

**КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И ОБРАЗОВАНИЯ**

Кафедра общей и практической психологии

Шишова Евгения Олеговна

**Тренинг по развитию
коммуникативной компетенции**

Конспект лекций



Казань – 2014

ТРЕНИНГ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

Направление подготовки: 050400.62 Психолого-педагогическое образование, профиль «Психология образования».

Дисциплина: «Тренинг по развитию коммуникативной компетенции» (бакалавриат, 3 курс, очное обучение).

Учебный план: «Психология образования» (бакалавриат, 3 курс, очное обучение).

Количество часов: «Тренинг по развитию коммуникативной компетенции» по направлению:

050400.62 – «Психолого-педагогическое образование» 2 курс, форма обучения - очная, количество часов – 72 (в том числе лекции – 18, практические занятия – 18, самостоятельная работа – 36), форма контроля: экзамен.

Аннотация курса: Тренинг коммуникативной компетенции направлен на развитие коммуникативной культуры студентов и их профессионально-личностных качеств. В данном курсе рассматриваются понятия коммуникативной культуры как составляющей профессиональной компетентности, ее структурные элементы, различные методы активного социально-психологического обучения с целью повышения уровня коммуникативной компетентности и развития коммуникативных качеств личности. Особое внимание уделяется развитию таких профессионально-важных качеств психолога, как способность к эмпатии, идентификации, бесконфликтному взаимодействию, общительности, толерантности.

Темы:

1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности.
2. Тренинг делового общения: основные виды, формы, технологии.
3. Затрудненное общение и конфликты: тренинг преодоления.
4. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности.
5. Жанры профессиональной педагогической коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативная культура, коммуникативная компетентность, профессионально-личностные качества, деловое общение, общительность, толерантность, коммуникативные барьеры, психическая регуляция.

Дата начала эксплуатации: 1 сентября 2014г.

Доступность: записанные на курс пользователи

Преподаватель, автор курса: Шишова Евгения Олеговна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры общей и практической психологии Института психологии и образования КФУ, тел.:8 (987) 2-96-76-71, email: evgshishova@yandex.ru

Адрес (URL) электронного курса в системе электронного обучения КФУ:
<http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>

Содержание

| | |
|--|-----------|
| Тема 1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности | 5 |
| 1.1. Понятие коммуникативной компетентности..... | 6 |
| 1.2. Виды компетентности в общении..... | 8 |
| 1.3. Компетентность как система знаний, умений, навыков..... | 9 |
| 1.4. Вербальная и невербальная составляющая коммуникативного поведения | 11 |
| 1.5. Коммуникативное мастерство личности..... | 12 |
| 1.6. Глоссарий..... | 14 |
| 1.7. Используемые информационные ресурсы..... | 17 |
| Тема 2. Тренинг делового общения: основные виды, формы, технологии.. | 17 |
| 2.1. Сущность делового общения..... | 18 |
| 2.2. Виды, формы и технологии делового общения..... | 21 |
| 2.3. Глоссарий..... | 27 |
| 2.4. Используемые информационные ресурсы..... | 30 |
| Тема 3. Затрудненное общение и конфликты: тренинг преодоления | 31 |
| 3.1. Классификация причин затрудненного общения..... | 31 |
| 3.2. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения..... | 32 |
| 3.3. Индивидуально-психологические, личностные, социально- психологические причины затрудненного общения..... | 33 |
| 3.4. Когнитивно-эмоциональные и мотивационные трудности общения..... | 37 |
| 3.5. Глоссарий..... | 45 |
| 3.6. Используемые информационные ресурсы..... | 47 |
| Тема 4. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности..... | 48 |
| 4.1. Природа речевой деятельности..... | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2. Основы теории речевого воздействия..... | 55 |
| 4.3. Формы и средства речевого воздействия в педагогическом общении..... | 57 |
| 4.4. Глоссарий..... | 59 |
| 4.5. Используемые информационные ресурсы..... | 61 |
| Тема 5. Жанры профессиональной педагогической коммуникации | 61 |
| 5.1. Жанры речевого общения..... | 62 |
| 5.2. Классификация речевых жанров..... | 63 |
| 5.3. Формирование речевых умений разной степени сложности..... | 64 |
| 5.4. Глоссарий..... | 65 |
| 5.5. Используемые информационные ресурсы..... | 65 |
| Глоссарий..... | 66 |
| Рекомендуемые информационные ресурсы..... | 76 |
| Примерные вопросы для итогового контроля..... | 77 |

Тема 1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности

Аннотация. Коммуникативная компетентность занимает особое положение в критериальной характеристике личности психолога. С одной стороны, речь идет о профессиональной коммуникативной компетентности, которая является ядром деятельности педагога-психолога и состоит из сложных знаний, умений и навыков, которые реализуются в процессе педагогического общения. С другой стороны, в современных условиях педагог-психолог должен обладать развитыми коммуникативными качествами как частью социальной компетентности. В данной теме представлены различные подходы и концепции по проблеме коммуникативной компетентности личности. Описываются различные структуры коммуникативной компетентности. Охарактеризована коммуникативная компетентность педагога-психолога как базовая, ключевая компетенция его профессиональной деятельности.

Ключевые слова. Коммуникативная компетентность, структура коммуникативной компетентности, педагог-психолог.

Методические рекомендации по изучению темы.

- Изучите текст лекции;
- В качестве самостоятельной работы предлагается провести диагностику исходного уровня развития коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей и общего уровня сформированности коммуникативных знаний, умений и навыков студентов;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции и тесты.

Вопросы для изучения:

1. Понятие коммуникативной компетентности
2. Виды компетентности
3. Компетентность как система знаний, умений, навыков

4. Вербальная и невербальная составляющая коммуникативного поведения

5. Коммуникативное мастерство личности

Понятие и содержание коммуникативной компетентности.

Современная концепция содержания обучения предусматривает формирование лингвистической и, главное, коммуникативной компетенции студентов. Коммуникативная культура как профессионально важное качество личности будущего педагога-психолога формируется в определенной культурной, в т.ч. языковой среде, наделенной в немалой степени и национально-этническими особенностями. Исходя из данных позиций должны быть представлены *структурные компоненты формируемой коммуникативной культуры педагога-психолога* для ее реализации в условиях двуязычной образовательной среды: наличие коммуникативного идеала, системы коммуникативных норм и правил, отношение к обучаемому как ценности, учет индивидуальных особенностей обучаемого, знание своих коммуникативных способностей и учет ситуации общения, в т.ч. в условиях двуязычия (многоязычия). Единство и взаимосвязь всех компонентов коммуникативной культуры педагога-психолога должны обеспечить ему успешную профессиональную деятельность при обучении, воспитании и развитии учащихся.

Коммуникативная компетентность рассматривается как базовая, ключевая компетенция, которой должен обладать психолог. В настоящее время в отечественной психологии в исследовании коммуникативной компетентности сложилось два подхода: теоретический и практический. В рамках теоретического подхода исследователи рассматривают понятие коммуникативной компетентности, процессы, условия и факторы, определяющие ее изменение, разрабатывают теоретические концепции и модели коммуникативной компетентности, определяют ее место и роль в эффективном общении и взаимодействии, выделяют ее структуру. Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность как отдельную характери-

стику личности (Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко, Л.А. Цветкова, О.И. Муравьева, И.В. Макаровская), другие – как часть более широкого понятия (В.Н. Куницина, В.А. Спивак), третьи – как часть других видов компетенций, и как отдельную характеристику личности одновременно (Ю.М. Жуков), четвертые – как индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей (Ю.Н. Емельянов). Представители практического подхода акцентируют свое внимание на процессе развития и совершенствования коммуникативной компетентности: разрабатывают методы развития коммуникативных умений (Л.А. Петровская, В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящева, А.С. Прутченков, Е.В. Сидоренко, С.И. Макшанов), реализуют программы повышения коммуникативной компетентности (Г.Н. Николаева, Е.М. Горюнова, И.К. Гаврилова и др.), предлагают практические рекомендации для эффективного общения (И. Атватер, Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков). Подходов и концепций относительно проблемы и понятия коммуникативной компетентности в отечественной психологии достаточно много. Так, М.А. Хазанова рассматривает коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатии, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения. По мнению Г.М. Андреевой – это способность к ориентации, а, по мнению Г.С. Трофимовой, ориентированность в различных ситуациях общения. Л.Д. Столяренко утверждает, что коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Л.А. Петровская считает, что это система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия. Коммуникативная гибкость – есть коммуникативная компетентность – такова точка зрения О.И. Муравьевой. Е.В. Клюев и И.Н. Горелова считают, что коммуникативная компетенция – есть рабочий набор коммуникативных тактик

и стратегий, присущих индивиду или группе индивидов. В.Н. Куницына определяют коммуникативную компетентность как «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 выражающих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии». Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, а меру коммуникативной компетентности как степень успешности задуманных актов влияния и использования средств, чтобы произвести впечатление на других людей.

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности: по качеству – продуктивная и репродуктивная, первичная и вторичная; по широте – общая и профессиональная, по специфике – компетентность слушания и компетентность высказывания. Понятия «компетентность», «коммуникативная компетентность», «профессиональная компетентность» употребляются в научных работах как синонимичные. Рассматривая коммуникативную компетентность личности необходимо выделить ее структурные компоненты. Ю.Н. Емельянов в структуре коммуникативной компетентности выделяет следующие компоненты: 1. Общие способности (обучаемость); 2. Коммуникативные знания, умения, навыки (свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения), собственно невербальные средства; организация индивидом межличностного пространства на своей территории, согласно социальным нормам; 3. Личностные переменные: Я-концепция; пластичная- ригидная установка; экстернальность, интернальность. Н.Б. Буртовая в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и

психофизиологический уровни. На социально-психологическом уровне коммуникативная компетентность проявляется во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. Коммуникативная компетентность на этом уровне позволяет строить коммуникацию на предвидении ее результатов, удовлетворении социальных потребностей. Ее формирование на этом уровне происходит как стихийно в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. На психофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и гендерные различия. Е.В. Руденский выделяет в коммуникативной компетентности такие составляющие, как коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации); коммуникативно-прогностическую (предвидение результатов общения); коммуникативно-программирующую (подготовка к коммуникации, содержание, цели, приемы); коммуникативно-организационную (средства привлечения внимания к предмету коммуникации). Он также выделяет семь групп коммуникативных умений: 1. Речевые умения, связанные с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения: умение грамотно и ясно сформулировать свою мысль; достигать желаемой коммуникативной цели; осуществлять основные речевые функции; говорить выразительно; высказываться «целостно», т.е. достигать целостности высказывания; высказываться логично и связно; выражать в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного. 2. Социально-психологические умения связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношения, взаимопроявлений и взаимовлияний: умение психологически верно и в соответствии с ситуацией вступать в общение;

поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров; психологически точно определить «точку» завершения общения; максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии; прогнозировать, возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий.

3. Психологические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, саморегуляции: умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию общения; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение коммуникативной цели; распределять свои усилия в общении.

4. Умение использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией: реализовывать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания; организовывать знакомство с партнерами; использовать ситуативные нормы приветствия; высказывать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание и т.д.

