

Федеральное агентство железнодорожного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

---

**А. В. Комарова, Т. В. Слотина, В. Л. Ситников**

# **ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

**Учебное пособие**

Санкт-Петербург  
ПГУПС  
2012

Федеральное агентство железнодорожного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

---

А. В. Комарова, Т. В. Слотина, В. Л. Ситников

# **ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

Учебное пособие

Санкт-Петербург  
ПГУПС  
2012

УДК Н 136.7  
ББК 741

*Рецензенты:*

кандидат философских наук, доцент кафедры психологии развития  
и образования ЛГУ им. А. С. Пушкина *Г. Р. Чернова*;  
доктор психологических наук, профессор кафедры  
«Прикладная психология» ПГУПС *Е. С. Ермакова*

**Комарова А. В., Ситников В. Л., Слотина Т. В.**

Практикум по психологии общения : учебное пособие / Комарова А. В., Ситников В. Л., Слотина Т. В. – СПб. : Петербургский гос. ун-т путей сообщения, 2012. – 92 с.

ISBN 978-5-7641-0360-0

Предлагаемое издание является современным учебным пособием по одной из самых актуальных психологических дисциплин.

Данный практикум построен по принципу практического дополнения к модулям «Социальная психология» и «Психология общения». Общение представлено как структурный феномен, в котором выделяются перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны. За небольшим теоретическим блоком по каждому из разделов следует обширный по содержанию и объему практический материал. В нем представлены: навыки межличностного, делового эффективного общения, приемы диагностики коммуникативного поведения, упражнения и задачи, систематизированные в соответствии с содержанием дисциплин, а также с учетом требований к профессиональным компетенциям бакалавра и специалиста технических направлений ФГОС ВПО.

После каждого раздела представлен подробный список литературы.

Пособие адресуется преподавателям, аспирантам, магистрантам, студентам и бакалаврам психолого-педагогических факультетов, а также всем интересующимся различными вопросами психологии общения.

УДК Н 136.7  
ББК 741

ISBN 978-5-7641-0360-0

© Петербургский государственный  
университет путей сообщения,  
2012

© Комарова А. В., Слотина Т. В.,  
Ситников В. Л., 2012

## **ВВЕДЕНИЕ**

*Общение можно сравнить с огромным зонтиком,  
под которым скрыто все, что происходит между людьми*

*В. Сатир*

Общение как предмет интереса всегда был и остается в центре внимания не только психологов, социологов, педагогов, юристов, менеджеров, но и людей, чьи профессии не связаны напрямую с взаимодействием людей. Всю нашу жизнь мы постоянно находимся в процессе общения: начиная с самых первых дней появления на свет.

Каждый ребенок приходит в мир, не имея ни малейшего представления о том, как строить отношения с людьми и миром в целом. Постепенно он овладевает определенным уровнем знаний, навыков и умений, становится членом общества, в соответствии с правилами и нормами, принятыми в нем. Он учится понимать людей, а также старается быть понятым ими, передает определенную информацию и получает обратную связь, переживает какие-либо чувства под влиянием взаимодействия с другими людьми. Все это становится неотъемлемой частью жизни каждого человека. Без общества и взаимодействия с ним мы не можем жить.

Сегодня общению посвящено множество разнообразных трудов. Основной научной областью знаний, занимающейся проблемами общения, можно считать социальную психологию и ее раздел – психологию общения. В ней исследуются такие явления, как восприятие и понимание людьми друг друга; передача и получение информации, взаимовлияние и взаимодействие, межличностная и межгрупповая сплоченность, конфликтность и многое другое.

В широком смысле общение представляет собой совокупность совершенно различных связей между людьми. Это и обуславливает актуальность изучения процессов общения.

В узком смысле общение – это *процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем*. В психологическом словаре под редакцией А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского (М., 1998) **общение** рассматривается как *сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга*.

Психология общения владеет огромным арсеналом практического материала, что всегда и для любого человека является очень востребованным и актуальным.

Наше учебное пособие посвящено именно этой области психологии общения. В него вошли разнообразные виды практических заданий, психологическая диагностика, упражнения на понимание явлений, эффектов и феноменов межличностного общения; техники и приемы эффективного общения, а также технологии и рекомендации по управлению и контролю эмоциональной сферы и многое другое. Для того чтобы читателю было удобно ориентироваться в многочисленных аспектах и явлениях психологии общения, каждый раздел включает краткое описание основных теоретических понятий.

Структура пособия содержит в себе три, на наш взгляд, важнейших аспекта категории общения: перцептивный (восприятие людьми друг друга), коммуникативный (установление контактов) и интерактивный (взаимодействие людей). В них последовательно представлены вопросы для контроля и оценки знаний.

Желаем Вам приятного и эффективного общения!

## 1. ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Сущность **социальной перцепции** заключается в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Образ как результат и форма отражения предметов и явлений материального мира в сознании человека выступает важнейшим ключевым условием восприятия. Как отмечает В. В. Ситников, образ рассматривается как функциональная структура, которая по присущим ей законам упорядочивает многообразие отдельных явлений (Ситников В. Л., 2001, С. 15). По содержанию образ объективен в той мере, в какой он адекватно отражает действительность. Образ существует на уровне чувств (ощущение, восприятие, представление) и на уровне мышления (понятие, суждение, умозаключение).

*Восприятие является активным процессом, т. е. то, что мы воспринимаем, и то, как мы интерпретируем воспринятую информацию, с одной стороны, определяется нашим состоянием, с другой стороны, находится под нашим контролем.*

Механизмы социальной перцепции – это способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека; к ним относятся: идентификация, эмпатия, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Под **идентификацией** подразумевают способ понимания другого человека через осознанно или бессознательное уподобление его самому себе. Это наиболее простой способ понимания другого человека (Бодалев А. А., 1982).

**Эмпатия** – постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека.

**Децентрация** – способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Поскольку этот механизм освобождает от эмоциональной предвзятости, он является одним из самых эффективных в процессе познания другого человека.

**Социальная рефлексия** – осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. А. А. Бодалев (1996) отмечает, что интенсивность и полнота проявления коммуникативной рефлексии напрямую зависит от субъективной значимости партнера.

**Аттракция** – особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Выделяются 3 уровня аттракции: симпатия, дружба и любовь. Д. Маейрс (1997) описывает следующие факторы, стимулирующие проявление аттракции: географическая близость (соседство, обучение в одном классе и т. п.); взаимодействие и антиципация взаимодействия; про-

стое нахождение в поле зрения; физическая привлекательность; сходство мировоззрения; хорошие отношения к субъекту восприятия.

Н. В. Казаринова, В. Н. Куницына (2001) делят все факторы, стимулирующие аттракцию, на две группы:

1) внешние факторы, т. е. существующие до того, как начался процесс общения, это: потребность в аффилиации (доверительном общении), эмоциональное состояние партнеров по общению, пространственная близость;

2) внутренние факторы, возникающие в процессе взаимодействия: физическая привлекательность партнера по общению, стиль общения, фактор сходства между партнерами, выражение личного отношения к партнеру в процессе общения.

Механизм **каузальной атрибуции** связан с *приписыванием причин, как своему поведению, так и поведению другого человека*. Исследования атрибуции анализируют «психологию здравого смысла», посредством которой человек объясняет повседневные события. Феномен атрибуции возникает тогда, когда имеется недостаток информации о другом человеке, заменяя которую и приходится путем приписывания (атрибуции).

## **Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции**

1. *Тенденция переоценивать роль личностных факторов и недооценивать влияние ситуации, обстоятельств*. Эта ошибка характерна для «наблюдателей». Когда мы выносим оценку поведению других людей, часто просматривается следующая закономерность: при их неудачах мы говорим, что они плохо старались или что у них не хватает способностей; если же результат деятельности успешен, мы говорим, что им просто повезло. При самоатрибуции наблюдается обратная тенденция, так как ее основная цель – сохранение положительной самооценки.

2. *Ошибка ложного консенсуса (согласия)* – человек склонен интерпретировать свое поведение как типичное, свойственное большинству людей.

3. *Ошибка неравных возможностей ролевого поведения* – разные социальные роли предполагают разное поведение, поэтому при атрибуции воспринимающий интерпретирует поведение окружающих людей в строгом соответствии с их социальными ролями. В основе данной ошибки лежит склонность опираться на ролевые стереотипы.

4. *Игнорирование информационной значимости неслучившегося* – тенденция учитывать только очевидные факты. Представьте, что дом охраняется собакой. В этом случае о безопасности хозяев, в основном, судят, опираясь на поведение собаки: если собака спит, значит все спокойно.

К **механизмам межгруппового восприятия** относят: внутригрупповой фаворитизм, физиогномическую редукцию и стереотипизацию.

**Внутригрупповой фаворитизм** заключается в *тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой*. В. С. Агеев описывает ряд факторов, блокирующих его актуализацию:

1) более общие («надгрупповые») цели и социально значимые (не «группоцентрические») ценности межгруппового взаимодействия;

2) однозначность толкования, доступность и очевидность тех критериев, на основании которых извне выносятся решение об успехе или неудаче группы;

3) чередование успеха и неудачи группы в межгрупповом взаимодействии.

**Физиогномическая редукция** – это восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности. В каждой культуре имеются специфические способы, своего рода «ключи» (Агеев В. С., 2000), для восприятия («прочтения») другого человека. Эти «ключи» достаточно эффективны, когда «прилагаются» к представителям той же самой культуры, то есть позволяют быстро, нередко автоматически и вместе с тем достаточно адекватно воспринять другого человека. Но эти же самые «ключи» могут оказаться неадекватными при восприятии представителей других культур, причем, чем более значительны различия между культурами, тем в меньшей степени применимы «ключи» одной культуры для свернутого и автоматического «прочтения» представителей другой.

**Стереотипизация** – это процесс формирования стереотипов, сущность которого заключается в *тенденции максимизировать воспринимаемое различие между группами и минимизировать различия между членами одной и той же группы*. Стереотип чаще всего возникает на основе ограниченного предшествующего опыта, когда выводы строятся на базе ограниченной информации.

**Социальный стереотип** – это

1) *устойчивое представление о явлении или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы* (Филатова О. Г., 2000);

2) *упрощенное представление о каком-либо социальном объекте, связанное с обобщением и обладающее повышенной устойчивостью* (Андрюченко Е. В., 2000).

Предлагаем следующую классификацию социальных стереотипов:

1) конституционально-антропологические проявляются во влиянии антропологических признаков (типы телосложения, черты лица, пол) на оценку личности, психологических особенностей человека;



2) этнос-национальные стереотипы – это упрощенные, схематизированные, эмоционально окрашенные и чрезвычайно устойчивые образы какой-либо этнической группы или общности или национальности, легко переносимые на всех представителей этой группы;

3) статусные: проявление данного типа стереотипов связано с зависимостью восприятия и понимания другого человека от его социального статуса.

4) социально-ролевые – это проявление зависимости восприятия и оценки человека, его личностных особенностей от социальных ролей, которые выполняет этот человек, например, военный – дисциплинированный, строгий и т. д.

5) вербально-поведенческие: характеризуют зависимость восприятия другого человека от особенностей его поведения и речи;

6) эмоционально-эстетические стереотипы: связаны с зависимостью восприятия и оценки другого человека от его внешней привлекательности – непривлекательности;

7) профессиональные: в данном случае имеется в виду персонифицированный образ профессии, т. е. обобщенный образ типичного профессионала.

## **Эффекты восприятия**

*Эффект первичности и новизны* – при взаимодействии с малознакомыми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям.

*Эффект ореола – формирование специфической установки на воспринимаемого человека через направленное приписывание ему определенных качеств.* Наиболее явно этот эффект проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств (эксперименты А. А. Бодалева и П. Уилсона). В первую очередь «ореол» создают факторы внешней привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам.

*Эффект привлекательности* – заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека (эксперименты А. А. Леонтьева и А. Миллера).

*Эффект превосходства* – проявляется в том, что люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру.

*Эффект хорошего отношения к нам* – воспринимающий также склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией. Очевидно, что то, как относится к нам другой человек, влияет на наше впечат-

ление о нем. Более того, очень часто на возникающее у нас впечатление о человеке влияет его согласие или несогласие с нами по какому-то вопросу.

*Эффект проекции* – проявляется в приписывании приятному себе-седнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков. Классический пример проекции: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности, будут раздражать в подчиненных эти же качества.

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

## **Субъективные каналы восприятия и передачи информации**

Люди воспринимают и отражают окружающий мир посредством своих органов чувств. Проблема уровней передачи информации в процессе межличностного общения рассматривается в теории НЛП (нейролингвистическое программирование). Авторы этой теории Р. Бэндлер и Дж. Гриндер (2008) считают: поскольку язык каждого человека отражает его субъективный мир, то и влиять на этот мир можно, влияя на язык как знаковую систему.

Существуют несколько типов модальностей или репрезентативных систем, связанных с тем или иным каналом восприятия. Обычно одна из систем является основной, то есть лучше развита. Ведущая модальность проявляется в речи, в соответствующих словах, а также в характерных жестах и движении глаз. Выделяют:

❖ *Аудиальную репрезентативную систему* – доминирует слух. В речи часто встречаются такие слова и фразы: «послушай», «звучит как музыка», «пропускать мимо ушей», «скажите мне» и т. п.

❖ *Визуальная репрезентативная система* – преобладает зрение. Характерные слова и фразы: «вижу, что вы имеете в виду», «это выглядит», «при ближайшем рассмотрении», «туманное представление» и т. п.

❖ *Кинестетическая система* – преобладают двигательные и тактильные ощущения. Характерные слова и фразы: «подождите секунду», «холодный человек», «уловил идею», «ловко сделано», «это меня задевает» и т. п.

❖ *Обонятельная и вкусовая системы*. Характерные слова и фразы: «горькая пилюля», «это дурно пахнет», «дело вкуса», «о вкусах не спорят», «свежий, как роза» и т. п.

Предполагается, что у субъектов с разными доминирующими модальностями часто возникает непонимание, поскольку их восприятие и понимание одних и тех же явлений могут быть совершенно различными. Для улучшения взаимопонимания и выработки общего смысла передаваемой информации между субъектами, обладающими различными модальностями-

ми, используют следующие приемы: присоединение (подстройка), закрепление, ведение.

## Задания

1. Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент.

Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство).

Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

2. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?

Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

3. О каком виде стереотипов идет речь в исследованиях американского ученого Secorda? Люди с похожими чертами лица действительно оказались похожими между собой и по личностным характеристикам.

4. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

5. Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о ком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках, возможно, шла речь?

6. Напишите на листе бумаги в столбик имена 5 человек, которые вам нравятся, вам симпатичны, но не по внешним признакам, а по качествам личности, это не должны быть родственники. Затем для каждого из них (в столбик) выпишите качества (4–6), которые его характеризуют как личность. Можно выполнить это задание в виде таблицы (таб. 1).

Таблица 1

Вася М.	Коля	Маргарита Витальевна	Петр Сергеевич	т. Вика
пунктуальность	выносливость	самолюбие	верность	смелость
смелость	любопытность	трудолюбие	смелость	верность
любопытность	бережливость	смелость	самообладание	кругозор
решительность	усердие	верность	пунктуальность	преданность

Затем сделайте такую же работу с людьми, которые вам не нравятся, вам не симпатичны.

Вывод. Вы заметите, что качества в первой таблице будут повторяться; то же наблюдается, как правило, и при заполнении второй таблицы. Что лежит в основе этого явления?

7. Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

8. В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин приезжают в гости к молодой вдове Софье Антоновне, в которую влюбился С. А. Розовый. В разговоре Дружнин признается, что хотел помешать помолвке (Дружнин имел предубеждение против вдов). Происходит следующий диалог между Дружниным и Софьей Антоновной:

ДРУЖНИН. Изволь, я признаюсь. Вот в чем дело, Софья Антоновна. Надобно вам признаться, что я его очень люблю... Я его очень люблю, Софья Антоновна.

(Розовый смотрит на него пристальным взглядом, в котором выражается благодарность).

ДРУЖНИН. Я знаю его слабое сердце; мне случалось видеть неприятности, которые он должен был терпеть за этот недостаток. Я недавно узнал, что он познакомился с вами. Извините, почему-то я имел об вас не совсем выгодное мнение; я испугался, чтоб это знакомство не довело его до чего-нибудь серьезного, и приехал к вам с намерением воспрепятствовать вашему сближению.

СОФЬЯ АНТОНОВНА. И только?

ДРУЖНИН. Больше ничего.

СОФЬЯ АНТОНОВНА. Скажите, сделайте одолжение, отчего вы составили обо мне такое мнение?

ДРУЖНИН. Право, не могу вам сказать отчего!

