Деловое* общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Деловое общение имеет место в школе при общении учителя с учащимися на занятиях, во время внеклассной и внешкольной работы с детьми. Деловое общение на пред- приятии имеет место во время совещаний, выполнения совместной работы. Оно не затраги- вает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются произ- водственные вопросы.

*Неделовое* (*личностное*) общение, наоборот, связано с решением внутренних психоло- гических проблем: обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к

этому, поиском смысла жизни и т. д.

Какие качества человека важны для общения**?** Психологические исследования показы- вают, что весь внешний облик (лицо человека, его жесты, мимика, походки, манера стоять, сидеть) несет информацию о его эмоциональных состояниях, об отношении к окружающим, об отношении к себе.

Для того, чтобы понимать партнера в общении, необходимы не только знания и опыт

— нужна направленность на него (желание понять, о чем он думает, отчего переживает и т. п.) Механизмом этого типа восприятия другого является **эмпатия**. Она основана на умении поставить себя на место другого, почувствовать его состояние и позицию и всё это учесть в своём поведении.

Некоторые человеческие качества являются необходимым условием эффективных межличностных отношений, лежат в основе всех отношений между людьми, которые можно назвать эффективными. Нельзя начинать обучение навыкам межличностного общения, не обсудив предварительно связанные с этим понятием установки и личные качества. Те, кто помогает людям овладевать навыками межличностного общения, должны снова и снова об- ращаться к этим основополагающим качествам как главному предмету всех дискуссий.

В рамках межличностных отношений «теплотой в отношениях» называют способность быть доступным и открытым для общения. Теплота в отношениях – это одновременно и осо- бый стиль мышления, и навык. Навык, проявляющийся в виде способности быть честным с самим собой, в готовности быть открытым другим людям, в виде отношения к другому чело- веку как к равному..

Искренность – важный аспект профессиональных отношений. Хороший специалист – это человек, который способен быть по−настоящему искренним и в то же время демонстри- ровать это качество другим людям.

Чтобы понимать других людей, нам необходима способность к сопереживанию. Эмпа- тия – это способность войти в мир восприятия другого человека, то есть видеть мир так, как его видят другие. возможно, отдавать себя другому.

Общение должно соответствовать ситуации и людям, с которыми оно происходит

### Стили общения и их характеристика.

Стиль общения влияет на поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор стиля общения определяется такими факторами: личные каче- ства человека, его мировоззрение и социальный статус в определенном обществе, характери- стиками этого общества и др. Если исходить из того, что стиль общения определяется боль- шей готовностью человека к коммуникации в той или иной ситуации, то можно говорить о таких стилях: авторитарный, демократический, либеральный, ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

Ритуальный стиль предопределяется межгрупповыми ситуациями; авторитарный, де- мократический, либеральный, манипулятивный − **деловыми**; гуманистический − межлич-

ностными.

Стиль общения следует рассматривать в этом ракурсе как склонность к определенному виду общение, направленность, готовность к нему, что проявляется в том, как человек под- ходит к решению большинства ситуаций. Однако какой−то один стиль не полностью опре- деляет общения человека, она может общаться и в любом другом, «чужому» стиле. Так, если в общении человеку привлекает манипулятивный стиль, это вовсе не значит, что ее общение с близким другом также будет деловым.

Рассмотрим каждый стиль более подробно.

Главной задачей партнеров в **ритуальном** стиле является поддержание связи с социу- мом, подкрепление представления о себе как о члене общества. При этом важно, что партнер в ритуальном общении является как бы необходимым атрибутом выполнения ритуала. В ре- альной жизни существует множество ритуалов, иногда очень разных ситуаций, в которых каждый участвует как «маска» с заранее определенными качествами. Эти ритуалы требуют от участников только одного − знания правил игры. Например, мы здороваемся со знакомы- ми и малознакомыми людьми, говорим о погоде, смеемся, жалуемся на бытовые трудности − это все элементы ритуального общения.