5. Умения использовать невербальные средства общения: применять паралингвистические средства общения (интонация, пауза, темп, громкость, тональность, мело-дика); экстралингвистические средства (смех, шум, аплодисменты и т.д.); кинетические средства общения (жест, мимика); проксемические средства общения (позы, движения, дистанция общения).

6. Умения общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности. Использовать: организационно-коммуникативные формы установления отношений; организационно-коммуникативные формы планирования совместной деятельности; оппозиционные организационно-коммуникативные формы; коммуникативные формы дискуссии и полемики.

7. Умения взаимодействовать: на уровне диалога – с личностью или группой; на

уровне полилога – с массой или группой; на уровне межгруппового диалога и т.д.

Выделяют три блока компонентов коммуникативной компетентности:

1. Коммуникативные личностные качества;
2. Владение техникой общения – навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий;
3. Владение методикой и тактикой общения, умение строить общение в целостных ситуациях деятельности.

Коммуникативная компетентность психолога предполагает наличие следующих умений: доводить до партнера содержание информации на доступном ему языке; предоставлять критическую информацию с позитивных, конструктивных позиций; придерживаться в коммуникации общепринятых в человеческом обществе ценностей, принципов, идеалов; быть внимательным, не умалять достоинство партнеров по общению, не проявлять агрессивные намерения; доказательно, убедительно отстаивать свою точку зрения на предмет обсуждения; концентрироваться на содержании информации, обсуждаемой темы, не затрагивая личностные качества собеседника; контролировать время коммуникации, предоставлять возможность партнеру реагировать на получаемую информацию. Коммуникативную компетентность психолога характеризуют как: направленность его коммуникации, определяемая потребностью в общении; целенаправленность; общительность; быстрота вступления в контакт, гибкость; продуктивность коммуникативного процесса, достигаемая посредством сотрудничества; опыт (знания, умения, навыки, привычки); психические процессы; психологические свойства; характер; рефлексивность, система отношений личности; навыки и умения коммуникации; мотивационно-потребностная сфера; эмоционально-волевые характеристики; социальные способности; социально-психологические свойства личности; способы, умения, навыки общения и взаимодействия; выполнение социо-культурных норм. В наиболее общем виде

коммуникативную компетентность специалиста-психолога можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе.

Адекватный для эффективной профессиональной деятельности психолога уровень коммуникативной компетентности складывается из следующих способностей: давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; осуществлять социально-психологическое управление процессами общения; строить контакт на разной психологической дистанции; гибкость и адекватность в смене психологических позиций. Профессиональная коммуникация психолога может осуществляться только в профессиональной деятельности. Профессиональная коммуникация – это обмен информацией между двумя и более субъектами, обеспечивающий реализацию целей и решение задач профессиональной деятельности.

К профессиональным коммуникативным навыкам и умениям психолога относят умения активного слушания, построения обратной связи, описания поведения, умение привлекать людей к себе; умение держать клиента на расстоянии и избегать эмоционального сближения; эмпатия как навык; умение использовать стратегии, способствующие изменениям поведения клиента, умение концентрировать внимание на заданных объектах и явлениях, отражая их достаточно объективно, адекватно. В числе важных коммуникативных качеств психолога называются следующие: склонность к общению с людьми, общительность, умение эффективно разрешать конфликт, свободное владение вербальными и невербальными средствами общения, непринужденность, логическая и четкая речь, вежливость, тактичность, чувство юмора и др. Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности является: знание языков общения, опыт межличностного общения в деловой,

повседневной и праздничной обстановке; знания, общая эрудиция и научные методы обучения общению. Из этих источников формируется сложный комплекс коммуникативных знаний и навыков, составляющих коммуникативную компетентность личности. Этот комплекс включает в себя: знание норм и правил общения; высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию; понимание невербального языка общения; умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик; умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей; умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов; способность правильно оценивать собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности.

Таким образом, коммуникативная компетентность психологов, как ключевая, должна быть сформирована на уровне, достаточном для дальнейшей учебной и научно-исследовательской деятельности, для изучения мирового опыта в сфере педагогической профессиональной деятельности, связанной с ее технологическими и организационными аспектами, а также для осуществления элементарных деловых и профессиональных контактов.

Вопросы для самопроверки и контроля

1. Вербальные и невербальные составляющие коммуникативного поведения.
2. Компетентность и личностный рост.
3. Коммуникативные барьеры общения.
4. Коммуникативная совместимость как условие эффективного общения.

5. Стили речевого коммуникативного поведения в ситуации взаимодействия.

6. Лидерские качества мужчин и женщин.

7. Коммуникативные качества личности

ГЛОССАРИЙ

Идентификация внутригрупповая — возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

Вербальный — термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.

Влияние (в психологии) — процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.

Идентификация — 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

Коммуникативные знания - обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях.

Коммуникативные навыки - автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

Коммуникативные умения — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Компетентность (социальная) коммуникативная – ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

Межличностные отношения – субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.

Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Стиль антисинергический (от греч. anti — против) выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями определяет хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

Стиль нонсинергический (от лат. non — не, нет) характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

Стиль синергический (от греч. synergeia — сотрудничество, содружество) отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами (партнером) способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их деятельности.

Суггестивное взаимодействие - принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения.

Убеждающее воздействие - интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности.

Эмпатия (от греч. *empathēia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека, не отождествляясь с ним.

Использованные информационные ресурсы:

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- http://www.lipetsk-lmk.ru/materials/teachers/DomarevaMA/Prog_trening_kompetentsii.pdf
- <http://gigabaza.ru/doc/80720.html>
- <http://umk.utmn.ru/files/0000013071.doc>
- http://www.logosbook.ru/VOS/12_2007/37-60.pdf
- http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media69595/086_solovijva.pdf
- <http://www.psychologtest.ru/index.html>
- <http://www.twirpx.com/file/186657/>

Тема 2. Тренинг делового общения: основные виды, формы, технологии

Аннотация. Данная тема раскрывает различные аспекты делового общения: коммуникативные, интерактивные, психологические и технологические. При этом большое внимание уделяется анализу социально-психологических процессов делового общения и рассмотрению психологических характеристик деловых партнеров. Анализируются особенности делового общения, его виды и формы. Дается анализ психологических и технологических аспектов делового общения.

Ключевые слова. Деловое общение, функции общения, культура общения, технологии.

Методические рекомендации по изучению темы.

- Изучите текст лекций;
- В качестве самостоятельной работы предлагается провести психодиагностическое исследование и представить отчет;
- Для проверки усвоения темы имеются вопросы к каждой лекции и тесты.

Вопросы для изучения:

1. Сущность делового общения
2. Виды, формы и технологии делового общения

Сущность делового общения. Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Знания личности позволяют определить, насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения.

1. Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

2. Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей

3. Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

4. Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Структуру общения можно характеризовать путем выделения трех взаимосвязанных сторон:

1. Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

3. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Речевой формой, в которой происходит деловая беседа, является диалог, то есть поочередная смена реплик говорящих, представляющих собой комплексное речевое единство. Высказывания говорящих, хотя и являются спонтанными, строятся по определенной схеме (например, вопрос-ответ) и приобретают смысл только в системе всего диалога. Простейшим примером могут служить эллиптические предложения, не несущие информации вне контекста. Подобным образом единичное монологическое высказывание представляет собой «коммуникативный эллипсис» в рамках всего диалога.

Деловое общение может проявляться в различных формах:

- деловые беседы (встречи, переговоры, совещания, «круглые столы»);
- деловые встречи (групповые и с глазу на глаз);
- публичные выступления (доклады, сообщения, самопрезентации);
- собрания;
- пресс-конференции (брифинги);
- деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты;
- собеседования (например, при приеме на работу);

общение через средства массовой коммуникации (по телефону, через Интернет, по обычной и электронной почте) и др.

Возникновение и успешное развитие межличностного общения возможно лишь в том случае, если между его участниками существует взаимопонимание. То, в какой мере люди отражают черты и чувства друг друга, воспринимают и понимают других, а через них и самих себя, во многом определяет процесс общения, отношения, складывающиеся между партнерами, и способы, с

помощью которых они осуществляют совместную деятельность. Таким образом, процесс познания и понимания одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения, условно она может быть названа перцептивной стороной общения.

Социальная перцепция – одно из наиболее сложных и важных понятий социальной психологии. Социальная перцепция – это важный психологический процесс, ответственный за осуществление человеком определенного социального поведения. Он включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. Социальная перцепция обеспечивает взаимодействие людей, во многом определяет характер человека, так как поведение, возникшее в результате процессов восприятия и интерпретации, служит началом перцептивных процессов для его партнера.

Выделяют пять компонентов, которые влияют на формирование первого впечатления о человеке:

- характеристика внешнего облика человека;
- оформление внешности (в том числе стиль одежды, прическа);
- экспрессия человека (переживаемые или транслируемые эмоциональные состояния);
- поведение;
- предполагаемые качества личности.

Основными можно назвать следующие три фактора, которые могут влиять на первое впечатление:

1. Фактор превосходства - когда человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им выше и по остальным значимым параметрам.

2. Фактор привлекательности - существует закономерность, что внешне привлекательного человека люди и по другим параметрам оценивают гораздо выше.

3. Фактор отношения к наблюдателю - людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы оцениваем позитивно и по другим показателям.

Для достижения эффективности взаимодействия необходимо знать закономерности восприятия человека человеком, его понимание и оценку, которая может быть адекватной, а может не соответствовать действительности

Коммуникация - процесс передачи информации от источника к получателю.

Во время процесса общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена. В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

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

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление средств коммуникации - на вербальные и невербальные, использующие разные знаковые системы.

Вербальная коммуникация использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения.

Модель вербального коммуникативного процесса включает 5 элементов:

1. КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор
2. ЧТО? (передается) - Сообщение (текст)
3. КАК? (осуществляется передача) - Канал
4. КОМУ? (направлено сообщение) - Аудитория
5. С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - Эффективность.

Вопросы позволяют деловому человеку направить процесс передачи информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу, активизировать слушателя.

На основе этих функций выделяют 3 типа вопросов:

1. «Закрытые» - это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Доверие собеседника можно завоевать, задавая в начале контакта вопросы, требующие утверждения «да». «Закрытые» вопросы лишают другого высказать свое мнение, им нельзя злоупотреблять.

2. «Открытые» вопросы требуют какого-либо объяснения, задаются для получения дополнительных сведений, выяснения реальных мотивов. Они начинаются словами «Что, кто, как, сколько, почему, каково ваше мнение...»

3. Риторические не требуют ответа, их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения. Вопросы для обдумывания вынуждают размышлять, комментировать сказанное, вносить поправки в изложенное. Переломные вопросы удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы, переключают на другое

Невербальная коммуникация. Установлено, что в процессе взаимодействия людей 60-80% коммуникации осуществляется путем применения невербальных выражений. Они развиваются как общественные знаки коммуникации, хотя некоторые элементы, составляющие их, врожденны. Жесты и мимика, позы наделены семантико-экспрессивной окраской, подчиняются этическим нормам. В условиях служебного взаимодействия тональность невербального поведения должна оставаться нейтральной.