Какой эффект социальной перцепции сыграл роль при формировании первоначального (заочного) мнения Дружнина о Софье Антоновне?

9. Александр Дюма в своей книге о путешествии по России рассказывает следующую историю о случае, приключившемся с императором Александром I.

«Однажды, прибыв в малороссийскую деревню, одетый в военный сюртук, без каких-либо внешних знаков отличия, которые бы указывали на его звание, Александр вышел из коляски и, пока перепрягали лошадей, пешком поднялся на невысокий холм, на вершине которого дорога раздваивалась. Там стоял небольшой домик, крайний в этом селении, а у порога дома сидел, покуривая, человек, одетый в шинель, напоминавшую одеяние императора.

– Приятель, – спросил Александр, употребив слово, какое обычно используют собеседники в разговоре на равных, – по какой из этих дорог надо ехать, чтобы добраться до...?

Человек с трубкой оглядел императора с головы до ног, удивленный, что какой-то путешественник позволил себе обратиться к человеку его чина столь фамильярно, и, небрежно, указав рукой на одну из дорог, сказал:

– По этой, голубчик.

Император понял, что допустил оплошность, чересчур бесцеремонно обратившись к такой важной персоне, какой был на вид его собеседник.

– Простите, сударь, – сказал он, приблизившись к нему и поднеся ладонь к своей фуражке, – вы позволите еще один вопрос?

– Ну, так? Какой? – спросил курильщик презрительно.

– Позвольте полюбопытствовать: какой у вас чин?

Угадайте.

– Должно быть, сударь – поручик?

– Берите выше.

– Капитан?

– Еще выше.

– Майор?

– Давайте дальше...

– Подполковник?

– Вот теперь в точку.

Император поклонился.

– А теперь мой черед, – сказал человек, попыхивая трубкой. – Извольте, кто вы?

– Отгадайте, – ответил император.

– Поручик?

– Выше.

– Капитан?

– Еще выше.

– Майор?

– Дальше, дальше...

– Подполковник?

– Мимо...

Курильщик встал с места.

– Полковник?

– Не угадали.

Человек вынул трубку изо рта и принял почтительную позу.

– Ваше превосходительство, стало быть генерал-лейтенант?

– Уже ближе.

– Может, фельдмаршал?

– Еще усилие, подполковник, и вы угадаете.

– Его императорское величество! – воскликнул подполковник, вырвав изо рта трубку, которая, упав на землю, разлетелась на кусочки...»

Объясните, какой фактор помешал курильщику узнать императора по схеме стереотипизации:

а) фактор привлекательности;

б) фактор отношения к нам;

в) фактор превосходства.

10. Что вы знаете о феномене «безучастного наблюдателя»? Какие факторы могут оказать влияние на получение необходимой помощи?

Прочитайте описание ситуаций и укажите, в какой из двух ситуаций у героя больше шансов дожидаться помощи от окружающих. Аргументируйте свое мнение.

а) Турист заблудился и не может найти дорогу к отелю в небольшом провинциальном городке.

ИЛИ

Турист заблудился и не может найти дорогу к отелю в многомиллионном городе.

б) Сергей Алексеевич на своей машине «Лада-Калина» ехал с дачи на важную встречу с представителями крупной фирмы, с которой предполагалось сотрудничество. Внезапно что-то случилось со сцеплением. Сергей Алексеевич в отутюженном костюме и строгом галстуке стоял на дороге и ждал помощи. Дорога оглашалась лишь ревом мотоциклов рокеров.

ИЛИ

Сергей ехал на мотоцикле в город, внезапная поломка заставила его остановиться на обочине дороги. Вдали показались мотоциклы рокеров.

в) Порыв мокрого ветра вырвал из рук Ольги зонт и погнал его вдоль набережной.

ИЛИ

Ольга пытается пристроить свой пляжный зонт, но тот никак не может защитить ее от солнечных лучей.

11. Прочитайте эпизод из поэмы Н. В. Гоголя «Мертвые души».

Чичиков разглядывал себя в зеркале, примеряя новый фрак наваринского дыма с пламенем, который блестел, как шелк.

"Поворотился направо – хорошо! Повернулся налево – еще лучше! Перегиб такой, как у камергера или у такого господина, который так и чешет по-французски, который, даже и рассердясь, выбраться не умеет на русском языке, а распечат французским диалектом. Деликатность такая! Он попробовал, склоня голову несколько набок, принять позу, как бы адресовался к даме средних лет и последнего просвещения: выходила, просто картина.»

Почему Чичиков придавал такое большое значение фракту и одежде в своих предприятиях? Какой из эффектов социальной перцепции ему должен был помочь в осуществлении его планов? Найдите единственный правильный ответ:

- а) эффект ореола;
- б) эффект новизны;
- в) эффект стереотипизации.

12. Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Проме-

тей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

13. В комедии В. Шекспира «Двенадцатая ночь» приятели Фабиан и сэр Тоби решили пошутить над воздыхателем графини сэром Эндрю Эгьючиком и посланцем герцога Орсино – юношей Цезарио (в действительности переодетой в мужской костюм девушкой Виолой). Они уговорили сэра Эндрю вызвать на дуэль мнимого соперника Цезарио. В шутку Фабиан и сэр Тоби пугают каждого из будущих противников, рассказывая о них небывалые:

ФАБИАН. Знаю только, что рыцарь в страшном негодовании против вас, вплоть до смертельного исхода. А подробности мне неизвестны.

ВИОЛА. А что он за человек, скажите пожалуйста?

ФАБИАН. Его внешность не сулит того, что обнаруживается при испытании его храбрости. Он действительно один из самых опытных, неукротимых и опасных драчунов в Иллирии. Если угодно, мы пройдем к нему, если удастся, я постараюсь помирить вас.

ВИОЛА. Вы меня очень этим обяжете. По мне худой мир лучше доброй ссоры, и меня не тянет прославиться как забияка.

Уходят.

Входит сэр Тоби и сэр Эндрю.

СЭР ТОБИ. Да, дружище, в нем что-то дьявольское. Я сроду не встречал такого типа. Мы чуток поразмялись с ним на рапирах, ножнами и так далее. Он делает выпады с такой страшной стремительностью, что это просто невыносимо, а при батмане отвечает так точно, что ноги не успевают коснуться подошвами земли. Говорят, он был учителем фехтования у персидского шаха.

СЭР ЭНДРЮ. Вот черт, я бы не хотел затеваться с ним.

СЭР ТОБИ. Да, но теперь его не утихомиришь. Фабиан тут едва с ним справляется.

СЭР ЭНДРЮ. Чтобы ему пусто было! Кабы я знал, что он не трус и так умеет фехтовать, я бы его лучше послал ко всем чертям, чем с ним задираться. Пусть он покончит дело миром, и я подарю ему моего чалого Капилета.

СЭР ТОБИ. Попробую ему предложить. Пойдите тут и держитесь как ни в чем не бывало. Надеюсь, все обойдется без крови. (В сторону) Покажусь на твоём чалом, как на тебе самом.



Какой психологический эффект социальной перцепции здесь имеет место?

14. В романе Д. Н. Мамина-Сибиряка «Хлеб» между героями Полуяновым и Ечкиным происходит следующий диалог:

ПОЛУЯНОВ. А я думаю, Борис Яковлевич, очки себе купить... дымчатые, в золотой оправе... да.

– Разве у вас глаза слабые?

– Нет... Но в очках как-то солиднее. Старобровский носит очки. Мышников. одним словом, все серьезные люди.

– Отчего ж, можно и очки, – милостиво согласился Ечкин, думавший совсем о другом. – Да, конечно, очки...

– Купцы, и те нынче в очках ходят. Вон Евграф Огибенин... да.»

«На следующий день Полуянов явился в золотых очках и даже подстриг бороду Шамбор. Нельзя, дело было слишком серьезное, и каждая мелочь имела свое значение».

Объясните, какой фактор социальной перцепции хотел использовать Полуянов.

15. Прочитайте рассказ А. Дюма об императоре Павле I.

«Французская революция вызвала у него крайнее раздражение; тот, кто осмеливался напомнить ему о ней каким-либо фактом, сравнением, цитатой, шуткой, тотчас же впадал в немилость.

Как-то раз он возвращался из Гатчины в двухместных дрожках, с ним ехал один из его фаворитов, позади следовала другая карета, в которой находились интендант и два секретаря.

Они пересекли великолепный лес, с тех пор исчезнувший, как исчезают один за другим все русские леса.

– Посмотрите: какие чудные ели! – сказал Павел своему фавориту.

– Да, – согласился последний и добавил: вот они, представители прошлых веков.

– Представители!!! – закричал Павел. – Вот словечко, отдающее французской революцией. Пересядьте в другую карету, сударь.

И Павел высадил фаворита из своего экипажа с тем, чтобы тот занял место рядом с секретарями.

Этот фаворит оставался в немилости в течение всей жизни Павла только потому, что вдарился в историческую поэзию по поводу елового леса...»

Объясните причину внезапного гнева императора Павла I.

Выберите единственный правильный ответ:

а) приписывание;

б) установка.

## Тренинговые упражнения (выполняемые в группе)

### 1. Упражнение «Знакомство»

Цель: выявить наиболее эффективные способы начала общения.

Процедура: участники делятся на две группы. Каждый член первой группы придумывает себе имя, образ, «легенду», адрес, телефон. Во второй группе все остаются самими собою.

Члены второй группы должны познакомиться с кем-нибудь из первой группы участников, ведущих себя как «трудные» (не желают открываться, категоричны и т. д.)

Оговаривается ситуация (транспорт, улица, школа, пляж, какой-либо город и пр.). После проигрывания происходит обмен ролями.

Обсуждение. Что чувствовали знакомящиеся и те, с кем знакомятся? Что помогало, что мешало? Какие самые удачные способы входа в коммуникацию?

### 2. Упражнение «Приветствие»

Цель упражнения:

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Процедура: участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Ведущему важно обратить внимание на манеры установления контактов.

На задание отводится 10–15 минут. По его окончании можно разобрать типичные ошибки, допущенные участниками, и придумать эффективные способы приветствий.

### 3. Упражнение «Поздороваться без слов»

Цель: расширение репертуара поведения в начале контакта, во время знакомства.

Процедура: каждый участник должен поздороваться с каждым членом группы без слов, используя возможности мимики, пантомимики, но молча.

Если приветствия однообразны, следует напомнить способы приветствия из фильмов или национальные способы приветствия.

### 4. Упражнение «Первое впечатление, восприятие партнера в общении»

Цель: развитие сензитивности. Выявить значение взгляда в общении, невербальные составляющие общения.

Проводится в форме групповой дискуссии на тему: «Первое впечатление и его составляющие».

### 5. Упражнение «Выявления соответствия индивидуального и общего мнения»

Цель: показать различия в индивидуальном мнении, научить принимать этот факт, а также то, что твое мнение не всегда совпадает с мнением окружающих.

Процедура:

а) все участники сидят в кругу. Одному из них предлагают пересадить всех, учитывая цвет глаз: от светлоглазых до темноглазых. Никто не имеет права корректировать его мнение в ходе выполнения задания.

Затем кому-нибудь другому предлагается скорректировать полученную комбинацию по-своему. То же предлагается следующему.

Вывод: каждый видит по-своему;

б) предлагается одному участнику пересадить всех в соответствии с тембром голоса. Каждый участник произносит свое имя. Прослушав эти голоса, ведущий должен рассадить всех от самого высокого до самого низкого. Кто-нибудь корректирует.

Вывод: каждый слышит по-своему;

в) предлагается расставить участников по теплоте рук. Другие корректируют.

Вывод: каждый чувствует по-своему.

Обсуждение: как при существовании индивидуального восприятия людям удастся решать проблемы общения? Нужно подвести к принципам общения: «Каждый имеет право чувствовать, видеть, слышать, думать по-своему; каждый обязан признавать это право за окружающими».

## 6. Упражнение «Город слепых»

Цель: тренировка оттенков восприятия партнера.

Процедура: сначала все медленно ходят по пространству с открытыми глазами. Затем все продолжают также медленно ходить, но уже с закрытыми глазами. Ведущий говорит: «Если вы с кем-то сталкиваетесь то не открывайте глаза, а продолжайте свое движение».

Далее все так же ходят с закрытыми глазами. Но установка уже другая: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то прикоснитесь друг к другу тыльной стороной ладони».

И наконец, все продолжают ходить с закрытыми глазами и получают следующее задание: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то ощупывайте друг друга тыльной стороной ладони, стараясь узнать партнера».

Обсуждение: что вы чувствовали во время всего упражнения, что было легко, а что сложно?

## 7. Упражнение «Ведущая модальность в общении»

Цель: определение ведущих модальностей с последующим развитием малоиспользуемых модальностей; развитие наблюдательности; развитие игровых форм поведения.

Процедура:

а) Каждому участнику дается иллюстративный материал (лучше репродукции пейзажей), и нужно составить небольшой рассказ по данной иллюстрации и записать.

Несколько рассказов зачитываются. По используемым предикатам определяется ведущая модальность;

б) разделившись на пары, составить рассказ, но использовать предикаты не своей ведущей модальности, т. е. поговорить не на «своем языке».

Обсуждение: сравнить процесс описания в первом и во втором случае, выделить трудности, с которыми, возможно, члены группы столкнулись. Можно предложить обсудить вопрос о возможности активизации редкоиспользуемой модальности;

в) предложить нескольким участникам группы рассказать о каком-нибудь случае из своей жизни. После каждого рассказа проанализировать жесты, позы, попытавшись соотнести их с ранее полученной информацией о ведущих модальностях;

г) разыграть (заранее подготовленную) сценку встречи либо разговора в транспорте (сцены могут быть любыми). По поведению, словарю определить ведущую модальность участников сцен.

## Психологическая диагностика

Методика «Структура образа человека (иерархическая)»  
автор В. А. Ситников

Для выполнения заданий можно использовать обычные ученические тетради, но можно выполнять их и на отдельных листах, а затем скрепить и сложить в папку.

Если вы будете впоследствии проводить это исследование с другими людьми, то предложите испытуемым на каждом листе в верхнем левом углу написать их личный код, состоящий из шести цифр, соответствующих дате рождения (число, месяц и год, например: 01.06.91.). Это необходимо для того, чтобы при анализе результатов данные не перепутались с другими.

(Личный код)

Таблица 2

Кто я, какой я		Кто я для большинства людей		Каким бы я хотел быть	
1		1		1	
2		2		2	
3		3		3	
...		...		...	
20		20		20	
Очередность «портретов»		Очередность «портретов»		Очередность «портретов»	

### Задание 1.1. «КТО Я?»

Вероятно, каждый не только задавал себе этот вопрос, но и пытался найти на него ответ, общаясь с другими людьми или отвечая на вопросы хитроумных тестов. Но часто ли вы сами честно отвечали себе? Попробуйте еще раз, но сделайте это следующим образом:

– на чистом листе бумаги напишите: «Кто я?» и прямо под вопросом в столбик проставьте цифры от 1 до 20;

– закройте глаза и задайте себе вопрос: «Кто я?». Первый же, пришедший в голову ответ, запишите напротив цифры 1 (глаза предварительно лучше открыть), затем повторите эту процедуру еще девятнадцать раз. При этом помните сказанное выше:

– не занимайтесь перебором вариантов;

– старайтесь быть честными и искренними, т. к. при других вариантах ответы теряют смысл, но при этом меру искренности и доверительности наших ответов регулируйте сами, ни к кому не обращаясь за советом – все равно лучше вас это никто не знает;

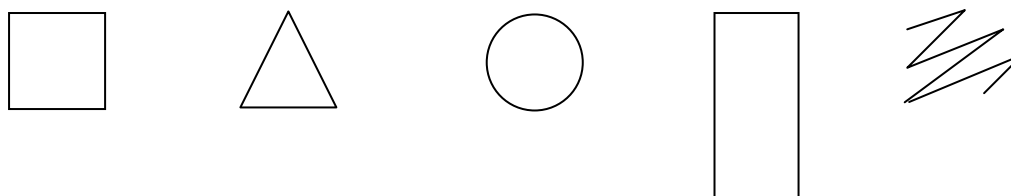
– ни с кем не консультируйтесь и обязательно дайте все двадцать ответов, так как именно последние ответы находятся в самой глубине вашего сознания, а потому являются наиболее интересными для самопознания, т. к. реже всего осознаются вами, но имеют существенное влияние на вас.

В первом задании вы «нарисовали» свой «словесный портрет», а теперь, выполнив задание 1.2, вы дополните его «психогеометрическим портретом».