**Манипулятивное** общение − это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. В манипулятивном общении своему собеседнику демонстрируется только то, что поможет достижению цели. В этом виде общении мы, по сути, «подсовывает» партнеру стереотип, который мы считаем наиболее вы- годным в данный момент, даже если у обоих партнеров свои цели по поводу изменения точ- ки зрения собеседника. Победит тот, кто окажется самым находчивым манипулятором, т.е. тот, кто лучше знает партнера, лучше понимает цели, лучше владеет техникой общения. Не следует из этого делать вывод, что манипуляция является негативным явлением. Большое количество профессиональных задач предполагает именно манипулятивное общение. По су- ти, любое обучение (субъекту необходимо дать новые знания о мире), убеждение, управле- ние всегда включает в себя манипулятивное общение. Именно поэтому эффективность этих процессов во многом зависит от степени владения законами и техникой манипулятивного общения.

**Гуманистическое** − это в наибольшей степени личное общение, что позволяет удовле- творить такие человеческие потребности, как понимание, сочувствие, сопереживание. Осо- бенностью этого общения является то, что ожидаемым результатом его является общая сме- на представлений обоих партнеров, что определяется глубиной общения. Пример гумани- стического общения: интимное, доверяя, педагогическое, общение врача и пациента, психо- терапевтическое и др.

**Авторитарное** общение − это власть одного в процессе общения. Единоличное приня- тие решения, приказы, указания. Люди, исповедующие авторитарный стиль взаимодействия, имеют догматическое мышление, при котором только одна мысль (преимущественно руко- водителя) правильная, а все остальные ложны. Инициатива других людей не поощряется.

Для **демократического** общения присуще коллегиальное принятие решений, поощре-

ние активности участников коммуникативного процесса, информированность всех о решае- мую проблему, способы выполнения задач, достижения целей. Учет интересов, потребно- стей, желаний участников коммуникативного процесса.

**Либеральное** общение означает что, либерал, или уступчивый, в общении «плывет по течению», часто прибегает к уговариванию собеседника, но, в общем, достаточно малоини- циативные в общении.

Детально изучаются также всякого рода препятствия, барьеры в общении. В частности **коммуникативные барьеры**, т.е. такие психологические препятствия, которые устанавли- ваются на пути получения информации. Среди них выделяют **логический, стилистический, семантический, фонетический барьер**.

**Психологическим барьером в общении** называют устойчивые установки, психологи- ческие настроения личности, состояния человека, которые при определенных обстоятель- ствах препятствуют общению, приводят к его сбоям. Есть исследования, где рассматривают- ся **социально−перцептивные** (связанные с неадекватным восприятием, пониманием, оцен- кой партнеров друг друга) и **интерактивные** (связанные со сложностями во взаимодей- ствии) барьеры.

Результатом усилий многих ученых стало возникновение направления в психологии, получившего название **социальная психология затрудненного общения**. Это феномен, ко- торый имеет как объективную, так и субъективную природу и формируется в пространстве координат «культура − личность −− общение». Данное понятие используется как в широком, так и в узком смысле. Широкий контекст категории «затрудненное общение» включает такие явления, как трудности, сбои, барьеры, конфликты, преграды и т.п., а узкий фиксирует не- значительные трудности общения, которые преодолеваются партнерами в процессе взаимо- действия.

Затрудненное общение рассматривается исследователями в нескольких плоскостях:

1. как социально−психологический феномен, который проявляется только в ситуации взаимодействия, социального общения;
2. как явление объективное, что представлено в несоответствии цели и результата, вы- бранной модели общения и реального процесса взаимодействия;
3. как явление субъективное, которое проявляется у разного рода переживаний инди- видов, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, внутри−личностные конфликты.

Что касается трудностей, которые возникают в общении (причины затрудненного об- щения), то их классифицируют следующим образом:

1. объективные, порожденные реальным взаимодействием, и субъективные, касающие- ся различных аспектов функционирования личности или группы;
2. первичные, то есть природные условия жизни группы, и вторичные, порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями;
3. осознанные, реально присутствующие в ситуации общения и неосознанные, те, что субъективно не переживаются личностью и группой;
4. ситуативные и устойчивые;
5. межкультурные и культурно−специфические;
6. общевозрастные и гендерные, половые;
7. индивидуально−психологические , личностные, социально−психологические;
8. когнитивно−эмоциональные, мотивационные и инструментальные (навыки общения, нормы, правила этикета, ритуалы и т.д.);
9. компоненты структуры списания (социально−перцептивные, коммуникативные, ин- терактивные);
10. вербальные и невербальные.