Чрезмерная жестикуляция при деловом разговоре может быть расценена как проявление фамильярности.

Выделяют четыре основные дистанции общения:

- интимная - от 0 до 0,5 метра. На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Многие передается с помощью жестов, взглядов, мимики;

- Межличностная - от 0,5 до 1,2 метра. На ней осуществляется общение между друзьями;

- Официально-деловая или социальная - от 1,2 до 3,7 метра. Используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения;

- Публичная - более 3,7 метров. Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

Визуальный контакт - визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. С помощью глаз мы получаем самые точные и открытые сигналы, поэтому во время делового разговора важно контролировать выражение глаз, встречаться взглядом с коммуникантом не менее 60 - 70% времени контакта.

Взгляд рекомендуется направлять на воображаемый треугольник на лбу собеседника и не отпускать ниже его глаз. В физиологических исследованиях подмечено, что, когда человек доволен, радостно возбужден, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием, и наоборот. По этому признаку можно точно узнать реакцию на услышанное.

Понимание невербального языка позволяет точно определить замыслы, позицию собеседника.

Невербальные выражения делятся на четыре группы:

- 1) оптико-кинетическую

- 2) пара-и экстралингвистическую,
- 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса,
- 4) визуальный контакт.

Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Основные стороны процесса общения и их характеристика.

Коммуникативная сторона общения, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Естественно, что все эти термины весьма условны. Иногда в более или менее аналогичном смысле употребляются и другие. Например, в общении выделяются три функции: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Задача заключается в том, чтобы тщательно проанализировать, в том числе на экспериментальном уровне, содержание каждой из этих сторон или функций. Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от двух других, и выделение их возможно лишь для анализа, в частности для построения системы экспериментальных исследований. Все обозначенные здесь стороны общения выявляются в малых группах, т.е. в условиях непосредственного контакта между людьми.

Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями.

Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие. Стимуляция в свою очередь может быть различной. Прежде всего, это может быть активизация, т.е. побуждение к действию в заданном направлении. Далее, это может быть интердикция, т.е. побуждение, не допускающее, наоборот, определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности. Наконец, это может быть дестабилизация -- рассогласование или нарушение некоторых автономных форм повеления или деятельности.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому. Сам характер сообщения может быть различным: мера объективности может варьировать от нарочито «безразличного» тона изложения до включения в текст сообщения достаточно явных элементов убеждения. Вариант сообщения задается коммуникатором, т.е. тем лицом, от которого исходит информация.

Межличностная аттракция

Особый круг проблем межличностного восприятия возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования аттракции. Буквально аттракция – привлечение, но специфический оттенок в значении этого слова в русском языке не передает всего содержания понятия «аттракция». Аттракция – это и процесс формирования привлекательности

какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Эту многозначность термина особенно важно подчеркнуть и иметь в виду, когда аттракция исследуется не сама по себе, а в контексте третьей, перцептивной, стороны общения. С одной стороны, встает вопрос о том, каков механизм формирования привязанностей, дружеских чувств или, наоборот, неприязни при восприятии другого человека, а с другой - какова роль этого явления (и процесса, и «продукта» его) в структуре общения в целом, в развитии его как определенной системы, включающей в себя и обмен информацией, и взаимодействие, и установление взаимопонимания.

Вопросы и задания для самопроверки и контроля

1. Выполните письменное задание: написать эссе на тему: особенности платного образования; наркомания и алкоголизм в молодежной среде; этнопсихологические особенности деловых отношений, акцентируя внимание на следующих понятиях: проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

2. Социально-психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия, принципы проведения деловой беседы.

3. Техники и тактики эффективной аргументации.

4. Этапы организации деловой беседы.

5. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.

6. Количественная и качественная оценка специфики аудитории, базовые технологии публичного выступления бакалавра психолого-педагогического направления.

7. Эффективное слушание, основные барьеры восприятия, препятствующие эффективному слушанию;

8. Верифицирование ложной информации, путем анализа неосторожных высказываний, языковых оговорок, тирад, уклончивых ответов или уверток.

ГЛОССАРИЙ

Авторитет – влияние одного человека на другого или на окружающих лиц. Он может быть основан на том, что этот человек является для других правильным эталоном и в силу этого обладает высокой степенью референтности.

Анонимное общение – взаимодействие между незнакомыми людьми или же не связанными личными отношениями людьми. Партнеры по общению остаются анонимными.

Аттракция – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Барьер психологический – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Беседа – разговор, обмен мнениями.

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Взаимодействие выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур. Особенностью взаимодействия является его причинная обусловленность. Если в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие, то оно выступает источником самодвижения и саморазвития структур. Взаимодействие как материальный процесс сопровождается передачей материи, движения и информации.

Взаимодействие межличностное – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок. Основными признаками взаимодействия межличностного как формы общения являются: предметность, эксплицированность, ситуативность, рефлексивная многозначность. Различают два вида взаимодействия межличностного: сотрудничество (кооперацию) и соперничество (конкуренция).

Деловое взаимодействие – любая совместная деятельность людей по созданию продукта или услуги и по обмена ими.

Деловая игра – воспроизведение деятельности хозяйственных руководителей и кадров управления, игровое моделирование систем управления. Под деловой игрой понимается процесс выработки и принятия решений в условиях поэтапного многошагового уточнения необходимых факторов, анализа информации, дополнительно поступающей на отдельных шагах игры. Она позволяет более точно воспроизводить управленческую деятельность, выявлять проблемы и причины их появления, разрабатывать варианты решения проблемы, оценивать каждый из вариантов решения, определить механизм реализации.

Деловое общение (точнее, официальное) – общение, основанное на общности совместной деятельности и по поводу и ее людей. Оно направлено на организацию деятельности и ее корректировку с целью достижения общего конечного результата.

Деятельность – активное взаимодействие человека со средой, в которой он достигает сознательно поставленной цели, возникающей в результате появления у него определенной потребности. Основными видами деятельности являются: игра, учение, труд и общение.

Диалог – разговор между двумя лицами, обмен репликами; разговор двух или более лиц.

Дискуссия – открытая борьба мысли с мыслью; противоборство идей, а не выяснение личных отношений; выяснение истины, а не столкновения амбиций и удовлетворение тщеславия одной из сторон.

Коммуникативная сторона общения – обмен информацией и ее понимание. Коммуникативный акт характеризуется: адресант (коммуникатор, т.е. тот, кто является субъектом общения); адресат (реципиент, т.е. тот, кому направлено сообщение); сообщение (то, что передается, какое именно сообщение); код (какими средствами, общими для адресанта или адресата, передается сообщение); цель (зачем, ради чего что-то сообщается); канал связи (голос, письменный текст, проводная связь, связь через эфир, модемная связь и др.); результат (что достигнуто в результате общения).

Культура общения – умение вести диалог на любом уровне, возникшем в реальном разговоре, и у обоих собеседников сохранялась бы возможность подняться на конвенциональный уровень и вышележащие уровни – вплоть до духовного.

Лидер – член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами этой группы, готовыми следовать за ним.

Межличностная несовместимость – несоответствие индивидуально-психологических особенностей одного человека индивидуально-психологическим особенностям другого. Это означает, что два человека обладают некоторыми личностными чертами, среди которых есть трудно совместимые или несовместимые при определенных объективных условиях.

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Общение относится к одной из основных категорий психологии. В общении

выделяют три взаимосвязанные стороны (структуры): коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия, понимания и оценки друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Механизм взаимопонимания: идентификация, рефлексия, стереотипизация, обратная связь.

Социальная перцепция – процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы.

Социально-ролевое общение – общение в процессе, которого субъект усваивает социальные нормы (в производственном коллективе, в магазине, театре, в транспорте и др.).

Социально-психологический тренинг – теория и практика специального психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанная на улучшение их общения и приспособления к условиям жизни.

Трансакция – взаимодействие эго-состояний (актуальный способ существования Я-субъекта) двух вступающих в общение индивидов.

Использованные информационные ресурсы:

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- http://www.koob.ru/bagadirova/course_psy_personality_2
- <http://www.smolsoc.ru/>
- http://www.bibl.nngasu.ru/electronic%20resources/uch-metod/psychology/4558_Zinina_Psihologia.pdf
- <http://psylib.org.ua/books/hjelz01/txt04.htm#g>
- http://stgmu.ru/userfiles/depts/psychiatry_neurology_pe/MONOGRAFIJ/PSIH OLOGIYa_LICHNOSTI.pdf
- <http://instituciones.com/general/2020-delovoe-obzchenie-titova.html>
- http://window.edu.ru/resource/340/63340/files/sibstrin_soc03.pdf

Тема 3. Затрудненное общение и конфликты: тренинг преодоления

Аннотация. Данная тема раскрывает место и роль психологии затрудненного общения в структуре социально-психологического знания; существующие подходы к изучению проблем затрудненного общения, методологию и методы изучения феномена затрудненного общения, формы психокоррекционной работы в ситуациях затрудненного общения

Ключевые слова. Затрудненное общение, субъект общения, коммуникативные барьеры.

Методические рекомендации по изучению темы.

- Изучить текст лекции;
- В качестве самостоятельной работы студенты готовят выступление с использованием реферативного конспекта по отдельным проблемам затрудненного общения.

Вопросы для изучения:

1. Классификация причин затрудненного общения
2. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
3. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
4. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.

Затрудненное общение и конфликты: тренинг преодоления. С позиции общей психологии трудности общения обычно сводят до тех характеристик психических процессов, состояний и свойств человека, которые не соответствуют показателям психологически оптимального общения.

При этом под психологически оптимальным общением понимают такой процесс, при котором реализуются цели участников общения согласно

мотивам, что их определяют и способов общения, которые не вызывают у партнёров чувство неудовлетворённости. Т.е. исследуют как типичные для всех нормальных людей феномены общения, закономерности и механизмы его протекания, так и те, которые не соответствуют критериям нормы.

Известны такие психологические причины, которые не способствуют достижению целей, вызывают недовольство частичным или не достигнутым результатом:

1. нереальные цели;
2. неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов;
3. неверное представление о своих собственных возможностях;
4. использование таких способов общения, которые не подходят в данной ситуации .

Характер названных трудностей во многом зависит от содержания или направленности мотивации, воздействие которой проявляется в нарушении определенной функции общения.

В плоскости возрастной психологии также изучаются трудности общения, которые возникают из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам. Непохожесть их жизненного опыта накладывает отпечаток не только на представление собеседников о мире, его природе, обществе, но и на конкретное поведение индивидов в реальных ситуациях жизнедеятельности.

Относительно процесса общения, то непохожесть жизненного опыта проявляется в неидентичных уровнях развития и проявлениях познавательных процессов, неодинаковых запасах и характерах переживаний и богатствах поведенческих форм, которые в свою очередь по-разному соотносятся с мотивационно- потребностной сферой, которая отличается своей спецификой в разных возрастных группах. В связи с этим в анализе такого рода трудностей психологи советуют учитывать психологические характеристики каждой

возрастной группы для того, чтобы делать поправку на их проявление у ребенка, подростка или человека пожилого возраста.