### Задание 1.2. «ПОРТРЕТЫ»

Может показаться, что это задание не имеет никакого отношения к самопознанию, но это лишь кажется. Желаящие убедиться в этом могут познакомиться с книгой А. А. Алексеева и Л. А. Громовой «Психогеометрия для менеджеров» Л., Знание, 1991.

Перед вами нарисованы пять различных фигур:



Представьте себе, что это не фигуры, а портреты различных людей, и наш художник-авангардист, как истинный художник, старался передать не внешнее сходство, а внутреннюю сущность этих людей. Конечно, все люди разные, но даже в самых непохожих есть что-то общее.

Посмотрите на эти портреты и найдите тот, который больше других похож на вас. Нарисуйте его рядом с первым заданием и поставьте под ним цифру 1. Снова посмотрите на портреты и из оставшихся четырех портретов (уже менее первого похожих на вас) снова выберите тот, что более других похож на вас, нарисуйте его снизу или справа от первого «вашего» портрета и поставьте под ним цифру 2. (Повторите эту процедуру до конца, включая пятый портрет – портрет того, кто меньше всего или совсем не похож на вас.)

Выполнив это задание, переверните страницу (или закройте результаты первых двух заданий, чтоб они вас не отвлекали), напишите название следующего задания:

### Задание 1.3. «Кто я для большинства других людей?»

Инструкция по процедуре выполнения этого задания точно такая же, как и в предшествующем задании 1.1., отличается только вопрос.

Выполнив это задание, рядом напишите название следующего задания и выполните его.

#### Задание 1.4. «ПОРТРЕТЫ – 2»

Процедура выполнения этого задания точно такая же, как и в задании «ПОРТРЕТЫ», но вместо слов «который больше всего похож на меня» надо поставить слова «который, по мнению большинства людей, больше всего похож на меня».

Выполнив это задание, переверните страницу (или закройте результаты первых двух заданий, чтоб они вас не отвлекали), напишите название следующего задания:

#### Задание 1.5. «Каким бы я хотел быть?»

Инструкция по процедуре выполнения этого задания точно такая же, как и в предшествующем задании 1.1., отличается только вопрос.

Выполнив это задание, рядом напишите название следующего задания и выполните его.

#### Задание 1.6. «ПОРТРЕТЫ – 3»

Процедура выполнения этого задания точно такая же, как и в задании 1.2. «ПОРТРЕТЫ», но вместо слов «который больше всего похож на вас», надо поставить слова «на котором изображен человек, на которого вы хотели бы больше всего быть похожим».

Завершив выполнение данной серии заданий, вы получили конкретный рабочий материал для самоанализа. Как же осуществить этот анализ?

Ниже вам будет предложен один из вариантов структурного анализа собственного «Я-образа» (т. е. ваших представлений о самом себе), но прежде необходимо дать небольшую справку.

Понятие образа является одним из центральных в психологии, поскольку именно образы, отражая объективную реальность, являются содержанием психики субъекта. Кроме широкого толкования этого понятия, существуют и другие его значения. Так, например, нередко образ рассматривают как некий промежуточный или конечный результат познавательной деятельности, как продукт восприятия, памяти, мышления, воображения. Кроме того, образ рассматривается и как функциональная структура, которая по присущим ей законам упорядочивает многообразие отдельных явлений. Такое толкование первоначально применялось к описанию психики, а затем распространилось на область физических, физиологических, социальных и других явлений.

Признавая огромную информационную емкость психических образов, психологи, в большинстве своем, ограничивают их изучение областью познавательных процессов.

В то же время, в современной психологии все чаще понятие образа применяется не только в узко когнитивном значении. Так, в работах А. Н. Леонтьева была выдвинута гипотеза об «образе мира» как многомерном психологическом образовании. Целый ряд работ последнего времени посвящен проблемам «Я-образа» личности. В условиях социальных и экологических катаклизмов появляются работы, посвященные «образам» политика и бизнесмена, трагедии Чернобыля и экологической катастрофы... Важнейшими являются смыслообразующая, мотивирующая, прогностическая, регулирующая и корректирующая функции образа. Эти функции неоднозначно представлены в сознании человека. В функциональной разноразмерности образа осознается обычно лишь его смыслообразующая функция, остальные же обычно остаются вне «фокуса сознания».

Многомерность и многофункциональность образов, которые формируются у человека в течение его жизни, вызывает все больший интерес как ученых, так и практиков, поскольку ожидается, что понимание структуры образов, путей их образования и способов преобразования позволит выявить новые механизмы повышения эффективности деятельности и взаимодействия людей.

Анализируя собственные «Я-образы» можно лучше понять себя, свое отношение к миру, людям, самому себе. Анализ своих «Я-образов» дает человеку возможность точнее осознать как (и почему так) относятся к нему другие люди.

Все это позволяет более эффективно реализовать себя в деятельности и общении.

Как уже отмечалось, выявление реальной структуры «Я-образа» осложняется свернутостью этого образа, трудностью его актуализации в процессе реальной деятельности. Как правило, влияние образа оказывается опосредовано подсознанием и сливается с влиянием на человека и его деятельность множества других факторов как субъективного порядка (ценности, цели, эмоции, способности и пр., и пр.), так и объективного (условия, требования и возможности среды и др.). Многие элементы образа не осознаются вообще или осознаются лишь в конкретных ситуациях.

Проведя три варианта актуализации (т. е. осознания, конкретизации, обозначения словами) своих представлений о самом себе, вы, наверняка, обнаружили некоторые различия в своих ответах на вопросы: «кто я?», «кто я для большинства других людей?», «каким бы я хотел быть?».

Различия между ответами на вопросы определяются тем, что психически здоровый человек, имеющий некоторый опыт общения с другими людьми, понимает, что его представления о том, каков он есть, далеко не всегда соответствуют тому, каким он кажется окружающим и тому, каким бы он хотел быть.

Реальная структура «Я-образа» является фактически индивидуальной для каждого конкретного случая осознания этого образа, но в каждой индивидуальной структуре образа представлены и некие типичные черты.



То есть, если мы будем неоднократно (эпизодически или регулярно) анализировать свой «Я-образ» с помощью уже знакомой нам методики «20-Я», то в большинстве случаев результаты будут различны, так как в каждом конкретном случае мы осознаем те или иные особенности своей личности и зависимости от мотивов и условий этого осознания, от своего самочувствия и настроения, а также от целого ряда других факторов.

Но, в то же время, при сравнении этих результатов можно будет обнаружить и устойчиво повторяющиеся варианты черт. Эти черты представляют собой типичные компоненты структуры нашего представления о себе.

Различия между типичными и индивидуальными компонентами структуры «Я-образа» представляют немалый интерес для анализа, т. к. дают возможность глубже понять не только структуру «Я-образа», но и факторы влияющие на ее формирование.

Провести анализ «Я-образа» поможет метод контент-анализа, который позволяет обобщить и структурировать самые различные и несхожие определения для того, чтобы можно было сопоставить между собой имеющиеся варианты образов.

Образ человека складывается на основе представления о его личности, особенностях поведения, деятельности, о его физических, эмоциональных, познавательных особенностях.

Контент-анализ ответов по методике «20-Я» целесообразно осуществлять по предлагаемым ниже параметрам.

Все определения личности, отражаемой в сознании конкретного человека, можно анализировать и структурировать по разным параметрам, выделяя при этом несколько типов характеристик личности:

- 1) локусные;
- 2) личностные;
- 3) оценочные;
- 4) гендерные (мужские, женские, андрогинные).

1. Локусные характеристики отражают локус контроля личности. Методика «20 высказываний» изначально, в 1954 году, предлагалась Т. Куном и Мак-Партлендом в качестве теста, позволяющего выявить экстравертированный или интровертированный тип личности. Испытуемому предлагалось не задумываясь записать подряд двадцать определений самого себя, отвечая себе на вопрос: «кто я, какой я?». Все высказывания делились на *конвенциональные* (от «конвенция» – «договор»), объективные и на *личностные*, субъективные определения личности. Критерием отнесения к экстравертам авторы теста считали 10 и более конвенциональных определений; если их было меньше десяти, то человека относили к интровертам. Как показывают результаты наших исследований, в которых принимали участие несколько тысяч человек из России, Германии, США, сегодня этот

критерий не может быть основанием для тестирования локуса контроля, т. к. подавляющее большинство испытуемых называют меньше 10 конвенциональных характеристик.

1.1. Конвенциональные характеристики не отражают личное отношение к человеку, а определяют объективную статусно-ролевую характеристику личности: человек, сестра, гражданин и т. п. Условное обозначение «к» – конвенциональные, т. е. договорные, общепринятые характеристики.

1.2. Личностные характеристики отражают субъективные представления о человеке и позволяют достаточно четко структурировать и сравнить между собой представления о различных людях. Их можно анализировать по разным основаниям, в зависимости от задач исследования. В предлагаемой нами методике, как правило, мы все многообразие личностных характеристик подразделяли на девять категорий.

2.1. Характеристики, отражающие наличие или отсутствие тех или иных материальных благ и отношение к ним (богатый, жадный, щедрый, хочет яхту и т.п.; условное обозначение «а» – «акquisитивные»).

2.2. Личностно-волевые характеристики (упорный, неусидчивый, целеустремленный и т. п.; условное обозначение «в» – «волевые»).

2.3. Характеристики особенностей поведения личности как субъекта деятельности (труженик, лентяй, аккуратный и т. п.; условное обозначение «д» – «деятельностные»).

2.4. Характеристики интеллектуально-творческой сферы личности (любопытный, невнимательный, выдумщик и т. п.; условное обозначение «и» – «интеллектуально-творческие»).

2.5. Метафорические – отражающие березка, солнышко, мрак и т. п.; условное обозначение – «м»).

2.6. Характеристики особенностей поведения личности, проявляющиеся как во взаимодействии, так и в деятельности (игривый, шустрый, активный, осторожный и т. п.; условное обозначение – «п» – «поведенческие»).

2.7. Характеристики особенностей поведения личности как субъекта взаимодействия (помощник, добрый, задира и т. п.; условное обозначение «с» – «социальные»).

2.8. Телесно-физические характеристики (толстенький, шустрый, не-ряха и т.п.; условное обозначение – «т» – «телесные»).

2.9. Эмоционально-личностные характеристики (веселый, добрый, задира и т.п.; условное обозначение – «э» – «эмоциональные»).

3. Оценочные характеристики отражают модальность отношения к человеку:

3.1. Положительную (добрый, умный, смелый, ласковый и т. п.; условное обозначение – «+»);

3.2. Отрицательную (злой, глупый, трусливый, грубый и т. п.; условное обозначение – «-»);

3.3. Нейтральную (не содержащую четко выраженную оценку отношения к человеку, например: блондин, гражданин, продавец и т. п.; условное обозначение «=»);

3.4. Амбивалентную (которую можно в зависимости от ситуации (контекста) считать либо позитивной, либо негативной, например: строгий, тяжелый, непредсказуемый и т. п.; условное обозначение – амбивалентные «>»).

Некоторые определения могут попадать в несколько категорий, так «добрый» относится к категориям 2.2 и 2.5, «шустрый» к категориям 2.1 и 2.7 и т. п. В этом случае их следует учитывать в каждой категории.

Определения различаются между собой по модальности: они могут быть **положительными** (добрый, помощник, умный – условное обозначение «+»); **отрицательными** (неряха, задира, невнимательный – условное обозначение «-»); **нейтральными** или **амбивалентными**, т. е. не имеющими однозначной оценки (игривый, шустрый, строгий; условное обозначение «=»).

Для того, чтобы проанализировать «Я-образы» необходимо:

1. Каждое высказывание промаркировать, т. е. возле каждого высказывания проставить соответствующее условное обозначение.

2. По каждому заданию отдельно:

– подсчитать количество определений разной модальности;

– подсчитать количество определений отнесенных к каждой категории (при этом сумма категорий может превышать сумму определений), но не должна быть меньше 20.

3. Составить сводную таблицу № 1, например:

Категория	Задание 1.1.	Задание 1.3	Задание 1.5	Всего	Среднее
«конвенциальные»	8	4	1	13	4,3
личностные	12	11	11	34	11,3
в том числе:					
«акquisитивные»	1 (1+)	3 (2+; 1-)	2 (1+; 1=)	6 (4+; 1-; 1=)	2
«волевые»	8 (6+; 1-; 1=)	5 (3+; 2-)	5 (5+)	18 (14+; 3-; 1=)	6
«деятельностные»	3 (1+; 1-; 1=)	3 (2+; 1=)	4 (4+)	10 (7+; 1-; 2=)	3,3
«интеллектуальные»	...	...	...	...	...
«метафорические»	...	...	...	...	...
«поведенческие»	...	...	...	...	...
«социальные»	...	...	...	...	...
«телесные»	...	...	...	...	...
«эмоциональные»	...	...	...	...	...
«фемининные»	...	...	...	...	...
«маскулинные»	...	...	...	...	...
«+»	8	7	10	25	
«-»	2	3	...	5	
«=»	2	1	1	4	

4. По каждому заданию отдельно:
- сопоставить соотношение конвенциональных и личностных определений,
  - проранжировать (упорядочить от большего к меньшему) определения, относящиеся к волевым, деятельностным, интеллектуальным, метафорическим, поведенческим, социальным, телесным, эмоциональным характеристикам «Я-образа».
5. Составить сводную таблицу № 2, например:

Категория	Задание 1.1	Задание 1.3	Задание 1.5	Всего	Среднее
«Конвенциональные»	–	–	–	–	–
«Личностные»	8/...	4/...	1/...	13/...	4,3/...
Код ранжирования	кдивсэпкм	эсдпкивкм	дсиэпвкм	10 (7+; 1–; 1=)	3,3

6. Анализируя данные сводных таблиц, ответить на следующие вопросы:

1. Почему различаются данные в разных столбцах?
2. О чем говорит соотношение объективных и субъективных характеристик?
3. На какие стороны своей личности я обращаю больше внимания и почему?
4. На какие стороны своей личности я обращаю меньше внимания и почему?
5. Каким сторонам своей личности я уделяю равноценное (большое, незначительное или достаточное) внимание и почему?
6. Что вызвало особое удивление или интерес при анализе и почему?
7. Что приятно удивило меня и почему?
8. Что вызвало мою озабоченность и почему?
9. Что бы мне хотелось изменить и почему?
10. Как я собираюсь это делать и почему именно так? Если вас ничего не удивило, не озаботило и вы ничего не собираетесь менять, ответьте на вопросы: «Почему не удивило? Почему не озаботило? Почему не собираюсь менять?»

Старайтесь избегать односложных и неконкретных ответов. В большинстве случаев они малоинформативны и лишь зря отнимают Ваше время.

Меру глубины и искренности определяйте самостоятельно. После того как вы ответили на эти вопросы и записали ответы в рабочей тетради (или своем дневнике), вы готовы к тому, чтобы начать ознакомительную психодиагностическую практику в школе или детском саду.

Как известно, образы сложных объектов и явлений весьма непросто вербализовать и информация, полученная таким способом, не дает полного представления об имеющихся у человека образах.

Полное, точное представление получить, скорее всего, невозможно, но применение графических методик позволяет существенно дополнить информацию о структуре образов и о личности того, чьи образы изучаются.

Последнее представляется весьма важным, так как именно личностный опыт человека, система его отношений к миру отражается в конкретных образах. В свою очередь, и вербализованные образы дают дополнительную информацию о личности, продуцирующей образы.

Для получения данных о невербальных параметрах Я-образов детей и взрослых, об их представлениях о ребенке и некоторых личностных особенностях в разработанную нами методику «СОЧ(И)», кроме процедуры «20 высказываний», был включен модифицированный вариант психогео-метрического теста, разработанный американским практическим психологом Сьюзен Делингер. В России этот тест появился благодаря переводу на русский язык, адаптации и модификации профессоров ЛГПИ (ныне РГПУ) имени А. И. Герцена А. А. Алексеева и Л. А. Громовой в 1990 году.

В основу этой методики положена интерпретация результатов ранжированного выбора из пяти фигур: квадрата, треугольника, круга, прямоугольника и ломаной линии – зигзага (рис. 1). С. Делингер указывает на два основных теоретических источника: учение о психологических типах К. Г. Юнга и теоретические представления о функциональной асимметрии больших полушарий головного мозга.

Авторы русской версии психогео-метрического теста указывают также на сходство концепции теста с типологией, разработанной американским профессором Полем Маклиным (McLean P.) и немецким антропологом Рольфом В. Ширмом (Schirm Rolf W.) .

А. В. Либиным разработана отечественная модификация теста Э. Махони, существенно отличающаяся от оригинала.

Е. С. Романова и О. Ф. Потемкина предложили свой вариант данной модификации, который использовался в ходе пилотажного исследования.