Относительно проблемы выхода из ситуации затрудненного общения, то, как считают исследователи, он **возможен при условии:**

1. соблюдения принципов равенства (связь двух или более равно активных, равно уни- кальных субъектов),
2. взаимной детерминации (взаимодействие субъектов, которые влияют друг на одно-

го),

1. осознания себя и окружения через свою представленность в других (способность

быть субъектом преобразования поведения и сознания окружения через свою представлен- ность в них),

1. неравенства взаимной детерминации (речь идет о личностном способе существова- ния каждого из партнеров),
2. неодинаковости (признается право партнера быть индивидуальностью).

Важным условием выхода из ситуаций затрудненного общения является рефлексия и механизм осознания себя. Поэтому человек, который не осознает себя в качестве субъекта общения, не имеет четкого внутреннего образа, так или иначе обречен на трение и сбои в общении.

Затрудненное общение, прежде всего, рассматривается как такое, которое сопровожда- ется эмоциональным напряжением. То есть «эффективность» и «затруднение» не являются противоположными характеристиками общения.

### Вот почему возможны такие варианты:

1. затрудненное, но эффективное общение (партнеры переживают эмоциональное напряжение, но достигают положительных результатов);
2. затрудненное и неэффективное общение (характеризуется эмоциональным напряже- нием и несоответствием достигнутых результатов заданным целям);
3. незатрудненное и эффективное общение (отсутствует эмоциональное напряжение, и результаты общения совпадают с заданными целями);
4. незатрудненное и неэффективное общение (отсутствует эмоциональное напряжение и не совпадает результат с заданными целями).

Рекомендуется еще одно средство − **коррекция общения**. Речь идет о том, что менять необходимо не только внешнюю, операциональную сторону общения, но и вскрывать глу- бинные причины затруднений. Такое сочетание позволит гармонизировать, оптимизировать

и гуманизировать человеческое взаимодействие.

Коррекционная работа должна учитывать возраст, пол, индивидуальные особенности человека, специфику социализации, вид деятельности. Ее следует направлять не столько на отработку необходимых навыков общения, сколько на коррекцию отношения к другим лю- дям и связанной с этим самооценкой, преодолением внутренних конфликтов, самосознания. Для этого специалисты советуют применять такие формы, как обучение самоанализу, при- менение группового социально−психологического тренинга. При этом в поведенческом тре- нинге следует применять ролевую игру, групповую дискуссию, различные инновационные игры.

Довольно часто люди бывают вовлечены в разного рода конфликты: служебные, быто- вые, личные. Ни один конфликт не проходит бесследно. Их итогом становятся стрессы раз- личной интенсивности, ведущие к расстройствам нервной системы, общему снижению тону- са организма, к заболеваниям.

Чтобы преодолевать разрушительные последствия конфликтов, нужно научиться и об- ходить их, и выходить из острых ситуаций. Для этого, прежде всего, необходимо ясно пред- ставлять, какие действия ведут к конфликтам.

К конфликтам располагает следующие поступки и поведение**:**

− высказывание партнёру подозрения в его негативных побуждениях, открытое недо- верие;

− перебивание собеседника при высказывании им своего мнения; несдержанность;

− открытое проявление личной антипатии к человеку;

− постоянные или частые мелочные придирки;

− принижение значимости роли человека, его отрицательная оценка, навешивание яр- лыков;

− угроза;

− подчёркивание разницы между собой и собеседником не в его пользу;

− заниженная оценка вклада партнёра в общее дело; преувеличение собственного вклада, своей роли;

− устойчивое нежелание признать свои ошибки или чью-то правоту;

− постоянное навязывание своей точки зрения;

− неискренность;

− нарушение персонального физического пространства (расстояние между собеседни- ками, позволяющее вести доверительную беседу, не заходя при этом в интимную зону друг друга. Оптимальным расстоянием для общения является: в Европе: 80−100 см (в Англии 110−140 см); в Латинской Америке: 40−45 см).

− обсуждение интимных проблем собеседника;

− резкое ускорение темпа беседы, её неожиданное свёртывание;

− игнорирование вами попыток собеседника сгладить противоречия, совместно найти оптимальное решение возникающей проблемы.