Педагогическая психология рассматривает нечто другие трудности общения, связывая их с «полосой отчуждения», т.е. с возникновением напряженности между учителем и учеником, которое характеризуется, прежде всего, неспособностью учителя контролировать свои действия и поступки, свою оценку, свое отношение к детям. И как следствие, ребенок выпадает из поля зрения учителя, ведь последний ее не воспринимает и не осознает отчуждения.

На почве «полосы отчуждения» возникают трудности педагогического общения, которые объединяют в следующие группы:

- информационные (проявляются в неумении сообщить информацию, высказать свое мнение, завершить сообщение и др.);
- регуляционные (связанные с неумением стимулировать активность воспитанников);
- трудности реализации аффективных функций (неумение одобрять мнение ученика, соглашаться с ним и т.д.).

Была выявлена зависимость проявления этих трудностей от степени сформированности у учителя способности направлять на учеников собственные состояния и психические свойства. В условиях, когда у педагога наблюдается дефицит качеств эмпатии, идентификации, рефлексии, то общение с ним приобретает конфигурации формального взаимодействия, что приводит к деформации развития эмоциональной сферы у детей.

Если взрослые не удовлетворяют потребность ученика в доверчивом общении, то возникает эмоциональная несбалансированность реакции ребенка на обращение к нему людей, которые его окружают, появлению у ученика признаков агрессивности и деструкций в поведении. Однако избыток доверчивого общения ведет к инфантилизму.

С позиции психологии управления трудности общения рассматриваются в контексте делового взаимодействия. Как основные можно выделить трудности, связанные с вхождением личности в группу, трудовой коллектив.

Практика управления подтверждает, что не каждому руководителю, особенно новичку, сразу удастся адаптироваться к условиям жизни в организации, завоевать уважение и доверие подчиненных.

Назовем причины этого:

1. обманутые ожидания;
2. недостаток внимания от высшего руководства, отсутствие возможности отличиться в глазах других руководителей успешным решением сложной задачи;
3. социально-психологическая глухота (пренебрежение социально-психологическими особенностями управленческой деятельности, которое приводит к конфликтам с подчиненными и организацией в целом);
4. пассивность;
5. игнорирование реальных критериев оценки;
6. неприятие другого человека;
7. внутренняя скованность и т. п.

Еще одна группа трудностей связана с развитием отношений с членами организации:

1. неприятие помощи от партнеров;
2. попытка занять во взаимодействии позицию эксперта;
3. отсутствие гибкости в ролевом поведении;
4. напряженность в отношениях между руководителями-начинающими и опытными (речь идет о так называемом возрастном конфликте);
5. чувство соперничества и ревности между формальным и неформальным лидером.

Третью группу трудностей составляют коммуникативные проблемы, связанные с неумением высказать собственное мнение, провести дискуссию, совещание, аргументированно доказать свою правоту.

Четвертая группа трудностей в общении содержит субъективные ограничения (факторы, затрудняющие и сдерживающие результаты управленческого общения):

1. неумение управлять собой;
2. незнание своих психофизиологических возможностей, социально-профессионального потенциала;
3. размытые личные ценности;
4. невыразительные цели;
5. заторможенное саморазвитие;
6. неумение решать проблемы;
7. недостаток творческого подхода;
8. неумение влиять на людей;
9. недостаточное понимание особенностей управленческой деятельности;
10. слабые навыки руководства;
11. неумение обучать;
12. низкая способность формировать группу.

Юридическая психология также рассматривает трудности общения. Речь идет о общении следователя и подозреваемого, следователя и потерпевшего, общение разворачивающиеся между участниками судебного процесса, между лицами, которые находятся в местах лишения свободы. Часто трудности возникают в общении с несовершеннолетними правонарушителями, особенно с теми, которые постоянно конфликтуют с окружением, что выражается в агрессии, либо в уклонении от любых контактов.

С позиции психологии личности трудности в общении рассматриваются в контексте индивидуально-личностных различий. Различные индивидуальные особенности по-разному деформируют общение.

Назовем эти индивидуальные особенности:

1. эгоцентризм (человек, который чрезмерно сконцентрирован на себе и своих собственных мыслях, переживаниях и т.п., не способен адекватно воспринимать другого участника взаимодействия, что проявляется в отсутствии сочувствия к собеседнику, в отсутствии координации действий с партнером);

2. когнитивная сложность личности (низкий уровень когнитивной сложности личности вызывает повышенную враждебность и агрессивность в общении, когнитивно сложные люди чаще испытывают радость по поводу общения, чем когнитивно простые, которые нередко переживают непонимание их окружением);

3. чрезмерная уязвимость (при имеющейся потребности в общении такие люди не реализуют ее через исключительную сдержанность, повышенный уровень тревожности, высокую степень самоотрицания, самоунижения);

4. чрезмерная стеснительность, отрешенность, одиночество и др.

С позиции социальной психологии все перечисленные выше группы трудностей, в той или иной степени рассматриваются.

Барьеры общения

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

Известны научные труды, в которых анализируются психологические барьеры в общении, под которыми понимаются устойчивые установки, психологические настроения личности, состояния человека, которые при

определенных обстоятельствах препятствуют общению, приводят к его сбоям. Есть исследования, где рассматриваются **социально-перцептивные** (связанные с неадекватным восприятием, пониманием, оценкой партнеров друг друга) и **интерактивные** (связанные со сложностями во взаимодействии) барьеры.

Результатом усилий многих ученых (философов, социологов, психологов, этнографов, культурологов, психотерапевтов) стало возникновение направления в психологии, получившего название **социальная психология затрудненного общения**.

Это сложный феномен, который 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 незначительные трудности общения, которые преодолеваются партнерами в процессе взаимодействия.

Широкий контекст категории «затрудненное общение» включает такие явления, как трудности, сбои, барьеры, конфликты, преграды и т.п., а узкий - фиксирует незначительные трудности общения, которые преодолеваются партнерами в процессе взаимодействия.

К важным характеристикам затрудненного общения принадлежат также степень выражения трудностей, их глубина и интенсивность. Иными словами, в узком смысле слова затрудненное общение характеризуется незначительными сбоями в сфере межличностного взаимодействия. Ему свойственны:

1. непрерывность контактов между партнерами;
2. определенная степень осознания участниками взаимодействия имеющихся трудностей;
3. поиск причин, которые ведут к осложнению общения;

4. попытка самостоятельно преодолеть социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные затруднения.

А широкий смысл этого понятия включает все виды и формы общения, которые вызывают деструктивные изменения в поведении партнеров, прерывание контактов и прекращение общения, снижение уровня осознания трудностей в общении, уменьшение попыток самостоятельного выхода из трудностей, которые возникли. И как результат - у собеседников может сформироваться тревожное отношение к любой ситуации общения.

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, выбранной модели общения и реального процесса взаимодействия;

3. как явление субъективное, которое проявляется у разного рода переживаний индивидов, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, внутри-личностные конфликты.

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

1. объективные, порожденные реальным взаимодействием, и субъективные, касающиеся 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, интерактивные);

10. вербальные и невербальные.

Взаимосвязь личности и общения базируется на процессе взаимодействия: личностные образования влияют на результаты общения, а те, в свою очередь, влияют на личность, формируя ее социально-перцептивную сферу, систему отношений, навыки и умения коммуникативного поведения и т.д.

В зависимости от того, какими являются интегральные личностные образования и как они влияют на общение, меняя его характеристики, возникает совокупность признаков затруднено или незатруднено общения.

Известные характеристики, для ситуаций затруднено взаимодействия:

1. наличие барьера на пути достижения целей партнеров;
2. увеличение нервно-психического напряжения;
3. демонстрация непонимания;
4. сбои в интеракции.

При этом ситуация затруднено взаимодействия предусматривает такую ситуацию, при которой один или оба партнера являются субъектами затруднено общения. Они по-разному осознают социальные нужды другого, мешающие достижению целей общения, в результате чего один или оба участника общения испытывают острые эмоциональные переживания, которые сопровождаются демонстрацией непонимания, нервно-психическим напряжением и т.п.

Представление о личности как о субъекте затруднено общения лежит в плоскости изучения общих характеристик субъекта общения, наделенного

способностью субъектности (т.е. всеми характеристиками субъекта), что проявляется в преобразовательной активности участников общения и в установлении субъективных связей индивида с другими людьми.

К интегральным свойствам субъекта общения относятся: автономность, свобода, деятельность, гармоничность, целеустремленность, осознанность, целостность, преобразовательная активность (ее интенсивность, направленность, качество), «нормальность» - «анормальность», которые соотносятся с явлениями разрушения или созидания и проявляются в системе отношений.

Исходя из указанного, имеются два фундаментальных типа личности как субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения, преобразовательная активность которых различается по трем параметрам (направленность, качество, интенсивность) и представлена в системе отношений к другому .

Ученые (В. Лабунская и др.) сгруппировали социально-психологические и психологические характеристики личности (направленность, установки, ценностные ориентации, систему отношений личности, стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения в области коммуникативной деятельности, роли, статусные позиции личности и соответствие ее поведения социокультурным и моральным нормам), на основе чего описали психологический портрет субъекта как затрудненного, так и незатрудненного общения.

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 уникальных субъектов),
2. взаимной детерминации (взаимодействие субъектов, которые влияют друг на одного),

3. осознания себя и окружения через свою представленность в других (способность быть субъектом преобразования поведения и сознания окружения через свою представленность в них),

4. неравенства взаимной детерминации (речь идет о личностном способе существования каждого из партнеров),

5. 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.

При этом низкий уровень рефлексивного анализа своей системы отношений к другому, особенностей общения, превращает субъекта затрудненного общения в «тяжелого» партнера, который:

1. наделен низким уровнем осознания себя в роли «объективной» детерминанты, что затрудняет как свое собственное общение, так и других;

2. особенностями своей индивидуальности приводит к возникновению трудностей в процессе взаимодействия с ним большинства партнеров;

3. видит причину трудностей, которые он переживает, в особенностях индивидуальности и общения партнера, и перекладывает ответственность за причины возникновения, ход и последствия ситуации на другого.

Однако, будучи «сложным» партнером для другого, человек в большинстве случаев не осознает себя источником затрудненного общения.

Как видим, понятие «субъект затруднено общения» и «тяжелый партнер общения» не совпадают. Затрудненное общение, прежде всего, рассматривается как такое, которое сопровождается 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 напряжением 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).

Только в связи с другим человеком субъект затрудненного общения может занимать статус «тяжелого» партнера, помощь которого заключается в создании для него специальных условий, что приводят к развитию рефлексии по поводу себя как субъекта общения (психотерапевтическая работа, группы тренинга, индивидуальное консультирование и т.д.).

Кроме рассмотренных путей предотвращения трудностей общения, рекомендуются и другие средства, в частности **коррекция общения**. Она должна строиться на основе диагностики трудностей мотивационного характера. Речь идет о том, что менять необходимо не только внешнюю, операциональную сторону общения, но и вскрывать глубинные причины затруднений. Такое сочетание позволит гармонизировать, оптимизировать и гуманизировать человеческое взаимодействие.

Итак, 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 людям и связанной с этим самооценкой, преодолением внутренних конфликтов, самосознания. Для этого специалисты советуют применять такие формы, как обучение самоанализу, применение группового социально-психологического

тренинга. При этом в поведенческом тренинге следует применять ролевую игру, групповую дискуссию, различные инновационные игры.