Предварительный анализ эмпирического материала, собранного с применением указанных методик, показал, что результаты, полученные с использованием теста «конструктивный рисунок человека из геометрических фигур» и «психогео-метрического теста», принципиально не отличаются. В то же время проведение и анализ теста «конструктивный рисунок человека из геометрических фигур» занимает существенно больше времени, поэтому в дальнейшем анализ полученных результатов будет основан на данных психогео-метрического теста.

Этот выбор основан на большей компактности, процедурной простоте, достаточной широте интерпретации и проверке на валидность и надеж-

ность данного теста, осуществленной сотрудниками кафедры психологии РГПУ им. А. И. Герцена.

Стимульный материал теста крайне прост – пять геометрических фигур:

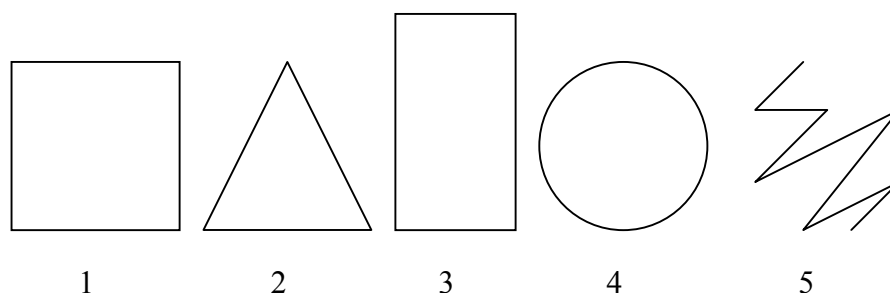


Рис. 1. Стимульный материал психогеометрического теста

Анализируя проблему обоснования психогеометрического теста, А. А. Алексеев и Л. А. Громова отмечают, что им не удалось обнаружить никаких данных о валидности и надежности данного теста. В своей работе С. Делингер (1989) лишь упоминает о том, что этот тест требует гораздо меньше трудозатрат, чем методика Myers – Briggs, при аналогичных результатах. С. Делингер определяет точность диагностики своей методикой как равную 85%, но способа расчета не указывает, в связи с чем А. А. Алексеев, И. А. Баева, П. Н. Виноградов и И. И. Скрипюк (А. А. Алексеев, Л. А. Громова, 1991, с. 155–157) провели изучение обоснованности применения данного теста в диагностических целях. Их данные были получены при обследовании кадрового резерва руководителей среднего звена ряда предприятий Ленинграда и Московской области.

При проверке психогеометрического теста использовался многоцелевой блок психодиагностических методик, включающий: опросник Р. Кэттела 16 PF (форма С); шкалу личностной тревожности Дж. Тейлора; тест «локус контроля»; прогрессивные матрицы Равена; опросник Э. Шострома ROI; опросник ОСТ (основные свойства темперамента) В. В. Русалова и ряд других методик. Были вычислены (для каждой психогеометрической формы личности) среднегрупповые оценки по всем шкалам перечисленных тестов. В результате выявились достоверные (на уровне  $p < 0,05$  и выше) различия между парами сравниваемых фигур по следующим шкалам: F, G, L, N 16 факторного опросника Р. Кэттела; СЭР (социальной эргичности), «Лжи», П (пластичности), СП (социальной пластичности) опросника ОСТ; «Поддержки», «Сензитивности», «Спонтанности», «Контактности», «Креативности».

Модификация заключалась в:

- неразрывном использовании данной методики сразу же вслед за написанием 20 высказываний;
- незначительном изменении инструкции;
- отказе от самого принципа использования полученных данных для тестирования личностных качеств испытуемых.

Процедура проведения обследования по методике *Структура образа человека (иерархическая) «СОЧ(И)»* предполагает сразу же после выполнения задания «20 высказываний», т. е. после вербального изложения своих представлений о предлагаемом образе, приступить к выполнению задания «геометрические портреты того, кого только что описали».

В предлагаемой методике «СОЧ(И)» использованы незначительно измененные варианты инструкции, применявшейся в ряде случаев А. А. Алексеевым: «Представьте себе, что перед вами репродукции картин художника-авангардиста. На них изображены пять портретов различных людей. Как всякий настоящий художник, он постарался передать не столько внешность, сколько душевные особенности людей. Сами эти люди признали, что портреты вполне удачные. Более того, оказалось, что практически все, знакомившиеся с изображениями, находили, что каждый портрет был чем-то похож на них самих. Посмотрите на эти пять фигур. Выберите из них ту фигуру, которая показалась вам больше всего похожа на того, кого вы только что описали (ребенка, «хорошего» ребенка, «плохого», вашего ребенка и т. п.)...» – далее инструкция соответствует указанному ранее тексту, приведенному в работе А. А. Алексеева и Л. А. Громовой «Психогеометрия для менеджеров».

Анализ выбранного испытуемым расположения геометрических фигур используется не для определения личностных характеристик испытуемых или отображаемого ими образа, а для сопоставления последовательностей геометрических фигур, иллюстрирующих каждую группу «20 высказываний». Основное внимание при сравнительном анализе обращается на первые и последние из каждой пяти фигур. При этом возможны четыре основных варианта сочетания каждой пары образов:

- прямое совпадение последовательности первых и последних фигур, которое говорит о прямом соответствии невербальных образов;
- несовпадение последовательности фигур, которое говорит о несоответствии невербальных образов;
- частичное совпадение последовательности, когда совпадают лишь первые или последние фигуры, что говорит о соответствии предпочитаемых или нежелательных особенностей образов;
- обратное совпадение последовательности, когда первые фигуры одного образа совпадают с последними фигурами другого образа, что говорит о противопоставлении образов, их «обратной пропорциональности».

## Определение самоконтроля в общении

**Тест М. Снайдера** позволяет оценить самоконтроль в общении (Рогов Е. И., 1999). Методика содержит 10 утверждений.

*Инструкция.* Внимательно прочтите 10 предложений. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н». Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 14 лет.

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

**Ключ.** По 1 баллу начисляется за ответ «Н» на вопросы №№ 1, 5 и 7 и за ответ «В» на все остальные вопросы. Все баллы суммируются. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

**0–3 балла.** У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

**4–6 баллов.** У вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Принимаете во внимание особенности партнеров по взаимодействию.

**7–10 баллов.** У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо



чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Люди с высоким самоконтролем в общении, по М. Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны в проявлении эмоций, открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

## Определение репрезентативной системы

Данный опросник предназначен для выявления ведущей модальности. Он состоит из 48 вопросов, может использоваться как в индивидуальной, так и в групповой диагностике. Методику рекомендуется использовать при обследовании испытуемых не младше 12 лет.

*Инструкция. Прочитав утверждения, отметьте те, с которыми вы согласны, плюсом.*

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, одежду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня раздражает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя платье (костюм) на витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень много и часто разговариваю по телефону.
16. Я склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую, когда есть возможность.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.

22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса много говорит о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель не для меня.
30. Мне нелегко найти удобные туфли.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо увиденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Умею и люблю слушать других.
35. Люблю танцевать в свободное время, а также заниматься спортом, аэробикой, различными упражнениями.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, люблю отбивать такт ногами.
39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате во многом зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Само пожатие руки многое говорит о человеке.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Легко могу вспомнить голос знакомого человека.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

## **Ключ**

*1 тип – визуальная модальность*

1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

*2 Тип – аудиальная модальность*

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

*3 Тип – кинестетическая модальность*

3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

## **Определение своей репрезентативной системы.** **Методика Хэрри Алдера** (источник – Алдер Х., 2000)

Методика направлена на определение ведущей модальности. Может использоваться при обследовании испытуемых в возрасте от 10 лет.

*Инструкция:* определите по 9-балльной шкале, насколько легко вы можете представить себе ситуации перечисленные ниже. Если образ очень четкий как сама реальность – 9 баллов, если вообще не представить, то – 1 балл и т. д.

### *Визуальные представления*

1. У кого из ваших друзей или родственников самые длинные волосы.
2. Вспомните лицо своего школьного учителя.
3. Представьте себе полосы на шкуре тигра.
4. Вспомните цвет входной двери того места, где вы живете или работаете.
5. Представьте себе любого телевизионного ведущего в какой-нибудь высокой шляпе.
6. Представьте себе самую большую книгу из своей домашней библиотеки.

### *Аудиальные представления*

1. Вспомните свою любимую мелодию.
2. Попробуйте услышать в своем воображении отдаленный звон церковных колоколов.
3. У кого из ваших друзей самый тихий голос.
4. Вспомните голос своего детского друга.
5. Представьте себе, как бы звучал ваш голос под водой.
6. Постарайтесь в своем воображении услышать шум морского прибора.

### *Кинестетические представления*

1. Попробуйте представить, что вы окунаете свою левую ногу в холодную воду.
2. Представьте себе, что вы держите в руке гладкий бумажный стаканчик.
3. Представьте себе, что вы пихаете ногой кошку или собаку.
4. Представьте себе, что вы надели на ноги мокрые носки.
5. Представьте себе, что вы прыгаете с высокой стены.
6. Представьте себе, что вы катите по дороге колесо от машины.

## Ключ

Суммируйте баллы по каждому виду представлений, максимальное количество баллов по каждой системе может равняться 54. Чем ближе ваш результат к максимальному, тем ярче выражена у вас данная модальность.

## Вопросы для проверки

1. Какие механизмы межличностного восприятия вы можете назвать?
2. Перечислите фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
3. Назовите механизмы межгруппового восприятия.
4. Какие бывают виды социальных стереотипов?
5. Перечислите основные эффекты восприятия.
6. Как проявляется в общении эффект ореола?
7. Какие виды репрезентативных систем вы знаете?

## Библиографический список

1. *Агеев В. С.* Механизмы социального восприятия / Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. А. Л. Свенцицкий. Хрестоматия. – СПб., 2000. Стр. 276–289.
2. *Андреева Г. М.* Социальная психология. – М., 1998.
3. *Андриенко Е. В.* Социальная психология. – М., 2000.
4. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
5. *Бодалев А. А.* Психология общения. – М.- Воронеж, 1996. – 256 с.
6. *Казаринова Н. В., Куницына В. Н., Погольша В. М.* Межличностное общение. – СПб., 2001.
7. *Келли Г.* Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная психология. Тексты. – М., 1984.
8. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. – М., 1990.
9. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. – Дубка, 1998.
10. *Майерс Д.* Социальная психология. – СПб., 1997.
11. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. – СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2001.
12. *Реан А. А., Коломенский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. – СПб. : Питер, 1999. – 416 с.
13. *Рогов Е. И.* Психология общения. – М., 2002.
14. *Ситников В. Л.* Образ ребенка в сознании взрослых и детей. – СПб., 2001.
15. *Филатова О. Г.* Социальная психология. – СПб., 2000.

## 2. КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Понятие **коммуникации** связано с информационными обменами, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения. **Коммуникация** – это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными.

Сущность процесса психологической обратной связи состоит в *необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых вопросов во время общения*. Когда человек получает информацию, он ее, прежде всего, воспринимает, интерпретирует. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от индивидуального опыта воспринимающего, его знаний, общего уровня развития и т. д. Обратная связь позволяет выявить уровень успешности коммуникации. Она столь важна для человека, участвующего в общении, что ее прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия.

Средства коммуникации делятся на 2 группы – вербальные (речевые) и невербальные.

**Вербальная коммуникация** определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: естественный звуковой язык и письменную речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 000 слов или более 3000 слов в час.

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают такие характеристики речевого высказывания, как денотация, коннотация, полисемия, синонимия (Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М., 2001).

*Денотация – значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова.*

*Коннотация вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества, в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе. Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (коннотация слов «труп», «Дед Мороз»).*

*Полисемия – наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие), корень (часть растения, часть слова).*

*Синонимия – использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации. «Ты опоздал», можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя».*

***Невербальная коммуникация** – это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.*

Публиций писал: «Говорим мы голосом, беседуем всем телом». Информацию о том, какой человек наш собеседник, что он собой представляет, мы в 55% случаев получаем, как считает французский психолог Франсуа Сюджет в книге «Правда о жестах», через мимику, позы, жесты и в 38% – через интонацию. Альберт Меграбиан установил, что в общении 7% информации передается путем вербальных средств, 38% за счет звуковых невербальных средств, т. е. тембра, интонации, силы звука и 55% информации отводится невербальным средствам.

Невербальная коммуникация использует следующие знаковые системы

1) *Оптико-кинетическую, которая представляет собой как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела: поза, жест, мимика, походка и т. д. Существует семиотическое учение о кинемах (движениях, имеющих смысл), получившее название кинесика – движения, отражающиеся с помощью оптической системы субъекта.*

2) *Пара- и экстралингвистическую. Паралингвистическая система – это система вокализации речи, то есть качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи). Экстралингвистика – это эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, паузы и т. п.).*

3) *Тактильную – включает в себя различные прикосновения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания и т. п.). Такесика – это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.*

4) *Пространственно-временные. Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика (proximity – близость) – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом.*

Он выделяет 4 пространственных зоны:

- ❖ интимная зона (0–45 см);
- ❖ личная зона (45–120 см);
- ❖ социальная зона (120–400 см) – зона формального взаимодействия с соблюдением субординации или с незнакомыми людьми;

❖ общественная и/или публичная зона (400–750 см) – наблюдается при выступлении перед большой аудиторией.

5) *Контакт глаз* – это специфическая знаковая система, связанная со зрительным восприятием (движения глаз, частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и движения взгляда и т. п.).

Известно, что неискренность человека мы «читаем» прежде всего, благодаря сигналам нашей невербальной системы. В обыденной жизни люди чаще всего называют это интуицией или «шестым чувством». В данном случае речь чаще всего идет о неконгруэнтности – т. е. о *несовпадении вербальных и невербальных сигналов*. Об этом размышляли еще древние, свидетельством чего является само происхождение слова «интуиция». Латинское *intueri* означает «внимательно смотреть». На этом принципе основан, кстати, широко известный детектор лжи, позволяющий с помощью чувствительных датчиков различать еле уловимые изменения кожи, глаз, рук, ног и т. д.

*Коммуникативные барьеры* – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

*Барьеры непонимания*. Б. Ф. Поршнев (1979) выделяет 4 уровня непонимания – фонетический, семантический, стилистический и логический.

*Фонетический барьер* возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации.

*Семантический барьер* возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон.

*Стилистический барьер* определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях.

Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям.

Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

*Правило рамки* состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи.

*Правило цепи* определяет «внутреннее» структурирование общения, имеется в виду то, что информация должна быть выстроена определенным образом, как бы соединяя в цепь по каким-либо признакам. Очень часто неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между общающимися.

*Логический барьер* возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

## **Феномен межличностного (психологического) влияния**

Наряду с существованием барьеров коммуникации, важной особенностью межличностного общения является наличие возможностей появления феноменов межличностного влияния.

*Межличностное (психологическое) влияние* – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных и невербальных, с предоставлением ему права и времени ответить на это воздействие (Сидоренко Е. В., 2000).

Различают психологически конструктивное и неконструктивное влияние. *Психологически конструктивное влияние* отвечает 3 критериям:

- 1) оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
- 2) оно психологически корректно (грамотно, безошибочно);
- 3) оно удовлетворяет потребности обеих сторон.

Психологически конструктивное противостояние влиянию также должно отвечать этим трем критериям.

## **Виды влияния**

1. *Убеждение* – сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения. Убеждение отвечает некоторым условиям:

- 1) цель убеждения должна быть отчетливо осознана самим инициатором влияния и открыто сформулирована адресату;
- 2) прежде чем предпринимать попытку убеждения, необходимо заручиться согласием адресата нас выслушать.

2. *Самопродвижение* – объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть



*оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.*

*3. Внушение – сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям.*

*4. Заражение – передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не найдены объяснения) перенимают это состояние или отношение.*

*5. Пробуждение импульса к подражанию – способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться.*

*6. Формирование благосклонности – привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.*

*7. Просьба – обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.*

*8. Принуждение – угроза применения своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролирующие возможности – это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или изменение условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором – как собственное давление, адресатом – как давление на него со стороны инициатора или «обстоятельств».*

*9. Деструктивная критика – высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникающими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя.*

*10. Манипуляция – скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.*

## **Виды психологического противостояния влиянию**

*1. Контраргументация – сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.*

2. *Конструктивная критика* – подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

3. *Энергетическая мобилизация* – сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.

4. *Творчество* – создание нового, пренебрегающее влиянием образца, примера или моды либо преодолевающее его.

5. *Уклонение* – стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.

6. *Психологическая самооборона* – применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.

7. *Игнорирование* – действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.