Как же весит себя в ситуации конфликта? Конечно, каждый конфликт носит неповто-

римый характер, и нельзя предусмотреть оптимальный путь выхода из него. Но всё-таки зна- ние рекомендаций психологов значительно упростит эту задачу.

Важную роль в разрешении конфликта играют следующие моменты:

− адекватность отражения конфликта**;**

− открытость общения конфликтующих сторон;

− создания климата доверия;

− определение существа конфликта.

Так, на адекватность отражения конфликта влияют многие факторы. Одним из них яв- ляется «иллюзия собственного благородства». Человеку, вовлечённому в конфликт, кажется, что истина и справедливость целиком на его стороне. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов считает, что он прав, и стремится к справедливому, с его точки зрения, разреше- нию ситуации.

Другим фактором, влияющим на адекватность отражения конфликта, является поиск

«соринки в глазу другого». Каждый из участников конфликта видит недостатки и погрешно- сти противника, но не замечает того же за собой. Как правило, конфликтующий не оценивает объективно смысл собственных действий по отношению к оппоненту и с негодованием реа- гирует на его действия (психологи называют данный феномен двойной этикой).

Последнее психологическое явление, влияющее на адекватность восприятия конфлик- та, по смыслу близко ко второму фактору. Это упрощение конфликтной ситуации, в резуль- тате которого подтверждаются представления о правильности своих действий и неадекват- ности действий оппонента.

Указанный психологические явления затрудняют адекватное отражение конфликта и препятствуют его разрешению.

Очень важны взаимная открытость конфликтующих сторон и создание ими климата взаимного доверия, сотрудничества. Достичь этого можно тогда, когда все участники кон- фликта максимально заинтересованы в достижении общего результата совместной деятель- ности. Это сблизит оппонентов и позволит найти новые способы преодоления конфликта.

Для эффективного решения проблемы необходимо выбрать определённый стиль пове- дения, учитывая при этом собственный стиль, стиль других вовлечённых в конфликт людей, а также природу самого конфликта.

Выделяют следующие **пять типовых стратегий** (стилей) поведения в конфликтных ситуациях**.**

1. Приспособление (изменений своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами).
2. Компромисс (урегулирование разногласий через взаимные уступки).
3. Сотрудничество (совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу).
4. Игнорирование, уклонение от конфликта (стремление выйти из конфликтной ситуа- ции, не устраняя её причин).
5. Соперничество, конкуренция (открытая борьба за свои интересы, упорное отстаива-

ние своей позиции).

Возможные пути разрешения конфликта заключаются в поиске ответов на вопросы:

− Что бы я сделал для разрешения конфликта?

− Что мог бы сделать для этого партнёр?

− Каковы общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта? При этом следует:

− проявить внимание и доброжелательность к собеседнику;

− проявить терпимость к особенностям партнёра, показать своё искренне сочувствие;

− быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику;

− попытаться понять: что именно привело человека в его нынешнее состояние − како- вы явные или скрытые мотивы;

− дать собеседнику полностью выговориться, внимательно выслушать его; хороший эффект даёт техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного − тем самым человеку даётся понять, что он услышан и понят;

− сократить социальную и физическую дистанцию до оптимального уровня;

− отвлечь внимание партнёра от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приёмы − от просьбы пересесть на другое место, по- звонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки;

− подчеркнуть общность ваших интересов, целей, задач;

− высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами; это заставит вашего партнёра отвечать вам не односложно, а раз- вёрнуто, мотивированно, с пояснением своей позиции;

− прежде чем отвечать на критику, замечания, упрёки, нужно чётко уяснить − что кон- кретно имеется ввиду; вы должны быть уверены, что правильно всё поняли (неверное пони- мание смысла чьего-то высказывания может стать причиной серьёзного конфликта.

− разделить с партнёром ответственность за решение проблемы;

− в особо острых и затянувшихся конфликтах привлечь посредника. Для совместного решения о выходе из конфликта следует выяснить:

− Каковы вероятные последствия каждого из возможных путей разрешения конфлик-

та?