Деформации общения

Деформации общения связаны с отклонением от норм взаимодействия, которые приняты в обществе и соответствуют мировым стандартам. Мировые стандарты в области международного права регулируют социальные отношения, а они, в свою очередь, влияют на нормы конкретного межличностного общения, учитывая социокультурную и этнопсихологическую специфику.

Основные критерии, которые характеризуют нормальное состояние социальных отношений, должны базироваться на гарантиях свободы совести, слова, на праве собственности, передвижения, тайны переписки, телефонных разговоров, на нормах морали и культуры. Названные ценности формируют основу нормальных, цивилизованных отношений, а отклонение от них приводит к деформации социальных отношений и общения.

Прежде деформации социальных отношений вызывают деформацию сообществ, групп и личности как субъекта общения. Речь идет о социальной патологии, которая проявляется в искажении шкалы ценностей, приоритетов личности, ее «Я-образа», самооценки, в утрате культуры, нравственности, самоуважения и достоинства человека, в приобретении индивидом признаков комплекса неполноценности, в росте проституции, наркомании, числа самоубийств и т.п.

Социальная патология ведет к милитаризации общественного мнения, к массовой мистификации (увлечение шаманством, колдовством), к наличию в сфере локусов контроля внешней стратегии поведения (объяснение неудач внешними препятствиями), формирование одномерного человека, которому свойственны не критичность, отсутствие индивидуальности, конформистость, снижение активности, повышенная внушаемость и др.

Считается, что основой деформаций социальных отношений и общения является этатизм-абсолютизация роли государства по отношению к жизни общества.

Есть такие виды деформации социальных отношений:

1. изоляционный;
2. жестко определенный (преобразование личности на «винтика»);
3. хаотичный;
4. искусственно конфликтный;
5. моральный (дегуманизации отношений, обесценивание человеческой жизни);
6. уголовный (засилье преступного мира, сращивание власти и мафии и т.д.).

Последняя, криминальная деформация, в сфере общения распространяется не только на людей, находящихся в местах лишения свободы, но и на общественные отношения в целом. Однако в среде осужденных криминогенное общение проявляется сильнее.

В общении осужденных можно выделить следующие признаки изменений: определенный информационный голод; ограниченность пространства взаимодействия; эмоциональное напряжение; повышение агрессивности; стрессогенность отношений; однополость общения; потеря возможности выбирать контакты, референтный круг общения; повышение уровня тревожности; нравственное искажение направленности контактов; жесткое ролевое поведение и т.д. Конечно, не все осужденные в равной степени проявляют названные виды деформаций в общении.

Вопросы и задания для самопроверки и контроля

1. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
2. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.

3. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
4. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
5. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.
6. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.
7. Стиль самоутверждения личности в общении.
8. Влияние самооценки на содержание и способы общения.
9. Проблема застенчивости в психологии общения.
10. Феноменология застенчивости.

ГЛОССАРИЙ

Затрудненное общение – специфический социально-психологический феномен, обладающий широкой сферой форм проявления. В узком смысле слова, затрудненное общение – это незначительные трения и сбои в сфере межличностного общения. Для него характерны: сохранность и непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания испытываемых затруднений, поиск причин, приводящих к осложнениям, попытки преодоления социально-перцептивных, интеракционных, коммуникативных затруднений. В широком смысле слова, затрудненное общение – это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), приводящие к деструктивным изменениям поведения партнеров и общностей, к непрерывно-прерывным контактам между ними, вплоть до отказа от общения, к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев к исчезновению попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения.

Психология затрудненного общения – область научного знания, изучающая трудности межличностного общения, особенности и причины их

возникновения, механизмы развития, функции и механизмы их преодоления.

Ситуация затрудненного взаимодействия – такая ситуация, в которой один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрируют социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате чего один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, что приводит к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности.

Социально-психологические и психологические критерии описания субъекта общения – направленность, установки, ценностные ориентации, система отношений личности, стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения в области коммуникативной деятельности, ролевые, статусные позиции личности и соответствие ее поведения социокультурным и нравственно-этическим нормам.

Субъект затрудненного общения – индивид, преобразовательная активность которого направлена на фрустрацию социальных потребностей, разрыв эмоционально-значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения. Для него характерно искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение установок, ценностных ориентаций в направлении обесценивания себя и другого, демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии. Последствиями преобразовательной активности субъекта затрудненного общения выступают трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением желаемого результата.

Субъект незатрудненного общения – индивид, у которого высоко развиты социальные способности и позитивный спектр его личностных свойств, а соответствующая преобразовательная активность направлена на удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально

значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения и на достижение взаимопонимания. Для него характерны рефлексия по поводу собственной представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и другому; демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии. Результатом преобразовательной активности субъекта незатрудненного общения выступают такие формы взаимодействия, как согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами.

Тип субъекта общения – субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения.

Характеристики субъекта общения – преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, свобода, гармоничность.

Использованные информационные ресурсы:

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- http://www.koob.ru/bagadirova/course_psy_personality_2
- <http://www.smolsoc.ru/>
- http://www.bibl.nngasu.ru/electronic%20resources/uch-metod/psychology/4558_Zinina_Psihologia.pdf
- <http://psylib.org.ua/books/hjelz01/txt04.htm#g>
- http://stgm.ru/userfiles/depts/psychiatry_neurology_pe/MONOGRAFIJ/PSIHOLOGIYa_LICHNOSTI.pdf
- <http://institutiones.com/general/2020-delovoe-obzchenie-titova.html>
- http://window.edu.ru/resource/340/63340/files/sibstrin_soc03.pdf

Тема 4. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности

Аннотация. Данная тема направлена на обучение студентов эффективному речевому воздействию, практическим риторическим навыкам, которые позволят им лучше владеть собственной речью и достигать успеха в профессиональной деятельности. Условием успешности профессиональной и общественной деятельности, счастья в личной жизни является умение правильно общаться, взаимодействовать с людьми. Наука о речевом воздействии в настоящее время очень активно формируется, что позволяет познакомить студентов с новейшими методиками, способами и приемами воздействия на человека при помощи речи и сопровождающих речь невербальных средств для достижения поставленной говорящим цели.

Ключевые слова. Речевая деятельность, речевое воздействие, профессиональная коммуникативная компетентность.

Методические рекомендации по изучению темы.

- Тема содержит лекционную часть, где в разделе "Лекция" имеются общие представления по теме;
- В качестве самостоятельной работы предлагается написать рефераты по психологии речевого воздействия;
- Для проверки усвоения темы имеются практические задания.

Вопросы для изучения:

1. Природа речевой деятельности
2. Основы теории речевого воздействия.
3. Формы и средства речевого воздействия в педагогическом общении.

Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности. Речевая деятельность, как и всякая другая деятельность человека, кроме содержания, характеризуется присущей ей продуктивностью и интенсивностью. А вопросы обеспечения формирования качественной речевой деятельности в условиях поликультурного образования часто незаслуженно остаются в стороне. Поэтому проблема речевого развития является одной из актуальных как в теоретическом, так и в практическом отношении. Ее значимость для психологии обусловлена тем, что овладение речью теснейшим образом связано с интеллектуальным развитием личности. От уровня развития речемыслительной деятельности зависит не только эффективность обучения в школе и вузе, перспективы дальнейшей учебной и научно-исследовательской деятельности, но и способность осуществлять деловые и профессиональные контакты в разноязычной среде, выступать эффективным участником межкультурной коммуникации.

В последние десятилетия в исследованиях отечественных и зарубежных ученых прослеживаются разные подходы к пониманию и определению речи как деятельности (деятельность общения, деятельность вербальной коммуникации, речевая деятельность). Собственно деятельностное направление было заложено лингвистическим пониманием речи как своеобразной активности (деятельности) В.Гумбольдом, Ф. Де Соссюром и положением Л.С.Выготского о словесном значении как единстве общения и обобщения, а также знаковой опосредованности процесса общения.

В процессе общения, обмена информацией речевая деятельность представляется несколькими видами, определяемыми по двум основаниям: форме общения (устной, непосредственной, или письменной, опосредованной) и по характеру направленности речевого действия: «от мысли к слову» или «от слова к мысли». В зависимости от основания их определения виды речевой деятельности попарно объединяются следующим образом: «говорение - слушание», «письмо-чтение» в зависимости от формы общения. Пары

«говорение — письмо», «слушание - чтение» отражают характер самого действия - прием или выдача сообщения.

Многообразие описаний деятельности, обусловленное, прежде всего сложностью объекта исследования, объясняется использованием различных подходов, схем анализа, приемов выделения структурных составляющих и их связей. Нет однозначности в понимании условий протекания речевой деятельности. В качестве значимого условия многие исследователи предлагают рассматривать ситуацию двуязычия.

По мнению Х. Х. Амшокова основной проблемой двуязычия являются особенности взаимодействия структур контактирующих языков, но в качестве важнейших моментов этого взаимодействия исследователи указывают на различные его аспекты. Характеризуя двуязычие как явление, Е.М. Верещагин указывает, что двуязычие можно определить, как способность индивида пользоваться в общении двумя языковыми системами. О. А. Пантюшин выделяет особенности речевой деятельности на родном и русском языках. На родном языке речевая деятельность целостна, так как проходит все этапы от мотива до самокоррекции, если продукт речевой деятельности – текст – не соответствует эталону. Речевая деятельность на неродном языке не имеет этапа самокоррекции, так как нет «внутренних» эталонов и коррекция имеет внешнюю форму.

Продолжая развивать теорию речевой деятельности, И.А.Зимняя дала следующее определение речевой деятельности: «Речевая деятельность есть активный, целенаправленный, мотивированный, предметный (содержательный) процесс выдачи и (или) приема сформированности сформулированной посредством языка мысли (волеизъявления, выражения чувств), направленный на удовлетворение коммуникативно-познавательной потребности человека в процессе общения».

Все виды речевой деятельности лежат в основе процесса речевой коммуникации. От того, насколько у человека сформированы навыки этих

видов речевой деятельности, зависит эффективность, успешность речевого общения.

В целях эмпирического изучения особенностей речевой деятельности, выявления лингвистических способностей и определения типа билингвизма проводилось исследование речемыслительной деятельности студентов через использование ассоциативного эксперимента. Для изучения качеств мышления и прогностического компонента мышления использовалась методика Л.А. Редуш.

Выборку составили 100 студентов младших курсов Института педагогики и психологии Казанского федерального университета.

С целью выявления уровня развития словесных реакций был использован прямой ассоциативный эксперимент. Данное исследование проводилось на основе выявления характера ассоциативных связей, установленных между словом-стимулом и словом-реакцией. Слово-стимул подавалось на родном языке, слова-реакции испытуемых регистрировались сначала на родном языке, затем на неродном. В материале были представлены следующие типы ассоциаций: синтагматические, парадигматические, логические и периферические. С точки зрения грамматической классификации ассоциаций под парадигматической реакцией понимается слово-ответ, принадлежащее к той же части речи, что и стимул, под синтагматической – реакция словом другой части речи, например на прилагательное реакция существительным.