8. *Конфронтация* – открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия. Это позиционная война, которая будет эффективной, только если реализована каждая из необходимых ее фаз:

1) это Я-послания о чувствах, которые вызывает поведение инициатора воздействий;

2) усиление Я-послания;

3) выражение пожелания или просьбы;

4) назначение санкций;

5) реализация санкций.

Переход к каждой следующей фазе необходим, если инициатор повторяет свои попытки психологического влияния.

9. *Отказ* – выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.

## **Техники активного слушания**

*Молчание* – это великое искусство ведения разговора, писал Уильям Хэзлитт (Гэзлитт).

С психологической точки зрения, слова *слушать* и *слышать* носят абсолютно разный смысл. СЛЫШАТЬ означает физически воспринимать звук, а СЛУШАТЬ – это не просто направлять слух на что-либо, а сосредоточиваться на воспринимаемом, понимать значение принимаемых звуков. Известно, что в английском языке для обозначения соответствующих оттенков служат разнокоренные глаголы «*to hear*» и «*to listen*».

Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера.

**Активное слушание** предполагает владение умениями самовыражения и действия и направлено на формулирование и решение коммуникативных задач, в то время как пассивное слушание – это смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов.

**Техники активного слушания** направлены на решение двух основных задач:

- 1) умение разговорить и 2) умение услышать и понять.

Таблица 3

### Умение «разговорить»

№	Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
1.	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинаются со слов: <i>Что? Как? Почему? Каким образом? Где? Если..., то...? Какой?</i>
2.	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответы «да» или «нет»	<i>Когда истекает срок сдачи проекта? Вас зовут...? Ты сможешь это сделать к завтрашнему дню?</i>
3.	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	<i>Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать? Сегодня вторник или среда?</i>

Таблица 4

### Умение услышать

№	Техники	Определения	Как это сделать?
1	2	3	4
1.	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	<i>Дословное повторение последних слов партнера Добавление цитат из высказываний партнера к собственным фразам (Итак, ты считаешь... (далее цитата))</i>
2.	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	<i>Лаконичная формулировка слов, сказанных партнером собственным языком.</i>

1	2	3	4
3.	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	<p><i>а) Уточняющие вопросы:</i>  <i>Ты, наверное, имеешь в виду...?</i>  <i>Вы, наверное, говорите это потому, что...?</i></p> <p><i>Б) пробные вопросы или условные гипотезы</i>  <i>А может быть так, что ты считаешь, что...? А может быть так, что вы хотели бы...?</i></p>

Таблица 5

### Техники регуляции напряжения

Снижают напряжение	Повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

### Трудности эффективного слушания

- *Отключение внимания.* Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает.
- *Высокая скорость умственной деятельности.* Общеизвестным является тот факт, что наше мышление опережает речь.

- *Антипатия к чужим мыслям.* Как правило, человек больше ценит свои мысли, легче бывает отслеживать именно их, нежели заставлять себя следить за «ходом мыслей» другого.

- *Избирательность внимания.* Часто в целях самозащиты (от ненужной информации) наш мозг произвольно выбирает то, что представляет для нас наибольший интерес. Поэтому у любого человека есть привычка переводить свое внимание с одного объекта (субъекта) на другой.

- *Потребность реплики.* Очень часто речь другого вызывает у нас сильное желание перебить, ответить, «встрять» в его речь. В этом случае мы перестаем, как правило, слушать другого человека.

Общепризнанный мастер общения, знаменитый психотерапевт К. Роджерс пишет, что «основным препятствием во взаимном межличностном общении является наше естественное стремление оценивать, судить, одобрять или не одобрять...; настоящее общение возникает тогда, когда мы слушаем с вниманием. Это значит смотреть на высказываемые идеи и отношения с точки зрения другого человека, чувствовать, что это значит для него, встать на его позицию относительно того, о чем он говорит» (К. Роджерс, 1994).

## **Памятка Иствуда Атватера «Как надо и как не надо слушать»**

### *Приемы правильного слушания*

1. Выясните свои привычки. Каковы ваши сильные стороны? Какие вы делаете ошибки? Лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении.

2. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют, как минимум, 2 человека. Один говорит – другой слушает, причем в роли слушающего каждый выступает попеременно.

3. Будьте физически внимательным. Используйте все средства невербальной общения (поворот, позу, жесты) и формы активного слушания. Помните, что говорящий хочет общаться с живым, внимательным собеседником, а не с каменной стеной.

4. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Должна быть сознательная концентрация внимания.

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

6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего. Следите за выражением лица говорящего и за тем, как часто он смотрит на вас пристально и как он поддерживает с вами визуальный контакт. Обратите внимание на то, как близко он сидит, следите за тоном голоса и скоростью речи.

7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Это создает благоприятную атмосферу для общения.

8. Старайтесь выразить понимание. Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания для того, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать.

9. Слушайте самого себя. Это умение особенно полезно для выработки умения слушать других. Когда вы озабочены или эмоционально возбуждены, то меньше всего способны слушать то, что говорят другие. Если же чье-то сообщение затронет ваши чувства, выразите их собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет вам слушать других лучше.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника – получить что-либо реально осязаемое, например, информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо.

### *Типичные ошибки*

Слушая собеседника НИКОГДА:

1) не принимайте молчание за внимание. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно;

2) не притворяйтесь, что слушаете. Лучше признаться, что вы не слушаете и сослаться, например, на занятость;

3) не перебивайте без надобности. Если уж это произошло, помогите восстановить прерванный разговор;

4) не делайте поспешных выводов. Помните, всевозможные оценки – барьер содержательного общения;

5) не задавайте слишком много вопросов. Закрытые вопросы следует сводить до минимума, а чрезмерно большое количество открытых вопросов в известной степени подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит в оборонительную позицию;

6) никогда не говорите собеседнику «я хорошо понимаю ваши чувства»;

7) не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Это может помешать понять смысл сообщения. Собственные чувства могут блокировать понимание того, что вам действительно необходимо узнать;

8) не давайте совета, пока не просят. Если же его просят, применяйте техники рефлексивного слушания, чтобы узнать, что на самом деле хочет собеседник;

9) не прикрывайтесь слушанием как убежищем, думая при этом о «своем».

(Атватер И., 1988).

## Задания

1. О каком средстве коммуникации писал Даниэль Уэбстер: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.

2. О какой зоне общения идет речь далее?

В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется *bubble*, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

3. О какой зоне общения идет речь далее?

Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

4. К каким коммуникативным барьерам можно отнести следующие определения?

Жаргон – *техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.*

Сленг – *неофициальный нестандартный словарь.*

5. Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже. Какие из них позитивные, а какие негативные?

а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п.

б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да..., да..., угу...»

в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д.

д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах.

6. Напишите кратко содержание одного из отрывков, предложенных ниже

Цель: развитие навыка мгновенной передачи мысли своими словами, развитие творческого потенциала.

### Беда

Есть женщина в мире одна.  
Мне больше, чем все, она нравится,  
Весь мир бы пленила она,  
Да замужем эта красавица.  
– А в мужа она влюблена?  
– Как в черта, – скажу я уверенно.  
– Ну, ежели так, старина,  
Надежда твоя не потеряна!  
Пускай поспешит развестись,  
Пока ее жизнь не загублена,  
А ты, если холост, женись  
И будь неразлучен с возлюбленной.  
– Ах, братец, на месте твоём  
Я мог бы сказать то же самое...  
Но, знаешь, беда моя в том,  
Что эта злодейка – жена моя!

*М. Джалиль*

### Обезьяна

Приплыл по океану  
Из Африки матрос,  
Малютку-обезьяну  
В подарок нам привез.  
Сидит она, тоскуя,  
Весь вечер напролет  
И песенку такую  
По-своему поет:



«На дальнем жарком юге,  
На пальмах и кустах,  
Визжат мои подруги,  
Качаясь на хвостах.  
Чудесные бананы  
На родине моей.  
Живут там обезьяны  
И нет совсем людей».  
*С. Я. Маршак*

### Мир

Женя празднует рождение –  
Юбиляру восемь лет!  
Подарили гости Жене:  
Пушку, танк и пистолет.  
И, совсем как настоящий,  
Как бывает у солдат, –  
Черный, новенький, блестящий,  
С круглым диском автомат.  
Гости кушали ватрушки,  
Женя в комнате играл –  
Он военные игрушки  
По частичкам разбирал.  
Что же ты наделал, Женя?!  
Все сломал? Какой кошмар!..  
У меня разоруженье! –  
Громко крикнул юбиляр.

*С. В. Михалков*

7. Прочитайте рассказ и дайте Петру Ивановичу советы, которые помогли бы ему научиться слушать собеседника.

Петр Иванович решил проехаться на совсем новом автомобиле за город. Свернув с шоссе на двухполосную дорогу, он сбил с дороги и остановился у станции техобслуживания, чтобы узнать, где сейчас находится. Механик СТО принялся подробно объяснять ему, как вернуться к шоссе, но Петр Иванович вдруг забеспокоился, хватит ли ему бензина для возвращения домой. Он спросил у механика, сколько стоит бензин в их районе и, не удовлетворившись названной им ценой и фирмой, которой при-

надлежит бензозаправка, стал думать о том, как ему найти другую бензоколонку. Механик тем временем продолжал свои объяснения. Петр Иванович отметил, что он говорит слишком быстро, и забеспокоился, что может неверно понять его. Он поблагодарил механика СТО и уехал в надежде найти другого, кто объяснил бы, как добраться до другой заправочной станции и до шоссе.

8. В романе Сервантеса «Дон-Кихот» описана ночная драка на постоялом дворе. Случайно оказавшийся в этой «заварушке» стражник попытался остановить побоище:

– Именем правосудия, остановитесь! Остановитесь, именем Святого братства!

Прежде всего стражник наткнулся на избитого и впавшего в беспмятство Дон Кихота, распростертого на своем рухнувшем ложе, и, нащупав его бороду и зажав ее в кулак, несколько раз крикнул: «На помощь правосудию!» Но видя, что тот, кого он схватил, не двигается и не шевелится, подумал, что это убитый, а что все остальные – убийцы, и, как только мелькнуло у него это подозрение, он еще громче крикнул:

Заприте ворота! Не выпускайте отсюда никого, – здесь человека убили!

Крик этот перепугал дерущихся, и каждый невольно замер на том самом месте, где его застал голос стражника.

Объясните, каким образом стражник попытался привлечь внимание, чтобы остановить дерущихся людей. Как называются приемы привлечения внимания?

9. Прочитайте отрывок из рассказа М. Ю. Лермонтова «Максим Максимыч».

«Я обернулся к площади и увидел Максима Максимыча, бегущего что было мочи... Через несколько минут он был уже возле нас, он едва мог дышать, пот градом катился с лица его, мокрые клочки седых волос, вырвавшиеся из под шапки, приклеились ко лбу его; колена его дрожали... он хотел кинуться на шею Печорину, но тот довольно холодно, ХОТЯ и с приветливой улыбкой, протянул ему руку. Штабс-капитан на минуту остолбенел, но потом жадно схватил его руку обеими руками: он еще не мог говорить.

– Как я рад, дорогой Максим Максимыч. Ну, как вы поживаете? – сказал Печорин.

– А... ты... а вы?..., – пробормотал со слезами на глазах старик... – сколько лет... сколько дней... да куда это?

– Еду в Персию - и дальше...

– Неужто сейчас?.. Да подождите, дражайший!.. Неужто сейчас расстанемся?.. Столько времени не видались...

– Мне пора, Максим Максимыч, – был ответ.

– Боже мой, Боже мой! Да куда это так спешите?.. Мне столько бы хотелось вам сказать... столько расспросить... Ну что? в отставке?.. как?.. что подделывали?..

– Скучал! – отвечал Печорин, улыбаясь.»

Проанализируйте отрывок. Перечислите индикаторы психологических состояний, которыми Лермонтов характеризует межличностное общение между Максимом Максимычем и Печориным при их случайной встрече.

10. В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» разговаривают друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин. Сергей Андреевич признается в своих недостатках, мешающих общаться с людьми:

РОЗОВЫЙ. Нет, Паша, не говори: это скверная черта. Постоянно доходят до тебя стороной обидные замечания; постоянно краснеешь, конфузишься сам за себя.

ДРУЖНИН. Да чего же конфузиться-то!

РОЗОВЫЙ. Да как же не конфузиться: принимают тебя за дурака, да не то что за дурака, а гораздо хуже, обиднее.

ДРУЖНИН. А тебе что за дело? Всегда найдутся люди, которые сумеют оценить тебя. А что ошибся раза два-три – это не важность. Не уголовное дело, ведь не подлость какую-нибудь ты сделал.

РОЗОВЫЙ. Так ты думаешь, Паша, что это не важность? Поддерживай меня, Паша, а то меня мнительность моя замучает до смерти. Мне иногда приходит в голову, что это в самом деле не важность.

Объясните, о каком коммуникативном барьере идет речь в диалоге.

11. Александр Дюма интересовался русской историей и судьбами русских полководцев. В своей книге, посвященной путешествию по России в 1858 г., Дюма рассказывает о русском генерале Меншикове, защищавшем Севастополь.

«Если бы от Меншикова требовалась одна смекалка, чтобы защитить Севастополь, этот город таки не был бы взят.

Меншиков – один из умнейших людей России, и этим многое сказано...

Во время кампании 1813 года генерал Александр Татищев взял Кассель, столицу нового королевства Вестфалия, продержавшегося всего четыре или пять лет.

Это был самый выдающийся подвиг ее мужа, и княгиня Татищева не упускала случая напомнить о победе.

Однажды, в какой уже раз повествуя о героических событиях, рассказчица вдруг забыла название столицы, покоренной ее супругом. В эту минуту проходил Меншиков.

– Князь! – крикнула ему госпожа Татищева. – Князь, как называется этот город, который взял Александр?

– Вавилон, княгиня, – бросил ей Меншиков, даже не остановившись». Почему князь Меншиков и княгиня Татищева не поняли друг друга? Какое условие успешного общения было нарушено?

12. В комедии В. Шекспира «Сон в летнюю ночь» перед герцогом Тезеем Афинским разыгрывается театральное действие с Прологом. Тезей, его придворный Лизандр и царица амазонок Ипполита, обрученная с Тезеем, обсуждают, как актер продекламировал Пролог.

### Звуки труб

Входит ПИГВА, он же ПРОЛОГ.

ПРОЛОГ. Не думайте. Коль мы не угодим,

Что может быть. У нас желанья мало

Искусством скромным вас занять своим.

Вот нашего конца сейчас начало.

Мы не жалеем своего труда

Вас оскорбить. Не входит в наши цели

Вас развлекать. Явились мы сюда

Не с тем. Чтоб вы об этом пожалели,

Актеры здесь. Их стоит показать,

Чтоб вы узнали все, что надо знать.

ТЕЗЕЙ. Этот молодец не очень-то считается со знаками препинания.

ЛИЗАНДР. Он пустил свой пролог, как необъезженного жеребца: он не знает, где ему остановиться. Отсюда мораль, государь: недостаточно говорить, надо еще говорить правильно.

ИППОЛИТА. Действительно, он сыграл свой пролог, как ребенок играет на флейте: звук есть, но управлять им он не умеет.

ТЕЗЕЙ. Его речь похожа на спутанную цепь: все звенья целы, но в беспорядке...

Объясните, пример нарушения какого принципа вербальной коммуникации привел для нас и гостей герцога В. Шекспир.

Найдите правильный ответ:

- а) лексический принцип;
- б) синтаксический принцип.

13. Перечислите возможные коммуникативные барьеры в общении:

- а) между приверженцем Кромвеля, воюющим на его стороне, и роялистом, преданным Якову I Стюарту;
- б) у человека, недавно принятого на работу в организацию;
- в) между трудным подростком-наркоманом и сотрудником молодежного клуба;
- г) у родителей и сына (дочери)-подростка;
- д) между старыми сотрудниками и специалистом, приехавшим по контракту с иностранной фирмой работать в другую страну;
- е) между студентами-иностранцами, принадлежащими к разным землячествам;
- ж) у туземцев и А. Миклухо-Маклая;
- з) у Марко Поло и китайцев;
- и) у конкистадоров и индейцев;
- к) у солдат армии США и жителей Ирака сегодня;
- л) у ректора вуза и студента;
- м) у протопопа Аввакума и патриарха Никона.

14. В комедии А. С. Грибоедова «Горе от ума» Софья и Чацкий обсуждают Молчалина:

СОФЬЯ. Напрасно: это все относится к другим,

Молчалин вам наскучил бы едва ли,

Когда сошлись короче с ним.

ЧАЦКИЙ (с жаром). Зачем же вы его так коротко узнали?

СОФЬЯ. Я не старалась, Бог нас свел.