− Какой из способов разрешения конфликта вызывает у оппонента чувство удовлетво-

рения?

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоре- чии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разре- шения конфликта: либо перестроить реальность под ожидания оппонентов, либо попытаться изменить отношения оппонентов к существующему положению дел. А практически чаще всего нужно действовать одновременно по обоим направлениям.

**Эффективное общение** — это не просто передача информации. Для *эффективного общения*, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем

говорит собеседник.

Должное взаимодействие с интересующим вас человеком складывается из индивиду- альных контактов, пользу от которых удается приумножить через их рациональную органи- зацию. Любой контакт – это процесс, состоящий из целого набора психологических приемов. Выигрывают те, кто овладел наиболее эффективными методами общения. Постигающее об- щение – это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности. И здесь важно исключить оценочные реакции на его высказывания и на эмоциональное состояние. Прежде всего, нужно понять его.

Необходимо обратить внимание и на правила, повышающие эффективность общения.

### Правила успешного взаимодействия:

* 1. длинные предложения затрудняют понимание. Короткие предложения (8-15 слов) более наглядны, легче воспринимаются и понимаются;
  2. голос является сильным инструментом убеждения - он может вызвать как симпатию, так и антипатию к человеку;
  3. паузы являются очень мощными , но часто недооцениваемым инстру- ментом воздействия. Они усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказан- ное;
  4. чаще используйте в своей речи глаголы. Они придают высказыванию наглядность и побуждают к действию. Прилагательные придают речи оттенок чего-то личного;
  5. чем абстрактнее то или иное понятие, тем многозначнее его можно ин- терпретировать . поэтому уже в начале разговора нужно объяснить партнеру смысл который вы в него вкладываете.

Сюда же хочется добавить еще несколько рекомендаций:

- говорите ровно столько, сколько нужно, чтобы другой человек понял вас. Не стоит «увязывать» в деталях и забрасывать собеседника ненужной уточняющей информа- цией. При необходимости можно сделать это потом:

* не отклоняйтесь от темы разговора;
* избегайте двусмысленных выражений.

**Говорите спокойно.** Если человеку начать что-то объяснять на повышенных тонах, то понимание будет затруднено. Причем, чем более чувствителен человек, тем более замет- но. Эту закономерность легко объяснить. Дело в том, все внимание человека, на которого обрушивается поток негативно окрашенных слов, сосредоточено не на смысле слов, а на от- ношение к нему говорящего. В результате внимание сдвигается и блокирует анализаторскую деятельность мозга. Поэтому все слова, сказанные на повышенных тонах, слушающим про- сто не воспринимаются. Это является защитной реакцией организма , которую нужно учиты-

вать. Для того чтобы нейтрализовать подобные явления можно пользоваться, например, фра- зой: «Если вы будете говорить спокойно, я смогу вас лучше понять», против этого сложно что-либо возразить. Эта фраза не вызывает в ответ агрессивную реакцию, потому что она нейтральна.

Существует множество приемов повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

**Прием «имя собственное»** основан на произнесении вслух имени и отчества партне- ра, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способству- ет утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопро- вождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция. расположение работника к клиенту или партнеру.

**Прием «зеркало отношений»** состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица , свидетельствующем, что « я - ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. У собеседника возникает чувство защищенности, что образует положительные эмоции и вольно или не- вольно формирует аттракцию.

**Прием «золотые слова»** заключается в высказывании в адрес человека комплимен- тов, способствующих эффекту внушения.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрено содержание понятия «общение», его функции, этапы общения; стороны общения, их общая характеристика (общение как обмен информацией, общение как взаимо- действие, общение как восприятие и понимание других людей); характеристика вербальных и невербальных средств общения; основные эффекты в восприятии других людей; виды об- щения (деловое, личное); качества человека, важные для общения, стили общения; барьеры в межличностном общении, причины и условия их формирования; общение в условиях кон- фликта; особенности эффективного общения; правила, повышающие эффективность обще- ния.

Данный материал занятия является базовым. Знание данного материала позволит уча- щимся расширять свой кругозор, понимание и системное восприятие учебного материала на последующих лекционных, групповых и практических занятиях.

Ответить на вопросы учащихся.

Дать задание для самостоятельной работы.