Логические связи предполагают наличие сильных содержательных связей, связей по смыслу, между стимулами и реакциями. Если такие связи обнаруживаются, то это значит, что испытуемый подает центральную реакцию, если же эта связь отсутствует либо проявляется на уровне потенциальных, несущественных компонентов лексического значения сравниваемых слов, то это периферическая реакция.

На родном языке реакции групп испытуемых в большей степени являлись центральными и парадигматическими в соответствии с характеристиками

взрослых носителей языка, однако при анализе реакций на неродном языке разрыв в выборках уже более значим.

Наиболее частотными ассоциациями являются парадигматические и центральные логические связи, то есть сильные содержательные связи между стимулом и реакцией, которые, как правило, принадлежат к одной части речи, например «армия-солдат». Менее распространены синтагматические ассоциации, когда стимул и реакция принадлежат к различным частям речи, но даже в таких случаях между ними наблюдается содержательная связь. Это говорит о хорошем владении языками, последовательности мыслительных процессов испытуемых, а так же о достаточности аналитических реакций, умении испытуемых легко выделять рядоположенные объекты и их признаки.

Увеличение периферических ассоциативных реакций свидетельствует о плохом знании языка, возможном нарушении динамических особенностей мышления – заторможенности, скачкообразности мыслительных процессов и т.д. Увеличение синтагматических реакций свидетельствует о недостаточности аналитических реакций, о комплексности мышления, что, по мнению Л.С.Выготского, составляет специфику детского мышления, о некотором инфантилизме мышления испытуемых, у которых преобладает данный тип реакций. Хотя иногда это может быть следствием индивидуально-психологических особенностей испытуемого по типу правосторонней асимметрии мозга.

На основе изучения продуктивности речевой деятельности испытуемых были выявлены типы билингвизма. После проведения процедуры диагностики испытуемых, был проведен сравнительный анализ по всем выделенным критериям.

Мы предполагали, что существуют различия в уровне сформированности речевых действий между русскими монолингвами, лицами, обладающими субординативным и смешанным билингвизмом и лицами, обладающими координативным билингвизмом.

Исходя из полученных результатов можно дать характеристику продуктивности речевой деятельности каждого из выделенных типов билингвизма на основе полученных словесных реакций, их логической и грамматической классификации.

У испытуемых обладающих всеми тремя типами билингвизма преобладают обшечонкретные и индивидуально-конкретные ассоциации.

В реакциях испытуемых обладающих координативным типом билингвизма практически отсутствуют периферические реакции и реакции со слабыми содержательными связями, в большинстве случаев прослеживаются сильные содержательные связи, как на родном, так и на неродном языках. Так же, как правило, преобладают парадигматические связи. Однако, если на родном языке парадигматические связи представлены в подавляющем количестве, то на неродном языке этот процент в некоторой степени сокращается и появляется определенная доля синтагматических реакций.

Испытуемые обладающие субординативным типом билингвизма, как и испытуемые с координативным типом билингвизма, к большинству стимулов подбирали центральные реакции, однако периферические реакции представлены, хоть и меньшей, но достаточно значимой долей, вплоть до четверти всех реакций. Причем процент подачи периферических реакций на родном и неродном языках примерно одинаков. В ещё большей степени так же представлены синтагматические реакции до 40 % от общего количества реакций на неродном языке, в родном языке частотность подачи синтагматических реакций может достигать 30-35%.

Испытуемые со смешанным типом билингвизма, в связи с плохой сформированностью семантических баз и на родном и на неродном языке, в некоторых случаях подавали до половины периферических реакций. Однако в данной группе наблюдается наибольшая нестабильность тенденции. Часть испытуемых подает минимальное количество периферических реакций, как на родном языке, так и на иностранном, что наблюдалось у испытуемых с

координативным типом билингвизма. Так же наблюдается весомое количество синтагматических реакций на родном, на неродном языке синтагматические реакции преобладают у большинства испытуемых, причем, в большинстве своем, периферическая реакция на слово-стимул одновременно является и синтагматической.

Можно предположить, что уровень продуктивности речевой деятельности взаимосвязан с типом владения языком или языками: для русских монолингвов и лиц, обладающих координативным билингвизмом, характерен относительно высокий уровень сформированности речевых действий. У них наблюдается хорошая сформированность языковой базы, как родного языка, так и неродного, что позволяет им с высокой компетентностью осуществлять речевую деятельность на обоих языках. Хорошее знание языков не затрудняет динамики мыслительного процесса, и студенты способны без затруднений общаться как на родном, так и на неродном языке.

Достоверно отличаются от данных групп лица, обладающие субординативным и смешанным билингвизмом. В данных группах наблюдается преобладание родного языка, что мешает формированию координативного билингвизма. У большой доли испытуемых выявлен смешанный тип билингвизма, то есть ввиду плохой сформированности базы родного языка отсутствует возможность для формирования базы неродного языка. Это приводит к скачкообразности мыслительных процессов.

В экспериментальном исследовании установлено, что русские монолингвы и лица, обладающие координативным билингвизмом обладают всем спектром прогностических способностей в речевой деятельности, как осуществление языковой догадки, способностью оценить лингвистическую вероятность появления слова, воспринимать речь с опережением. Их мышление характеризуется глубиной, аналитичностью, осознанностью и перспективностью. Они способны теоретизировать, находить причинно-следственные связи между явлениями, склонны основываться на полном

анализе причинно-следственных связей при анализе какого-либо явления в большей степени, обладают более высоким уровнем оперирования понятиями. Как правило, образуют близкие причинно-следственные связи, осознают цели плана и обладают большей перспективностью поиска при выдвижении речевых гипотез.

В группе студентов, обладающих субординативным и смешанным билингвизмом мышление характеризуется пониженной критичностью и аналитичностью на фоне гибкости мышления. Эти студенты склонны устанавливать несущественные причинно-следственные связи, что негативно отражается на умении вникать в сущность материала, вскрывать причины явлений, предвидеть последствия. Они отличаются пластичностью представлений и гибкостью речевых гипотез, имеют большую вариативность ассоциаций, однако этот факт порой мешает выбору подходящей по контексту ассоциации. Низкая критичность мышления не обеспечивает достаточный анализ выдвигаемых гипотез, что отражается в склонности делать выводы и обобщение на основе единичных фактов.

Подводя общий итог результатов методики направленной на изучение качеств мышления и прогностического компонента мышления, можно сделать вывод, что индивидуально-психологические качества мышления в разных группах отличаются глубиной, аналитичностью, перспективностью и доказательностью мышления, что, естественно, качественным образом отражается в особенностях речевой деятельности.

В современном обществе человек постоянно включается в речевое общение, одним из проявлений которого является речевое взаимодействие. Взаимодействуя, мы тем самым оказываем воздействие друг на друга, так как каждый раз, общаясь, мы стремимся к достижению какой-либо речевой, а чаще неречевой цели, таким образом регулируя деятельность собеседника. Взаимное речевое воздействие является имманентным свойством коммуникации как

таковой. Особенно ярко оно проявляется в ситуации устных публичных выступлений при всей внешней однонаправленности коммуникации.

Таким образом, под речевым воздействием мы понимаем ситуацию речевого взаимодействия, когда и коммуникатор, и аудитория являются равноправными участниками ситуации речевого общения, что соответствует субъект-субъектному направлению в анализе речевого воздействия на человека. В процессе речевого взаимодействия образуется некое общее поле смыслов участников речевого взаимодействия, в результате чего становится возможным речевое воздействие в направлении - от коммуникатора к слушателям и от слушателей к коммуникатору. Необходимо подчеркнуть, что для того, чтобы общее поле смыслов коммуникатора и слушателей возникло, смысл передаваемого должен актуализироваться, то есть стать действенным, воздействующим на движение мысли. Но актуализироваться он может только вступив в диалог с другим (чужим) смыслом, хотя бы столкнувшись с вопросом во внутренней речи слушающего. Активность сознания реципиента является необходимым условием эффективного речевого взаимодействия.

Реализация механизма прямого речевого воздействия на человека осуществляется за счет разрешения внутренних противоречий, присущих психологии анализируемого явления, а именно: во-первых, наличия двух объектов деятельности — действительности во всем ее многообразии и аудитории; во-вторых, противоречия между тщательной подготовкой выступления с одной стороны и его устным представлением в конкретной аудитории, требующим определенной импровизации, с другой стороны; в-третьих, противоречия между внешней формой проявления устной публичной речи — монологом, и особенностями коммуникативной ситуации, которые требуют взаимодействия (диалога) со слушателями; в-четвертых, с одной стороны, труд оратора индивидуален, субъективен, а с другой стороны, так как он реализуется только через взаимодействие с аудиторией, он в какой-то

степени объективизируется и становится полукommunikативным творчеством на коммуникативной фазе.

В связи с важностью и сложностью процесса речевого воздействия на человека, знание приемов и владение психологическими средствами повышения эффективности речевого воздействия на человека, их сознательное использование в процессе взаимодействия позволит личности овладеть основами конструктивного общения. К основам данного общения относят: способность анализировать ситуации социального и межличностного взаимодействия, вычлняя причины и следствия своих реакций и реакций партнеров; способность извлекать из каждой ситуации опыт, необходимый для успешной коммуникации в дальнейшем; способность ставить задачи самосовершенствования в общении и решать их, используя полученный опыт.

Комплексность процесса повышения эффективности речевого воздействия на человека обусловила системность использованных психологических средств. Психологические средства повышения эффективности речевого воздействия представляют собой систему, состоящую из двух основных блоков: структурологического и эмоционального. Кроме того, каждый блок представлен на двух функциональных уровнях: макроуровне и микроуровне. Необходимость выделения в системе средств двух уровней продиктована тем фактом, что сообщение, в которое текст входит как часть, носит явный отпечаток личности коммуникатора. Во время выступления слушатели воспринимают весь комплекс вербального и невербального поведения коммуникатора, разворачивающегося в их аудиовизуальном поле. Соответственно мы выделили надтекстовый (надязыковой) макроуровень и текстовый (языковой) микроуровень классификации психологических средств. Выделение психологических средств макроуровня основано на анализе вербального и невербального поведения оратора, при этом под вербальным поведением мы понимаем комплекс мыслительной и речевой деятельности оратора по разработке стратегии и структуры всего выступления в

докоммуникативной фазе и по произнесению публичной речи в коммуникативной фазе речевого воздействия. Микроуровень классификации представлен языковыми средствами психологического воздействия на человека, которые рассматриваются нами на уровне сверхфразовых единств и текстовых отрезков.

Итак, психологические средства повышения эффективности речевого воздействия на человека представлены двумя основными блоками: структурологические средства и эмоциональные средства. В свою очередь структурологические средства распадаются на три составляющих на макроуровне: средства логико-психологической аргументации, композиционно-логические средства, средства связности; и на три составляющих на микроуровне: контактоустанавливающие средства, средства тема-рематической организации сообщения и количественные средства. Эмоциональные средства также представлены на двух уровнях. На макроуровне мы выделяем три составляющих: кинетические средства, просодические средства и средства словесной наглядности. Микроуровень представлен языковыми стилистическими средствами.

Эффективность речевого воздействия на человека обуславливается тремя группами психологических факторов:

- 1) личностными особенностями коммуникатора;
- 2) содержанием сообщения;
- 3) особенностями аудитории и спецификой обратной связи во время устного выступления.