Смотрите, дружбу всех он в доме приобрел:

При батюшке три года служит,

Тот часто без толку сердит,

А он безмолвием его обезоружит,

От доброты души простит:

И между прочим

Веселостей искать бы мог;

Ничуть; от стариков не ступит за порог;

Мы резвимся, хохочем,

Он сними целый день засядет, рад не рад,

Играет...

ЧАЦКИЙ. Целый день играет!

Молчит, когда его бранят!

(В сторону)

Она его не уважает.

СОФЬЯ. Конечно нет в нем этого ума,

Что гений для иных, а для иных чума,

Который скор, блестяще скоро опротивит,

Который свет ругает наповал,

Чтоб свет об нем хоть что-нибудь сказал,

Да эдакий ли ум семейство осчастливит?

ЧАЦКИЙ. Сатира и мораль. Смысл этого всего?

(В сторону)

Она не ставит в грош его.

СОФЬЯ. Чудеснейшего свойства

Он наконец: уступчив, скромн, тих,

В лице ни тени беспокойства

И на душе проступков никаких!

Чужих и вкривь и вкось не рубит, –

Вот я за что его люблю.

ЧАЦКИЙ (В сторону) Шалит, она его не любит.

Объясните, почему взгляды Софьи и Чацкого так различны? Почему Чацкий ей упорно не верит?

15. Прочтите описание различных ситуаций и укажите, какие методы влияния использованы в каждой ситуации.

а) В ваш почтовый ящик кто-то опустил каталог, на первой странице которого написано, что вы «выиграли» (где и каким образом умалчивается) право выбрать по этому каталогу товар и получить его посредством почтовой услуги после оплаты. Одновременно, после покупки товара якобы вы получите возможность участвовать в розыгрыше модного автомобиля или поездки на двоих в Париж. На второй странице напечатаны фотографии «счастливых», уже выигравших автомобиль и турпоездки. Затем печатаются фотографии рекламируемых товаров.

б) Вы работаете в бригаде по строительству дачных домиков. Сегодня все рабочие бригады устали, день был жаркий и душный. Всем хочется быстрее закончить объект. Но вдруг вы заметили значительный дефект в сделанной бригадой работе и предлагаете задержаться всем, чтобы дефект исправить. Все члены бригады злятся и не желают об этом слушать, утверждая, что дефект допустим правилами строительства.

в) По радио мы слышим рекламное объявление о новом, разработанном лучшими учеными средстве против болезней глаз. Утверждается, что рекламное средство в несколько раз эффективнее привычных старых препаратов и действие его многофункционально.

16. Любое недовольство, критику можно выразить через ты-сообщение, а можно более эффективно, воспользовавшись техникой Я-сообщений.

В данном случае фраза состоит из четырех основных частей.

1. Фраза – описание факта, который не устраивает в поведении другого человека, при этом без эмоций или оценки человека как личности.

2. Описание своих ощущений или чувств в связи с этим поведением. Объяснение того, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих.

3. Сообщение о желании, то есть о том, какое поведение хотелось бы видеть вместо того, которое вызвало недовольство.

Таким образом: модель «Я-сообщение» состоит из трех частей:

- событие (когда..., если...);
- ваша реакция (я чувствую...);
- предпочитаемый вами исход (мне хотелось бы, чтобы...; я предпочел бы...; я был бы рад...).

Примеры возможных переводов из ты-сообщений в я-сообщения:

Прекратите мельтешить перед глазами! Когда Вы ходите «туда-сюда», мне очень трудно сосредоточиться!

Выключи музыку, сколько можно говорить! Музыка мешает мне работать.

Сделай договор сейчас же. Когда я не получаю документы от тебя вовремя, я имею очень неприятные разговоры с клиентами, а наша «Книга отзывов и предложений» пополняется новыми жалобами на мою работу.

Прекрати мне хамить! Когда я слышу грубости в свой адрес, у меня вообще пропадает желание общаться и хочется уйти.

Вам стоит сменить стиль одежды! В нашем банке принят единый для всех сотрудников стиль одежды. Когда кто-то нарушает это правило, это вызывает недовольство руководства.

Убери за собой со стола! Мне не нравится, когда на столе остается грязная посуда.

Оденься теплее! Я беспокоюсь за твое здоровье.

Высказывая свои чувства и мысли в формате «Я-сообщения» мы даем право собеседнику самому принять решение.

Заполни таблицу, найдя эффективное высказывание, используя технику «Я-сообщение».

Ситуация	«Ты-сообщение»	«Я-сообщение».
1. Отец читает газету. Пятилетний сын лезет к нему на колени.	Отец: «Никогда не мешай, когда кто-то читает».	
2. У студента на лекции в очередной раз громко звонит телефон.	Преподаватель: «На лекциях телефоны должны быть выключены».	
3. Муж обещал жене помочь сделать уборку к приходу гостей. Осталось 30 минут, а он даже не начал.	Жена: «Ты проболтался целый день, ничего не делая. Как можно быть таким невнимательным и безответственным?»	
2. Девушка забыла прийти домой в назначенное время, поэтому мать не смогла пойти с ней в магазин купить обувь.	Мать: «Тебе должно быть стыдно! После того, что мы договорились, ты все равно являешься не вовремя».	
3. Сын-подросток возвращается домой поздно ночью.	Родители: «Мы видим, тебе нельзя доверять, ты не пойдешь гулять целый месяц».	
4. Ребенок садится за стол с грязными руками.	Отец: «Ты прямо как маленький, посмотри на свои руки!»	
7. Группа студентов опоздала на лекцию.	Преподаватель: «Как можно быть такими безответственными? Вам не стыдно опаздывать?»	
8. Ребенок не хочет идти спать.	Родители: «Ты знаешь, что уже пора спать. Ты хочешь разозлить нас?»	
9. Работник банка возмущена тем, что ее коллега не успела доделать отчеты к назначенному сроку.	«Ты подводишь весь коллектив. Ты хочешь оставить нас без премиальных?»	
10. В автобусе одна женщина нечаянно наступает другой на ногу.	Пострадавшая: «Корова, смотри куда идешь».	

## Тренинговые упражнения (выполняемые в группе)

### 1. Упражнение «Интервью»

Цель: выявление умения грамотно задавать вопросы.

Процедура: один человек становится ведущим и сообщает группе о том, что вчера у него было интересное событие (поход в кино, театр, поездка и т. д.); все по очереди задают вопросы, направленные на то, чтобы разговорить ведущего и узнать как можно больше подробностей. Отвечать



можно с разной степенью откровенности, искренности, можно отвечать на вопросы более или менее развернуто.

В ходе работы следует обращать внимание спрашивающих на использование имен, визуальный контакт, оформление вопросов, предоставление возможности отвечающему дать собственный ответ.

Обсуждение: отметить сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано? Какие вопросы понравились ведущему и дали возможность ему раскрыть тему, а какие нет и почему?

## 2. Упражнение «Пум-пум-пум»

Цель: предоставить возможность убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнера.

Суть игры заключается в том, что участники путем задавания открытых вопросов должны отгадать некий объективный признак (пум-пум-пум), имеющийся у некоторых членов группы, загаданный ведущим. Нельзя задавать только один вопрос: «Что такое пум-пум-пум?».

После окончания упражнения тренер задает вопрос о том, каковы преимущества и недостатки открытых вопросов. Результаты обсуждения можно представить в виде схемы на доске.

Далее участникам предлагается раздаточный материал, в котором описаны все нюансы задавания вопросов (таблица 3). Возможно, для большей структурированности тренеру стоит дать классификацию вопросов (закрытые, открытые и альтернативные).

## 3. Упражнение «Найди пару»

Цель упражнения: развитие прогностических возможностей и интуиции; формирование у членов группы установки на взаимопонимание.

Процедура. Каждому участнику при помощи булавки или скотча прикрепляется на спину лист бумаги. На листе имя сказочного героя, литературного персонажа, писателя и т. д., имеющего свою пару. Например: Крокодил Гена и Чебурашка, Ильф и Петров и т. д.

Каждый участник должен отыскать свою «вторую половину», опрашивая группу. При этом запрещается задавать прямые вопросы типа: «Что у меня написано на листе?»; При этом вопросы должны быть закрытыми, т. е. требующими ответов: «да» и «нет». Участники расходятся по комнате и беседуют друг с другом.

На упражнение отводится 10–15 минут.

#### 4. Упражнение «Претендент»

Цель. Отработка техник эффективного общения и ведения переговоров.

Процедура. Истинный мотив известен только ведущему и одному участнику – добровольцу, который получает задание: подготовиться к беседе о приеме на работу, в котором необходимо скрыть свои истинные мотивы, а продемонстрировать другие. Например, утверждать, что ему (ей) очень интересно работать менеджером на данном предприятии, а на самом деле ему (ей) просто необходимо завести трудовую книжку на государственном предприятии. Но признаться в истинном мотиве он не может.

Задача работодателя – другого участника – понять истинный мотив претендента.

Если один работодатель не справляется с этой задачей, за дело принимается другой (участник). Остальные участники наблюдают.

#### 5. Упражнение «Иностранец и переводчик»

Цель. Развитие умения правильно передавать информацию. Отработка техник резюмирования и перефразирования.

Процедура. В группе выбираются 2 участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальные становятся журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего к ним иностранного гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляется публике. Журналисты задают вопросы. Все это время «работает» переводчик, которому необходимо кратко и сжато, но точно, передать информацию.

Можно сделать несколько «гостей» и «переводчиков».

Обсуждение. Выявляются сильные и слабые стороны каждого из переводчиков. Выделить тех из них, которые наиболее точно следовали инструкции. Напомнить идею К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении, что его никто не понимает.

#### 6. Упражнение «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам каков процент потери информации при коммуникации в одну сторону, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов.

## Исследование процесса искажения информации

Процедура: ведущий просит выйти 5 добровольцев, которые будут принимать активное участие в упражнении. Объясняет правила: 4 человека выходят за двери, одному (тот кто остался) тренер зачитывает текст. Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию.

Остальные внимательно наблюдают за процессом, а затем комментируют.

На следующем этапе оставшиеся участники так же проходят ту же процедуру, но учитывая предыдущие высказывания.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста. Что запоминает клиент из нашего сообщения? Что ему необходимо запомнить из нашего сообщения? Как нужно говорить и как нужно слушать, чтобы текст запоминался как можно лучше.

### Варианты текстов

«Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Аргольц просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров, посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжелым финансовым положением общества переносится со вторника 19 сентября в 17-00 на четверг 22 сентября в 16-00. Место проведения собрания изменилось: с актового зала Оперного театра на зал заседаний ДК «Шинник».

«Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается в РОНО, т. е. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии.»

### 7. Упражнение «Сила языка»

Цель: язык – важнейшее средство коммуникации, форма существования и выражения мышления. Это упражнение помогает членам группы изменить структуру своего языка.

Необходимое время: 30 минут.

Материалы: Нет.

Подготовка: Специальной подготовки не требуется.

Процедура. Сядьте лицом к лицу с партнером и, глядя ему в глаза, скажите три фразы, начиная каждую словами «я должен». Не предоставляя вам обратной связи, партнер в свою очередь выскажет три фразы, начиная каждую словами «я должен». Теперь вернитесь к своим фразам и замените в них слова «я должен» словами «я предпочитаю», сохранив неизменными остальные части. Затем выслушайте измененные фразы в утверждениях партнера. Поделитесь своими переживаниями.

По очереди с партнером скажите три фразы, начинающиеся словами «я не могу». И затем замените в них «я не могу» на «я не хочу», сохраняя остальные части неизменными. Поделитесь с партнерами своим опытом и посмотрите, можете ли вы почувствовать свою способность отказаться, а не свою некомпетентность или беспомощность.

По очереди произнесите три фразы, начинающиеся со слов «мне надо», и затем замените «мне надо» на «я хочу». Поделитесь своими переживаниями и посмотрите, ведет ли замена необходимости желанием к ощущению свободы или к облегчению. Является ли то, о чем вы говорили, чем-нибудь действительно жизненно необходимым для вас или чем-то тем, что вам хотелось бы, но без чего можете прожить.

Наконец, по очереди с партнером скажите три фразы, начинающиеся словами «я боюсь, что», и затем поменяйте «я боюсь, что» на «я хотел бы», оставляя остальные части фраз без изменений. Поделитесь своими переживаниями с партнером и посмотрите, мешает ли страх достижению важных целей и приобретению интересующего опыта.

Слова «я должен», «я не могу», «мне надо» и «я боюсь, что» отрицают вашу способность быть ответственным. Изменяя свой язык, вы можете сделать шаг к повышению ответственности за собственные мысли, чувства и действия.

## 8. Упражнение «Кто я?»

**Цель:** отработка задавания закрытых вопросов. Развитие дедуктивного метода рассуждений.

Процедура: все участники группы пишут на листках бумаги имя и фамилию лица, хорошо известного всей группе, но так, чтобы другие не видели. Это может быть имя писателя, актера, политического деятеля, ученого, певца, но обязательно хорошо известного всем. Потом ведущий прикалывает каждому на спину одну из записок, которую могут прочитать все остальные, кроме него самого. Все занимают свои места. Тренер предлагает участникам узнать, «Кто я?», используя только закрытые вопросы. Постепенно участники «приходят» к алгоритму, используя который можно наиболее эффективно узнать ответ на этот вопрос.

Обсуждение: какие вопросы оказались наиболее точными, помогли наиболее близко подойти к правильному ответу.

## Психологическая диагностика

### Определение уровня общительности

**Методика В. Ф. Ряховского** (Рогов Е. И., 2002). Предназначена для выявления уровня коммуникабельности, способности устанавливать контакт, в том числе с незнакомыми людьми. Методика состоит из 16 вопросов. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

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

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

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

3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?

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

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

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?

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

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

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

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

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

13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлите. Так ли это?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

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

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

## **Ключ**

За ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

### *Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского*

**30–32 очка.** Вы явно некоммуникабельны, и вам и вашим близким от этого не легко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25–29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

**19–24 очка.** Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

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

**9–13 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

**4–8 очков.** Вы, должно быть, всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у

вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

**3 очка и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер: вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

### Вопросы для проверки

1. Какие виды коммуникативных барьеров вы можете назвать?
2. Перечислите критерии конструктивного психологического влияния?
3. Назовите виды психологического влияния.
4. Назовите виды противостояния психологическому влиянию.
5. Назовите условия успешной коммуникации.
6. Какие коммуникативные техники позволяют «разговорить» партнера по общению?
7. Перечислите техники активного слушания.
8. Назовите техники, способствующие снижению эмоционального напряжения во взаимодействии.
9. Назовите техники, повышающие эмоциональное напряжение во взаимодействии.
10. Перечислите основные трудности эффективного слушания.

### Библиографический список

1. Андреева Г. М. Социальная психология. – М., 2000.
2. Андриенко Е. В. Социальная психология. – М., 2000.
3. Атватер И. Я вас слушаю... – М., 1988.
4. Бехтерев В. М. Внушение и его роль в общественной жизни. – СПб., 2001.
5. Бэндлер Р., Гриндер Дж. Структура магии. Главная книга по НЛП в мире. – М.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008.
6. Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб., 2001.
7. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. – М., 1996.
8. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. – СПб., 2003.
9. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.
10. Ерастов Н. П. Психология общения. Пособие для студентов-психологов. – Ярославль, 1979.

11. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б. Н. Лозовский. – М., 1993.
12. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989.
13. Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. – М., 1990.
14. Кроник А. А., Кроник Е. А. Психология человеческих отношений. – Дубка, 1998.
15. Кучинский Г. М. Психология внутреннего диалога. – Минск, 1988.
16. Лабунская В. А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.
17. Леонтьев А. А. Общение и деятельность общения / Межличностное общение / сост. и общая редакция Н. В. Казариновой, В. М. Погорьши. – СПб., 2001. Стр. 39-59.
18. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов-на-Дону, 1991.
19. Майерс Д. Социальная психология. – СПб., 1997.
20. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001.
21. Межличностное общение / сост. и общая редакция Н. В. Казариновой, В. М. Погорьши. – СПб., 2001.
22. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб., 2000.
23. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. – СПб: Знание, ИВЭСЭП, 2001.
24. Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.
25. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – М., 1995.
26. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. – М., 1979.
27. Психология влияния / сост. А. В. Морозов. Хрестоматия. – СПб., 2000.
28. Психология влияния. Хрестоматия / Составитель А. В. Морозов. – СПб., 2001.
29. Реан А. А. Психология личности. Социализация, поведение, общение. – СПб., 2004.
30. Рогов Е. И. Психология общения. – М., 2002.
31. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М., 1994.
32. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2004.
33. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2003.
34. Филатова О. Г. Социальная психология. – СПб., 2000.
35. Фромм Э. Душа человека. – М., 1992.
36. Шибутани Т. Социальная психология. – М., 1969.
37. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. – Мн., 1992.



### 3. ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Сущность *интеракции* заключается в том, что в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями (Андриенко Е. В., 2000).

*Основные типы социальных ситуаций:*

- официальные социальные события;
- личностное взаимодействие;
- случайные, эпизодические встречи со знакомыми;
- формальные контакты (например, на работе);
- ассиметричные взаимодействия, выстроенные по принципу субординации;
- конфликты и переговоры;
- групповая дискуссия.

*Типы ситуаций взаимосвязанности людей:*

- 1) человек находится наедине с собой и то, что он делает, никому не будет известно;
- 2) находясь в одиночестве, человек знает, что результаты его деятельности будут известны другим людям;
- 3) человек находится в окружении пассивно присутствующих людей, никак на него не реагирующих;
- 4) человек работает в присутствии других людей, активно реагирующих на него;
- 5) человек активно взаимодействует с другими, хотя результат его действий от других не зависит;
- 6) человек активно взаимодействует с другими людьми, и результат его деятельности зависит от этого сотрудничества.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием.

*Психологическая совместимость* – эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое имеет наибольшую степень возможной взаимозаменяемости и взаимодополняемости элементов системы как целого.

*Чаще всего выделяют 5 основных уровней совместимости.*

1. Физиологический. Этот уровень самый важный, поскольку является неизменным. Например, известно, что у каждого существует свой специфический запах.

2. Психофизиологический уровень основывается на взаимодействии особенностей темперамента, потребностей и эмоциональных особенностей партнеров.

3. Психологический уровень предполагает согласованность характеров, мотивов поведения, личностных качеств партнеров. Рассогласование приводит к отчуждению людей, высокому уровню конфликтности.

4. Социально-психологический уровень наиболее интегрированный из всех. Он предполагает согласование социальных ролей, статусов, установок личности.

5. Духовный уровень предполагает сходство социальных установок относительно важнейших фактов действительности, связанных с реализацией групповых и личных интересов. Н. Н. Обозов и А.Н. Обозова выделяют три вида духовной совместимости: ценностно-ориентационный, функционально-ролевой и структурный.

В целом, известно, что совместимость «работает» по двум основным законам:

- дополнительности;
- схождения.

Существует такое понятие, как *коммуникативная совместимость* – это частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в идее напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Структура взаимодействия. Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия – актов или действий.

*Действие* состоит из 4 фаз:

1) *фаза возбуждения, или импульс*, включает в себя первые стимулы к общению, на этой фазе происходит переключение человека от одного действия к другому;

2) *фаза уточнения ситуации* связана с восприятием другого человека, ситуации и информации, на этой фазе осуществляется отбор значимостей, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего;

3) *фаза непосредственного действия* – уточнив и оценив ситуацию, человек совершает необходимое действие;

4) *фаза завершения* связана со сворачиванием действия и восстановлением равновесия индивида с окружающей средой.

## Психологические эффекты взаимодействия людей

Социальная фасилитация:

1) *тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других;*

2) *усиление доминантных реакций в присутствии других людей* (Майерс Д., 1997).

Фасилитация возникает на основе положительных чувств субъектов взаимодействия по отношению друг к другу и к осуществлению совместной деятельности.

Социальная ингибиция – *тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы* (Андриенко Е. В., 2000). Данный феномен возникает обычно в условиях негативного отношения друг к другу субъектов взаимодействия. Сопровождается развитием патогенных психических состояний у одного или нескольких взаимодействующих и коммуникативными барьерами. Явление, противоположное фасилитации.

Эффект Рингельмана *заключается в зависимости размера индивидуального вклада в общее дело от количества участников: чем больше людей участвует в совместной деятельности, тем меньше индивидуальный вклад каждого отдельного участника.*

### Признаки совместной деятельности

- наличие единых целей для участников;
- общая мотивация;
- разделение единого процесса деятельности на отдельные связанные действия;
- взаимосвязанность и взаимозависимость участников деятельности;
- координация и согласование деятельности;
- необходимость в управлении;
- наличие единого конечного результата;
- единое пространственно-временное функционирование участников деятельности.

### Стратегии поведения по отношению к партнерам

Для описания типов поведения К. Томасом были выделены два показателя

- ориентация человека на интересы других людей;
- внимание к своим собственным интересам.

Стратегия взаимодействия – это совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации.

Выделяют 5 основных стратегий взаимодействия.

*Соперничество* заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой, настойчиво защищая свою точку зрения.

*Компромисс* заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны. В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется именно эта стратегия, так как социальные ситуации редко бывают благоприятны настолько, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью.

*Сотрудничество* – это стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Это довольно редко встречающаяся стратегия, так как для ее реализации необходимо сочетание нескольких условий:

- 1) относительно благоприятная социальная ситуация;
- 2) психологическая совместимость участников взаимодействия;
- 3) их желание идти навстречу друг другу.

*Приспособление* – это жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.

Для избегания характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

## Стили взаимодействия

С. Л. Братченко под *стилем* взаимодействия понимает индивидуальную модель межличностного общения, предпочитаемую конкретным человеком.

Критерии выделения стилей:

- 1) соотношение позиций собеседника (свобода, власть, подчинение);
- 2) степень взаимопонимания;
- 3) результаты, последствия и возможности взаимодействия.

**Стили межличностного взаимодействия (по С. Л. Братченко)**

Стиль	Соотношение позиций	Степень взаимопонимания	Возможности
1. Диалогический	Полное равноправие, обоюдная свобода, доверие, уважение	Высокий уровень взаимопонимания	Максимальные возможности для самораскрытия, саморазвития обоих партнеров
2. Авторитарный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Нежелание понимать и сопереживать, требование быть понятым	Отсутствие возможностей для одного при максимальных возможностях для другого
3. Манипулятивный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Стремление скрыть свою позицию и желание раскрыть уязвимые стороны партнера	Развитие за счет другого
4. Альтруистический	Неравноправие в ущерб себе	Стремление к пониманию, сопереживанию; игнорирование своих проблем	Возможности развития собеседника за свой счет
5. Конформный	Отсутствие собственной позиции, присоединение к мнению партнера или группы	Стремление к некритическому согласию	Отсутствие возможностей для саморазвития
6. Индифферентный	Прагматическая позиция	Игнорирование психологических проблем взаимодействия	Отсутствие возможностей для развития другого

*Типы взаимодействий*

Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперацию и конкуренцию.

*Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочение, комбинирование, суммирование этих сил).* Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников совместной деятельности.

Выделяют *три вида кооперативного взаимодействия:*

- объединение индивидуальных усилий (например, учителя в одной школе);
- последовательная совместная деятельность (например, конвейер);

– собственно совместная деятельность (например, актеры, играющие в одном спектакле)

Конкуренция заключается в соперничестве. Наиболее яркой формой конкуренции является конфликт.

Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах.

Побробнее мы рассмотрим конфликты, их виды и функции в следующей главе.

У. Шутц является автором концепции **динамики межличностных отношений**. Он выделил 3 основных этапа межличностных отношений:

1) *включение во взаимодействие*;

2) *этап контроля* – установление иерархии в отношении, стремление контролировать ситуацию или, в противном случае, находиться под контролем другого человека;

3) *интимность*.

*Экспериментальная схема регистрации взаимодействий* Р. Ф. Бейлза. Бейлз разработал схему, позволяющую по единому плану регистрировать различные виды взаимодействия людей.

При помощи метода наблюдения фиксируются реальные проявления взаимодействия в соответствии с 4 категориями, или областями взаимодействия:

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Область позитивных эмоций:  | а) солидарность;<br>б) снятие напряжения;<br>в) согласие.                            |
| 2. Область решения проблем:    | а) предложение, указание;<br>б) мнение;<br>в) ориентация других.                     |
| 3. Область постановки проблем: | а) просьба об информации;<br>б) просьба высказать мнение;<br>в) просьба об указании. |
| 4. Область негативных эмоций   | а) несогласие;<br>б) создание напряженности;<br>в) демонстрация антагонизма.         |

## Теория транзактного анализа Э. Берна

Э. Берн (2003) для обозначения функциональной единицы общения ввел понятие транзакции. *Транзакция представляет собой взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под эго-состоянием понимается актуальный способ существования Я – субъекта.* Выделено три основных эго – состояния, в которых может находиться человек:

1. Эго-состояние Родитель проявляется в стремлении человека соответствовать нормам социального контроля, реализовывать идеальные требования, запреты, догмы и т. п.

2. Эго-состояние Взрослый обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы.

3. Эго-состояние Ребенок связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Таблица 6

### Внешние проявления эго-состояний

Проявления	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты никогда не должен... Я не понимаю, как это допускают... и т. п.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно... и т. п.	Я сердит на тебя... Здорово... Отлично... Отвратительно...
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие и т. п.	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Характерное состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное и т. п.	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное, недовольное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенное, подавленное, удивленное, восторженное и т. п.
Характерные позы.	Руки в бока, «указующий перст», руки сложены на груди	Тело наклонено к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимает кулаки, дергает пуговицу и т. п.

Виды транзакций:

*Дополнительные или параллельные: транзакции – стимул и транзакция – ответ не пересекаются, но дополняют друг друга.* Бывают равные и неравные дополнительные транзакции.

*Пересекающиеся: транзакции – стимул и транзакции – ответ не совпадают (на схеме изображаются в виде пересекающихся векторов). Именно пересекающиеся транзакции часто являются причиной или следствием конфликта.*

*Скрытые: те транзакции, смысл которых не связан с наблюдаемым поведением; транзакции, которые включают в себя одновременно два уровня – явный, выраженный вербально (социальный) и скрытый, подразумеваемый (психологический). Явное и скрытое взаимодействие происходит с различных позиций. Обычно явное, открытое другим присутствующим, происходит с позиций взрослый – взрослый, скрытое взаимодействие, направленное только к партнеру, происходит с иной позиции. Скрытые транзакции бывают угловые и двойные.*

Стандартные цепочки транзакций образуют **игры**, которые противопоставляются спонтанному, открытому общению. Игры осуществляются для получения определенных «вознаграждений»: снятия напряжения, похвалы, структурирования времени, сочувствия и т. д. Различают 3 типа игр: в жертву, преследователя и избавителя.

Кроме анализа игр Э. Берн считал важным анализировать **жизненные сценарии**. Под сценарием он понимал «*то, что человек собирается сделать в будущем*» (Берн Э., 2003). То, что получается на самом деле, он называл жизненным путем. Основой жизненного сценария человека является его родительское программирование.

## **Задания**

1. Какой из феноменов взаимодействия людей наглядно проиллюстрирован в небезынтересном опыте, проводившемся в 20-ые годы в Берлине в школе К.Левина. Испытуемыми выступали студенты – люди по большей части малообеспеченные, буквально недоедавшие. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой выступал сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Можно себе представить, что в такой ситуации у испытуемых «кусочек не лез в горло», и большинство их вставали из-за стола голодными.

2. Прочитайте отрывок из гоголевской «Женитьбы».

АРИНА ПАНТЕЛЕЙМОНОВНА. Прошу, прошу, Алексей Дмитриевич; хоть шерсти не продам, а приходу рады. Прошу покорно садиться. (Все уселось. Молчание.)

ЯИЧНИЦА. Странная погода нынче: поутру совершенно было похоже на дождик, а теперь как будто и прошло.



АГАФЬЯ ТИХООНОВНА. Да-с, уж эта погода ни на что не похожа: иногда ясно, а в другое время совершенно дождливая. Очень большая неприятность.

ЖЕВАКИН. Вот в Сицилии, матушка, мы были с эскадрой в весеннее время: если пригонять, так выйдет к нашему февралю; выйдешь, бывало из дому: день солнечный, а потом этак дождик, и смотришь, точно как будто дождик.

О каком стиле общения между героями пьесы Н. В. Гоголя в данном случае можно сказать?

3. О каком стиле общения Павла Ивановича Чичикова со старухой, хозяйкой трактира, мы можем говорить?

«Старуха пошла копаться и принесла тарелку, салфетку, накрахмаленную до того, что дыбилась как засохшая кора, потом нож с пожелтевшей костяною колодочкою, тоненький, как перочинный, двузубую вилку и солонку, которую никак нельзя было поставить прямо на стол.

Герой наш по обыкновению сейчас вступил с нею в разговор и расспросил, сама ли она держит трактир или есть хозяин, и сколько дает доходу трактир, и с ними ли живут сыновья, и что старший сын – холостой или женатый человек, и какую взял жену, с большим ли приданым или нет, и доволен ли был тесть, и не сердился ли, что мало подарков получил на свадьбе, словом, не пропустил ничего».

4. Какой стиль общения мы можем наблюдать в разговоре между Чичиковым и Коробочкой при обсуждении возможности продажи последней «мертвых душ»?

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорей походило бы на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?

– Нет, этого-то я не думаю. Что же в них за прок, проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

– Ну баба, кажется, крепколобая! – подумал про себя ЧИЧИКОВ. – Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

– Ох, отец мой, и не говори об этом! – подхватила помещица. – Еще третью неделю внесла больше полуторапта. Да заседателя подмаслила.

– Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что теперь я плачу за них; а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?...

Отерши пот, Чичиков решился попробовать, нельзя ли ее привести на путь какую-нибудь иного стороною.

– Вы матушка, – сказал он, или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить...

## **Тренинговые упражнения (выполняемые в группе)**

1. *Упражнение Ролевая игра «Премия».* (Может проводиться в форме аквариума, если участников группы более 10 человек.)

Цель. Отработка навыков эффективного общения, проигрывание ролей, аргументация своей точки зрения. Снятие эмоционального напряжения. Процедура: 6–10 участников получают семейные роли (папа, мама, сын 14 лет, дочь 12 лет, бабушки, дедушки). Каждый загадывает материальное желание, согласно своему возрасту и статусу, которые заранее обговариваются. Каждое желание «стоит» одинаково.

Папа получил премию равную одному из желаний, при этом у папы есть свое желание, но он должен выслушать всю семью. У каждого члена семьи задача склонить папу к осуществлению своего желания.

### *2. Упражнение «Выделение стиля общения»*

Цель: выделить доминирующий стиль поведения в общении.

Процедура:

а) участники разбиваются на подгруппы и им предлагается разыграть какую-нибудь ситуацию (например, вам надо что-то купить, но магазин закрывается). И каждый раз зрители должны определять стили общения у участников.

Обсуждение:

определить личный стиль поведения;

предположить стиль поведения других участников;

чем вызвано деструктивное поведение;

какие личные качества мешают (помогают) вести себя адекватно ситуации?

какой стиль поведения способствует развитию отношений?

какой стиль поведения прерывает или формализует общение?

б) далее одному участнику предлагается задание: например, убедить кого-либо переместиться в пространстве комнаты. Остальным дается задание выбрать себе стиль поведения и вести себя соответственно выбору.

Обсуждение: что помогает достичь цели?

какие особенности общения пробуждают инициативу?

как окружающие влияют на говорящего (корректируют его стиль)?

### 3. Упражнение «Новая Золушка»

За основу взято упражнение, предложенное И. В. Вачковым.

Цель – развитие навыков гибкого поведения, умения говорить «нет».

Инструкция. Все мы прекрасно знаем сказку про Золушку. В данном упражнении основа сюжета та же. Вспомните тот момент, когда Золушка, беседуя с принцем, поглядывает на часы, поскольку до 24 часов осталось всего лишь 10 минут. Задачей Золушки является вежливо попросить принца сходить за мороженым, а самой быстро направиться к выходу, понимая, что времени достаточно для спокойного возвращения домой. Но, по дороге ей встречаются следующие участники действия.

*Сводная сестра.* Известная в городе модница. Капризна, нетерпелива, требовательна. Ей необходимо узнать, где можно найти такой наряд, у какой портнихи можно сшить что-нибудь похожее.

*Мачеха.* Высокомерна, целеустремленна; видит в Золушке конкурентку для своей любимой доченьки. Хочет выяснить как можно больше о незнакомке, чтобы любым способом избавиться от нее.

*Король.* Старый развратник, «прилипчив», слащав. Хочет поближе познакомиться с красавицей и оставить ее во дворце на любых условиях.

*Балетмейстер.* Веселый, балагур, юморист, авантюрист, услужливый, но упрямый и непреклонный. Увидел потенциальную звезду балета, приглашает ее танцевать, не принимая возражений.

*Пресса.* Разговорчив, неутомим, меркантилен. Золушка – сенсация, прекрасная возможность сделать сногшибательный репортаж и заработать на этом, а также прославиться. Хочет быстро взять интервью и сделать фотосессию.