Процесс взаимовлияния оратора и слушателей может быть описан через соотношение, взаимообусловленность и взаимодействие компонентов перечисленных выше групп.

Эффективность речевого воздействия проявляется как реализация конкретных задач, стоящих перед выступающим в конкретной ситуации общения.

Критериями эффективности речевого воздействия на человека выступают:

1 Соответствие комплекса вербального и невербального поведения оратора ситуации речевого взаимодействия;

2) адекватность смыслового восприятия сообщения аудиторией;

3) личностное включение аудитории в проблему выступления.

Обучение психологическим средствам речевого воздействия ведет к преобразованию комплекса речевой и неречевой компетентности выступающего, и, как следствие, ярко выраженные изменения наблюдаются как внутри экспериментальных групп до и после включения психологических средств, так и между группами испытуемых, подвергавшихся и не подвергавшихся воздействию данных средств.

Вопросы и задания для самопроверки и контроля

1. Реальна ли манипуляция сознанием человека с помощью слов?
2. Как можно противостоять манипуляции с помощью речи?
3. В чем разница мужского и женского языка в разговорной речи?
4. Каковы психолингвистические аспекты нейролингвистического программирования?

ГЛОССАРИЙ

Диалог – разговор двух или нескольких лиц.

Имидж – долговременная коммуникативно-ролевая маска человека.

Коммуникативная грамотность – умение вести общение эффективно и бесконфликтно.

Коммуникативная неудача – отрицательный результат общения, когда его цель оказывается недостигнутой.

Коммуникативные барьеры – типичные трудности, возникающие в общении людей в связи с действием тех или иных объективных или

субъективных причин и препятствующие успешной коммуникации, пониманию людьми друг друга.

Коммуникация – сообщение или передача средствами языка содержания высказывания.

Манипулирование – воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, первоначальному намерению.

Монолог – развернутое высказывание одного лица.

Невербальное речевое воздействие – воздействие, осуществляемое сопровождающими речь несловесными сигналами (жесты, мимика, внешний вид, поведение говорящего, дистанция до собеседника и др.).

Речевая коммуникация – единство информативной и коммуникативной сторон речевой деятельности.

Речевое воздействие – это воздействие на человека при помощи речи и сопровождающих речь невербальных средств для достижения поставленной говорящим цели. Речевое воздействие — побуждение слушателя с помощью речи к определенному действию. Осуществляется путем организации речевой коммуникации таким образом, чтобы слушатель выбрал из числа возможных поступков тот, к которому его подталкивает говорящий (путем угроз, обещания поощрения, насмешки, риторического вопроса, увещевания, просьбы и др.). Для более успешного речевого воздействия должны учитываться условия, в которых происходят речевое общение, отношения между говорящими, реальная возможность осуществления действия, а также характеристики реципиента (его возраст, социальный статус, эмоциональное состояние, система его мотивов, степень ригидности и конформности, апперцепционная база, степень владения языковыми понятиями). В речевом воздействии определенную роль играет несемантический компонент сопровождения речи – тембр, тональность и громкость речи говорящего, его поза, дистанция от слушающего, жесты, мимика. В случае несовпадения мотивов слушающего с предлагаемыми

речевыми воздействиями оказывается неуспешным либо его последствием оказывается кратковременным.

Стиль – разновидность языка, характеризующаяся особенностями в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения.

Типичная коммуникативная ситуация - модель делового контакта, обусловленная его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения.

Использованные информационные ресурсы:

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- http://www.bibl.nngasu.ru/electronic%20resources/uch-metod/psychology/4558_Zinina_Psihologia.pdf
- <http://psylib.org.ua/books/hjelz01/txt04.htm#g>
- http://stgm.ru/userfiles/depts/psychiatry_neurology_pe/MONOGRAFIJ/PSIHOLOGIYa_LICHNOSTI.pdf
- <http://institutiones.com/general/2020-delovoe-obzchenie-titova.html>
- http://window.edu.ru/resource/340/63340/files/sibstrin_soc03.pdf
- <http://lib.nspu.ru/umk/4b7eb52a42ce9525/m4/2.htm>
- http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_vozdejstvie/Osnovi_rechevogo_vozdeistviya2013.pdf

Тема 5. Жанры профессиональной педагогической коммуникации

Аннотация. Данная тема направлена на формирование теоретических знаний и практических умений в области речевой коммуникации, видов педагогического общения (монологическая публичная речь различных жанров, диалогическая речь, профессиональная речь педагога).

Ключевые слова. Жанры профессиональной коммуникации, монологическая речь, диалогическая речь.

Методические рекомендации по изучению темы.

- Тема содержит лекционную часть, где в разделе "Лекция" имеются общие представления по теме;

- В качестве самостоятельной работы студенты готовят выступление с использованием реферативного конспекта по отдельным видам педагогического общения;

Вопросы для изучения:

1. Жанры речевого общения
2. Классификации речевых жанров
3. Формирование речевых умений разной степени сложности.

Жанры профессиональной педагогической коммуникации.

Жанр – очень важное понятие в профессиональной коммуникации, поскольку представители той или иной специальности, того или иного «дискурсивного сообщества» объединяются помимо всего прочего еще и определенным набором устных и письменных жанров, используемых ими в профессиональном общении. М.М. Бахтин характеризовал жанр как «относительно устойчивый тематический, композиционный и стилистический тип высказывания». В. Барнет определяет жанр как «речевое произведение, обладающее устойчивыми, повторяющимися сущностными (содержательными) и формальными признаками. В зарубежной лингвистике речевой жанр обычно рассматривается как особый тип текста, характеризующийся прежде всего типом связи, которая устанавливается между пользователями текста и определенными текстовыми характеристиками. Подчеркивается, что жанры отличаются друг от друга особой структурой и типичными для них грамматическими формами, которые отражают цель того или иного жанра. Известны и другие трактовки, что со всей очевидностью доказывает отсутствие единообразия в определении понятия «жанр речи».

На сегодняшний день существует довольно много классификаций речевых жанров, построенных на различных основаниях. Одной из наиболее известных является модель, предложенная Т.В. Шмелевой, в которую включены семь жанрообразующих признаков: "образ прошлого", "образ будущего", "образ автора", "образ аудитории", "цель", "тип диктуемого содержания", "языковое воплощение". По каждому из названных признаков предлагается некоторая типология речевых жанров. Например, по цели Шмелева выделяет четыре класса речевых жанров: информативные, императивные, этикетные и оценочные. А.Г. Баранов выделяет четыре типа речевых жанров: 1) первичные (простые), близкие к речевым актам; 2) первичные (сложные), равные диалектическому тексту; 3) вторичные (простые), представляющие собой функционально-смысловые элементарные тексты (описание, повествование и т.п.); 4) вторичные (сложные), включающие низшие речевые жанры в трансформированном виде. С точки зрения обучения речевым жанрам, представляет интерес набор параметров, который использует в учебном процессе О.М. Орлов. Он учитывает общие признаки (первичность/вторичность жанра, наличие/отсутствие связи речи с другими высказываниями; соотнесение с типами речи по цели) и частные признаки: а) предмет содержания и основные установки; б) специфика жанра; в) адресант – адресат: характер общения; г) специфика речевой ситуации; д) атмосфера общения; е) коммуникативные задачи; ж) основная цель; з) структурные части текста; и) лексический уровень текста; к) синтаксический уровень текста. Без сомнения, все перечисленные параметры весьма существенны для характеристики жанров. В своей работе мы опираемся на характеристику речевых жанров, предложенную Т.В. Анисимовой. Описание системы жанров, по мнению Т.В. Анисимовой, разделено на три уровня по степени абстрактности признаков, положенных в их основу. Первый уровень, системный, описывает глобальные признаки, присущие всем без исключения жанрам соответствующей группы. Второй уровень, стратегический, включает

общие признаки, которые отличают один жанр от другого в процессе замысла речи. На этом уровне задается жанровый стандарт, которым оратор должен впоследствии руководствоваться при разработке текста речи. Третий уровень, в основу которого положены наименее абстрактные признаки, касающиеся формы текста, получил название тактический. Он описывает особенности того или иного жанра как конкретного речевого произведения. Согласно подходу Анисимовой, характеристика любого жанра (его паспорт) строится по следующей схеме: 1. Системный уровень: 1) первичность/вторичность жанра; 2) наличие/отсутствие связи речи с предыдущими и последующими высказываниями; 3) соотнесение с типами речи по цели. 2. Стратегический уровень: 1) ситуация; 2) оратор; 3) аудитория; 4) задача жанра; 5) типичное содержание. 3. Тактический уровень: 1) аргументация; 2) композиция. 4. Факторы, разрушающие жанровый канон. Классификация Т.В. Анисимовой достаточно эффективна в обучении речевым жанрам, так как содержит точное описание количества признаков, необходимых для характеристики любого жанра, а ее уровневая структура отличается четкостью и является весьма удобной для практического применения. Кроме того, выделенные Анисимовой уровни удачно соотносятся с этапами речевой деятельности. Так, признаки, положенные в основу стратегического уровня, важны прежде всего на этапе ориентировки, когда говорящий/пишущий осознает особенности речевой ситуации, адресата, выявляет коммуникативную цель и т.п. Признаки тактического уровня являются определяющими на этапе планирования, когда намечаются общие требования к отбору содержания и языковых средств, и на этапе реализации высказывания, его воплощения в речи. А факторы, разрушающие жанр, напоминают студентам о необходимости контроля как в процессе создания того или иного жанра, так и во время его языкового воплощения.

Вопросы и задания для самопроверки и контроля

1. Какие виды публичного выступления Вам известны?
2. Базовые технологии публичного выступления бакалавра психолого-педагогического направления.
3. Взаимосвязи между эффективным слушанием и различными индивидуальными характеристиками.
4. Подготовьте презентацию продукта творческой деятельности в академической среде.

ГЛОССАРИЙ

Беседа – речевой жанр, предполагающий обмен мнениями, выражение оценки событий, поступков.

Дискуссия - речевой жанр, предполагающий обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Жанры педагогической речи – модели организации речи в процессе профессиональной педагогической коммуникации.

Использованные информационные ресурсы:

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- http://www.lipetsk-lmk.ru/materials/teachers/DomarevaMA/Prog_trening_kompetentsii.pdf
- <http://gigabaza.ru/doc/80720.html>
- <http://umk.utmn.ru/files/0000013071.doc>
- http://www.logosbook.ru/VOS/12_2007/37-60.pdf
- http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media69595/086_solovijva.pdf
- <http://www.psychologtest.ru/index.html>
- <http://www.twirpx.com/file/186657/>
- <http://institutiones.com/general/2020-delovoe-obzchenie-titova.html>
- http://window.edu.ru/resource/340/63340/files/sibstrin_soc03.pdf
- http://vestnik.mstu.edu.ru/v11_1_n30/articles/23_koren.pdf

ГЛОССАРИЙ

Авторитет – влияние одного человека на другого или на окружающих лиц. Он может быть основан на том, что этот человек является для других правильным эталоном и в силу этого обладает высокой степенью референтности.

Анонимное общение – взаимодействие между незнакомыми людьми или же не связанными личными отношениями людьми. Партнеры по общению остаются анонимными.

Аттракция – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Барьер психологический – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Беседа – разговор, обмен мнениями.

Беседа – речевой жанр, предполагающий обмен мнениями, выражение оценки событий, поступков.

Вербальный – термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Взаимодействие выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур. Особенностью взаимодействия является его причинная обусловленность. Если в процессе взаимодействия обнаруживается противоречие, то оно выступает источником

самодвижения и саморазвития структур. Взаимодействие как материальный процесс сопровождается передачей материи, движения и информации.

Взаимодействие межличностное – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок. Основными признаками взаимодействия межличностного как формы общения являются: предметность, эксплицированность, ситуативность, рефлексивная многозначность. Различают два вида взаимодействия межличностного: сотрудничество (кооперацию) и соперничество (конкуренция).

Влияние (в психологии) – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.

Деловая игра – воспроизведение деятельности хозяйственных руководителей и кадров управления, игровое моделирование систем управления. Под деловой игрой понимается процесс выработки и принятия решений в условиях поэтапного многошагового уточнения необходимых факторов, анализа информации, дополнительно поступающей на отдельных шагах игры. Она позволяет более точно воспроизводить управленческую деятельность, выявлять проблемы и причины их появления, разрабатывать варианты решения проблемы, оценивать каждый из вариантов решения, определить механизм реализации.

Деловое взаимодействие – любая совместная деятельность людей по созданию продукта или услуги и по обмена ими.

Деловое общение (точнее, официальное) – общение, основанное на общности совместной деятельности и по поводу и ее людей. Оно направлено на организацию деятельности и ее корректировку с целью достижения общего конечного результата.

Деятельность – активное взаимодействие человека со средой, в которой он достигает сознательно поставленной цели, возникающей в результате появления у него определенной потребности. Основными видами деятельности являются: игра, учение, труд и общение.

Диалог – разговор двух или нескольких лиц.

Диалог – разговор между двумя лицами, обмен репликами; разговор двух или более лиц.

Дискуссия – открытая борьба мысли с мыслью; противоборство идей, а не выяснение личных отношений; выяснение истины, а не столкновения амбиций и удовлетворение тщеславия одной из сторон.

Дискуссия - речевой жанр, предполагающий обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Жанры педагогической речи – модели организации речи в процессе профессиональной педагогической коммуникации.

Затрудненное общение – специфический социально-психологический феномен, обладающий широкой сферой форм проявления. В узком смысле слова, затрудненное общение – это незначительные трения и сбои в сфере межличностного общения. Для него характерны: сохранность и непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания испытываемых затруднений, поиск причин, приводящих к осложнениям, попытки преодоления социально-перцептивных, интеракционных, коммуникативных затруднений. В широком смысле слова, затрудненное общение – это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), приводящие к деструктивным изменениям поведения партнеров и общностей, к непрерывно-прерывным контактам между ними, вплоть до отказа от общения, к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев к исчезновению попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения.

Идентификация внутригрупповая — возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

Идентификация — 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

Имидж – долговременная коммуникативно-ролевая маска человека.

Коммуникативная грамотность – умение вести общение эффективно и бесконфликтно.

Коммуникативная неудача – отрицательный результат общения, когда его цель оказывается недостигнутой.

Коммуникативная сторона общения – обмен информацией и ее понимание. Коммуникативный акт характеризуется: адресант (коммуникатор, т.е. тот, кто является субъектом общения); адресат (реципиент, т.е. тот, кому направлено сообщение); сообщение (то, что передается, какое именно сообщение); код (какими средствами, общими для адресанта или адресата, передается сообщение); цель (зачем, ради чего что-то сообщается); канал связи (голос, письменный текст, проводная связь, связь через эфир, модемная связь и др.); результат (что достигнуто в результате общения).

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

Коммуникативные барьеры – типичные трудности, возникающие в общении людей в связи с действием тех или иных объективных или субъективных причин и препятствующие успешной коммуникации, пониманию людьми друг друга.

Коммуникативные знания - обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях.

Коммуникативные навыки - автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

Коммуникативные умения — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания.

Коммуникация – сообщение или передача средствами языка содержания высказывания.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Компетентность (социальная) коммуникативная – ориентированность в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте индивида; способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды.

Культура общения – умение вести диалог на любом уровне, возникшем в реальном разговоре, и у обоих собеседников сохранялась бы возможность подняться на конвенциальный уровень и вышележащие уровни – вплоть до духовного.

Лидер – член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами этой группы, готовыми следовать за ним.

Манипулирование – воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, первоначальному намерению.

Межличностная несовместимость – несоответствие индивидуально-психологических особенностей одного человека индивидуально-психологическим особенностям другого. Это означает, что два человека обладают некоторыми личностными чертами, среди которых есть трудно совместимые или несовместимые при определенных объективных условиях.

Межличностные отношения – субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.

Монолог – развернутое высказывание одного лица.

Невербальное речевое воздействие – воздействие, осуществляемое сопровождающими речь несловесными сигналами (жесты, мимика, внешний вид, поведение говорящего, дистанция до собеседника и др.).

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Общение относится к одной из основных категорий психологии. В общении выделяют три взаимосвязанные стороны (структуры): коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое

знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия, понимания и оценки друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Механизм взаимопонимания: идентификация, рефлексия, стереотипизация, обратная связь.

Психология затрудненного общения – область научного знания, изучающая трудности межличностного общения, особенности и причины их возникновения, механизмы развития, функции и механизмы их преодоления.

Ситуация затрудненного взаимодействия – такая ситуация, в которой один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрируют социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате чего один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, что приводит к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности.

Речевая коммуникация – единство информативной и коммуникативной сторон речевой деятельности.

Речевое воздействие – это воздействие на человека при помощи речи и сопровождающих речь невербальных средств для достижения поставленной говорящим цели. Речевое воздействие — побуждение слушателя с помощью речи к определенному действию. Осуществляется путем организации речевой коммуникации таким образом, чтобы слушатель выбрал из числа возможных поступков тот, к которому его подталкивает говорящий (путем угроз, обещания поощрения, насмешки, риторического вопроса, увещевания, просьбы и др.).

Для более успешного речевого воздействия должны учитываться условия, в которых происходят речевое общение, отношения между говорящими, реальная возможность осуществления действия, а также характеристики реципиента (его возраст, социальный статус, эмоциональное состояние, система его мотивов, степень ригидности и конформности, апперцепционная база, степень владения языковыми понятиями). В речевом воздействии определенную роль играет несемантический компонент сопровождения речи – тембр, тональность и громкость речи говорящего, его поза, дистанция от слушающего, жесты, мимика. В случае несовпадения мотивов слушающего с предлагаемыми речевыми воздействиями оказывается неуспешным либо его последствие оказывается кратковременным.

Социальная перцепция – процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы.

Социально-психологические и психологические критерии описания субъекта общения – направленность, установки, ценностные ориентации, система отношений личности, стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения в области коммуникативной деятельности, ролевые, статусные позиции личности и соответствие ее поведения социокультурным и нравственно-этическим нормам.

Социально-психологический тренинг – теория и практика специального психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанная на улучшение их общения и приспособления к условиям жизни.

Социально-ролевое общение – общение в процессе, которого субъект усваивает социальные нормы (в производственном коллективе, в магазине, театре, в транспорте и др.).

Стиль – разновидность языка, характеризующаяся особенностями в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения.

Стиль антисинергический (от греч. anti — против) выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настройками определяет хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

Стиль нонсинергический (от лат. non — не, нет) характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

Стиль синергический (от греч. synergeia — сотрудничество, содружество) отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами (партнером) способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их деятельности.

Субъект затрудненного общения – индивид, преобразовательная активность которого направлена на фрустрацию социальных потребностей, разрыв эмоционально-значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения. Для него характерно искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение установок, ценностных ориентаций в направлении обесценивания себя и другого, демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии. Последствиями преобразовательной активности субъекта затрудненного общения выступают трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением желаемого результата.

Субъект незатрудненного общения – индивид, у которого высоко развиты социальные способности и позитивный спектр его личностных свойств, а соответствующая преобразовательная активность направлена на удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения и на достижение взаимопонимания. Для него характерны рефлексия по поводу собственной представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и другому; демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии. Результатом преобразовательной активности субъекта незатрудненного общения выступают такие формы взаимодействия, как согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами.

Суггестивное взаимодействие - принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения.

Тип субъекта общения – субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения.

Типичная коммуникативная ситуация - модель делового контакта, обусловленная его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения.

Трансакция – взаимодействие эго-состояний (актуальный способ существования Я-субъекта) двух вступающих в общение индивидов.

Убеждающее воздействие - интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности.

Характеристики субъекта общения – преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, свобода, гармоничность.

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека, не отождествляясь с ним.

Рекомендуемые информационные ресурсы

- <http://tulpar.kfu.ru/course/view.php?id=2116>
- <http://www.lipetsk->

lmk.ru/materials/teachers/DomarevaMA/Prog_trening_kompetentsii.pdf

- <http://gigabaza.ru/doc/80720.html>
- <http://umk.utmn.ru/files/0000013071.doc>
- http://www.logosbook.ru/VOS/12_2007/37-60.pdf
- http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media69595/086_sol

[ovijva.pdf](#)

- <http://www.psychologtest.ru/index.html>
- <http://www.twirpx.com/file/186657/>
- <http://institutiones.com/general/2020-delovoe-obzchenie-titova.html>
- http://window.edu.ru/resource/340/63340/files/sibstrin_soc03.pdf

Примерные вопросы для итогового контроля

1. Тренинг как метод активного социального обучения.
2. Коммуникативные навыки: определение специфики.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Основные принципы тренинга коммуникативных навыков.
5. Структура тренинга коммуникативных навыков.
6. Модель тренинга коммуникативных навыков (различные подходы).
7. Психогимнастические упражнения, развивающие психологическую наблюдательность.
8. Особенности восприятия в процессе межличностного общения.
9. Развитие перцептивно-рефлексивных способностей.
10. Сенсорные предпочтения в процессе общения.
11. Развитие сенсорных каналов восприятия.
12. Эмпатия, ее значение в межличностном взаимодействии.
13. Позиционно – ролевой аспект общения.
14. Приемы эмоциональной саморегуляции.
15. Рефлексия в тренинге коммуникативных навыков.
16. Особенности вербального общения: необходимые навыки.
17. Особенности невербального общения: необходимые навыки.
18. Проблема понимания в процессе общения.
19. Стратегии взаимодействия в процессе общения.
20. Коммуникативные личностные качества в процессе общения.
21. Необходимые коммуникативные навыки для работы педагогу–психологу.
22. Тренинг коммуникативных навыков в сфере образования.
23. Построение эффективной коммуникации в сложной ситуации.
24. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.

25. Объективные критерии классификации видов общения.
26. Психологические критерии выделения видов общения.
27. Функции общения.
28. Аналитические модели межличностного общения.
29. Критерии определения структуры межличностного общения.
30. Виды коммуникативных воздействий.
31. Особенности коммуникации, centered на партнере.
32. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
33. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
34. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
35. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
37. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
38. Социально-психологические требования организации беседы.
39. Социально-психологические требования к организации и проведению дискуссии.
40. Практическое значение исследований в области психологии делового общения.