Участники разбирают роли и, получив карточки, готовятся выполнить задание. У них у всех общая цель – оставить Золушку на балу подольше, но есть одно условие: одновременно все разговаривать не могут. Золушка, проходя постепенно (из одной части аудитории в другую) встречает новое препятствие. Нужно помнить, что она очень добрая, терпимая и терпеливая, а также обладает тактичностью и изысканными манерами. Время – 10 минут.

Упражнение выполняется в формате «аквариума», остальные участники не вмешиваются, отмечая лишь способы взаимодействия и фиксируя слова, невербальные проявления «героев».

Во время обсуждения важно расспросить всех, в том числе и наблюдающих, кому удалось задержать Золушку. Какие способы «работают», почему ей было трудно отказать.

#### 4. Упражнение. «Беседа по ролям»

**Цель.** Демонстрация разных ролевых позиций во время ведения беседы.

**Процедура.** Участники группы получают карточки с названием и кратким описанием ролей, которые им нужно будет выполнять при ведении дискуссии. Остальные также принимают участие в дискуссии, но при этом должны понять, какую роль выполняет каждый из получивших карточки. Далее предлагается набор тем и группа начинает сначала обсуждать выбор темы. Варианты тем: «Как должен вести себя психолог в обычной жизни», «Личностные качества психолога», «Нужна ли законная смертная казнь», «Проблемы эвтаназии», «Причины курения, наркомании...» и т. д.

Упражнение заканчивается, когда предложения «иссякнут» или темы будут исчерпаны.

Если группа большая, можно выполнить упражнение в форме «аквариума».

**Обсуждение.** Подходит ли участникам та роль, которая им выпала? Как обычно ведут себя участники в подобных ситуациях? Что они чувствовали при ее выполнении? Что было легко, что сложно?

Роли могут быть следующими.

**Генератор идей.** Предлагает оригинальные идеи и делает предложения, фантазирует и мечтает вслух, сравнивает и приводит аналогии.

**Презентатор или организатор.** Имеет сильное желание решить проблему, подхватывает идеи других участников группы, развивает их, показывает детали, побуждает всех высказываться. Не агрессивен.

**Комментатор или трудоголик.** Предлагает варианты реализации идеи, уточняет детали, проявляет методичность и последовательность, заботится о необходимых ресурсах, подключает нужных людей.

**Критик или контролер.** Критикует, придирается, указывает на слабые места и препятствия, скрупулезно анализирует идеи.

**Защитник или координатор.** Преодолевает критику, всех поддерживает и выслушивает, спланирует участников, вникает во все, стремится к согласию и взаимопониманию.

**Спорщик или паникер.** Его девиз: «Я спорю, потому что спорю». Встречает в штыки любое высказывание. Паникует по различным проблемным вопросам и высказываниям, пытаясь заразить этим всех остальных. Пытается опровергнуть речь участников. Агрессивен.

**Фасилитатор или председатель.** Следит за очередностью выступлений, за выработкой и соблюдением правил общения в процессе взаимодействия. Например, включает такие правила как: не перебивать, уважать друг друга, выслушивать и т. д. Направляет обсуждение в конструктивное русло, стремится удовлетворить потребности каждого.

*Секретарь или детерминатор.* Записывает все ценные идеи, предложения, подробности, проверяет и уточняет детали, напоминает о времени, фиксирует результаты. Делает выводы как промежуточные, так и в конце.

*Соглашатель.* Соглашается со всеми идеями, пытается подбодрить не высказавшихся или обиженных.

*Оригинал или креативщик.* Время от времени выдвигает одному ему понятные идеи и предложения, не всегда связанные с темой разговора. Эмоционален, своеобразен, неповторим. Эмоции в основном положительные.

*Равнодушный, безразличный.* Занят своим делом. В дискуссии участвует вяло, если просят высказаться делает это, но с неохотой. Интересы к ходу разговора не проявляет, так же как и к самим участникам.

## 5. Игра «Карамбия»

### *Задачи:*

- предоставить участникам возможность понять и почувствовать, каковы причины и следствия неэффективного межличностного общения;
- помочь осознать, что успешное и продуктивное межличностное взаимодействие невозможно без усвоения норм и правил межличностных взаимоотношений, без овладения наукой и искусством общения.

*Материал:* письменные инструкции.

### *Процедура проведения*

1. Из числа участников выбрать 3 члена группы – «посланников». Они должны отличаться друг от друга по внешним значимым признакам:

брюнет – блондин;

длинные волосы – короткая стрижка.

очень молодой – умудренный опытом;

«Посланники» удаляются в другую комнату. Там они получают инструкцию и на ее основе готовят вопросы для группы (время на подготовку 20 минут). Каждый «посланник» готовит свой перечень вопросов самостоятельно, ни при каких обстоятельствах не общаясь друг с другом.

### *Инструкция для посланников*

Ваша страна планирует установить дипломатические связи со страной Карамбией. Для этого нужно узнать, что это за страна, каковы особенности ее культуры, а также каковы личностные особенности ее жителей.

Правительство вашей страны наделило вас почетной миссией: вам предстоит отправиться в качестве посланника в Карамбию. Этот визит будет первым контактом представителя вашей страны с потенциальными партнерами по содружеству.

### *Ваши задачи*

Узнать как можно больше о стране, ее жителях, культуре, традициях, природных особенностях и ресурсах (задать не менее 10 вопросов с целью получения информации от жителей, но вопросы задавать только такие, на которые можно ответить «да» или «нет»).

Написать отчет своему правительству об особенностях людей этой страны, с которыми вам в будущем предстоит тесное сотрудничество.

Вы можете закончить визит, как только убедитесь, что собрали достаточное количество информации.

Если есть вопросы – задайте их сейчас, то есть до начала игры.

Не возвращайтесь в зал, пока вас не пригласят. Запрещено разговаривать друг с другом до окончания игры.

### 2. Инструкция для всех остальных участников

Пока «посланники» работают, всей остальной группе участников дается установка: «Мы – карамбийцы, представители страны Карамбия, имеющей богатое историческое прошлое, огромную территорию и неисчерпаемые природные ресурсы. К нам едут посланники из другой страны, чтобы узнать поближе нас и нашу культуру. Мы должны следовать трем правилам, которые действуют в нашей стране:

– мы можем говорить только с человеком, похожим на меня (цветом волос, возрастом, длиной волос);

– в нашем словаре только два слова – «да» и «нет»;

– наш ответ на вопрос зависит от того, улыбается ли тот, кто нас спрашивает, или нет.

Если человек улыбается, мы отвечаем «да», если не улыбается, отвечаем «нет».

3. Следует убедиться, что все поняли и усвоили правила игры.

4. «Посланники» приглашаются по одному так, чтобы другие «посланники» не знали, какие вопросы задают его коллеге.

5. После опроса каждый из «посланников» уходит писать свой отчет о культуре Карамбии, особенностях карамбийцев.

6. Затем каждый из «посланников» зачитывает отчет о своих впечатлениях от взаимодействия с жителями Карамбии.

Обсуждение и анализ

Вопросы ведущего группе

Какие чувства испытывали «посланники» во время контакта с «карамбийцами»?

Были ли в вашей жизни ситуации, в которых вы испытывали сходные чувства?

Что «карамбийцы» могут сказать о поведении «посланников»?

Как вы объясняете возникавшие чувства непонимания?

Вызывала ли неадекватная реакция собеседника в процессе общения тревогу, неуверенность, одиночество, страх и т. п.?

Что порождает непонимание причин неадекватного поведения партнера по взаимодействию? (Противодействие, раздражительность, агрессию.)

#### 6. Игра «Встречают по одежке»

Цель игры: развивать активное групповое общение, учиться внутренне анализировать свою социальную «маску».

Участники садятся в круг. Каждый получает карточку с надписью, например: «Я плохо слышу», «Я богатый», «Похвалите меня», «Решаю все проблемы», «Люблю подражаться», «Дам денег», «Я все умею», «Пожалейте меня», «Я вас обманываю» и т. п. Карточки держат так, чтобы обладатель ее не видел надпись, в то время как всем другим она видна. Участники активно общаются друг с другом в соответствии с тем, что написано на карточке. Общение с обладателем карточки строится в форме вопросов, просьб или утверждений завуалированно, косвенно, намеками, а не «в лоб», и при этом он должен догадаться, что именно (желательно дословно) написано на его карточке. На вопросы, просьбы, утверждения он, естественно, пока принимает информацию, не отвечает и никаких наводящих вопросов никому не задает.

*Обсуждение:* проводится методом поиска ответов на следующие вопросы.

Что помогло догадаться о содержании надписи на карточке?

Что мешало понять содержание надписи на карточке?

Какие самые тонкие и остроумные высказывания или вопросы звучали в адрес владельцев карточек?

#### 7. Игра «Альпинисты»

(автор И. В. Вачков, вариант игры «Альтернатива»)

Эта игра эффективна в тренингах для молодежного контингента и хорошо работает на формирование близости, доверия и взаимопонимания между участниками.

Условия игры такие: двое сидят на стульях спинами друг к другу, сбоку еще один стул, у каждого – десять синих и десять белых карточек; индивидуальный бланк результатов (бланки идентичны приведенным в предыдущей игре).

*Инструкция.* Вы – альпинисты, совершающие труднейшее восхождение на одну из самых высоких и труднодоступных вершин. Внезапно обрушившийся ураган разбросал членов экспедиции. Волею прихотливой судьбы вы с напарником оказались по разные стороны каменной гряды.

*С трудом удерживаясь на отвесной стене, вы увидели перекинутую через скалу веревку. Второй ее конец на другой стороне – перед вашим напарником. Вы можете выбраться, постепенно поднимаясь по стене, но это долго и трудно. Вербка – это более реальный шанс на спасение и более быстрый способ добраться до укрытия. Но вот беда – если на ней повиснет кто-то один, то у него не окажется противовеса: он немедленно соскользнет в пропасть. Чтобы удержаться, вам нужно одновременно ухватиться за веревку. Но вы не видите друг друга, а из-за шума снежной бури докричаться невозможно. Нет никакой гарантии, что ваш партнер рискнет так же, как вы. Оба способа дают вам шанс спасения, но все будет зависеть от того, какой вариант выберет ваш партнер. Что же делать? Как вы поступите?*

*Вы можете совершить десять ходов. Ваша задача – набрать как можно больше баллов. Выигрывает тот, кто сумеет набрать максимальное количество баллов.*

Участникам игры предлагается рассмотреть Таблицу 1, в которой указаны баллы, получаемые игроками в различных случаях.

Таблица 1

РЕШЕНИЕ		БАЛЛЫ	
1-й альпинист	2-й альпинист	1-й альпинист	2-й альпинист
Лезть по стене	Лезть по стене	–3	–3
Лезть по стене	Взять веревку	+5	–5
Взять веревку	Лезть по стене	–5	+5
Взять веревку	Взять веревку	+3	+3

По своему усмотрению ведущий может дважды в течение игры объявить, что на следующем ходу сумма баллов удваивается.

Также, как и в других вариантах игры «Альтернатива», стратегия общего выигрыша является наиболее продуктивной. Иными словами, если партнеры доверятся друг другу и оба рискнут ухватиться за веревку, это принесет им на каждом ходу по три балла. В парах, где партнеры не доверяют друг другу, скорее всего можно ожидать стратегию, при которой каждый сам будет лезть по стене. Дескать, пусть другой себе шею ломает, хватаясь за веревку, мне от этого только прибыль.

Все стратегии обсуждаются по завершении игры. Разумеется, особое внимание уделяется парам, добившимся самых высоких результатов.

Вариант игры в парах имеет недостатки. Один из них заключается в том, что ведущий не в состоянии отследить поведение всех игроков, и те могут договариваться с партнерами о своих ходах.



## ПРИЛОЖЕНИЕ

Имя участника _____			
Имя партнера _____			
Номер хода	Ход участника	Ход партнера	Результат хода
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
Итоговая сумма			

### Психологическая диагностика

#### *Аутосоциометрический тест*

Аутосоциометрия не является самостоятельной диагностической процедурой. Она естественным образом дополняет и углубляет данные классической социометрии и проводится одновременно с ней. В ходе данной процедуры члены группы вербализуют свои представления о том, как группа в целом и отдельные ее представители относятся лично к ним. Тем самым психолог может оценить, насколько верно каждый школьник представляет себе свое место в коллективе. В социальной психологии умение адекватно оценивать отношение к себе других людей называется социально-рефлексивными навыками. Уровень социально-рефлексивного развития – важный показатель личностной зрелости, эмоционального благополучия человека. Конечно, младшие подростки обладают этим навыком в значительно меньшей степени, чем школьники 12–14 лет и тем более взрослые. Но все-таки аутосоциометрию целесообразно проводить и в этих учебных коллективах.

Адекватность представлений о своем месте в группе является признаком положительным, даже если речь идет об отверженных или изолированных. Социально-рефлексивная неадекватность чревата различными проблемами, которые могут возникать у школьника в процессе общения.

Связаны они могут быть с демонстрацией ребенком такого поведения, которое не соответствует ожиданиям группы и, соответственно, ею не поощряется или наказывается. Такой ребенок может ждать от сверстников иного к себе отношения. Причем одинаково болезненно он реагирует как на отсутствие ожидаемой от других агрессии в случае необоснованного субъективного занижения своего статуса, так и на отсутствие доброжелательности и поддержки при переоценке своей, роли в коллективе.

### *Референтометрический тест*

Референтометрия – измерение ценностной значимости других лиц – существует в различных методических формах. В данном случае используется вариант, содержательно и по форме связанный с социометрией (пятый вопрос предложенного комплексного теста). Предполагается, что, выбирая людей, чьи ответы хотелось бы знать, человек ориентируется не столько на эмоциональную привлекательность, сколько на ценностную значимость, для него личности данного человека.

Действительно, опыт показывает, что члены группы, набирающие наибольшее количество баллов по пятому вопросу, очень часто не совпадают ни со «звездами», ни с высокостатусными. Среди них могут быть потенциальные лидеры (люди, обладающие реальным влиянием на мысли и поступки членов группы), авторитетные для группы люди (за ними, возможно, не пойдут, но их мнение уважается, принимается в расчет).

Иногда в число референтометрических лидеров попадают изгои. Известны случаи, когда в критических ситуациях класс передавал таким людям лидерские позиции. Это интересный и важный материал для анализа. Однако следует помнить, что высокая референтометрическая позиция не обязательно свидетельствует о лидерских полномочиях данного лица. Связано это со спецификой самой процедуры. Она, как и вся социометрия, построена на условном выборе в гипотетической ситуации. Возможно, что в реальности выборы распределились бы совсем по-другому. Такая процедура позволяет говорить об эмоциональных и ценностных предпочтениях, но ничего не говорит о реальном подчинении членов группы какому-то одному человеку, имеющему лидерскую власть. Именно поэтому современная социальная психология не использует ни социометрию, ни референтометрию для выявления реальных лидеров и изучения лидерской структуры.

### *Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации*

С помощью адаптированной Н. В. Гришиной методики К. Томаса можно определить типичные способы реагирования в конфликтных ситуациях («Лучшие психологические тесты», 1992).

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждую из 5 возможных стратегий 12 суждениями. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 16 лет.

*Инструкция В каждой паре вам надо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего обычного поведения.*

**1. А.** Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**Б.** Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

**2. А.** Я стараюсь найти компромиссное решение.

**Б.** Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

**3. А.** Я настойчиво стремлюсь добиться своего.

**Б.** Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**4. А.** Я стараюсь найти компромиссное решение.

**Б.** Я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

**5. А.** Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

**Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**6. А.** Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

**Б.** Я стараюсь добиться своего.

**7. А.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

**Б.** Я считаю возможным уступить в чем-то, чтобы добиться другого.

**8. А.** Я настойчиво стремлюсь добиться своего.

**Б.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

**9. А.** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

**Б.** Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

**10. А.** Я твердо стремлюсь добиться своего.

**Б.** Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11. А.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

**Б.** Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**12. А.** Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

**Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**13. А.** Я предлагаю среднюю позицию.

**Б.** Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14. А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

**Б.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15. А.** Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**Б.** Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

**16. А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.

**Б.** Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17. А.** Я настойчиво добиваюсь своего.

**Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18. А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**19. А.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

**Б.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

**20. А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть все наши разногласия.

**Б.** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

**21. А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**Б.** Я склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

**22. А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

**Б.** Я отстаиваю свои желания.

**23. А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**Б.** Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24. А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти на встречу его желаниям.

- Б. Я пытаюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Количество баллов, набранные испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

### *Определение доминирующей стратегии во взаимодействии*

**Методика «Понимание пословиц»** («Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии», 2001). Методика состоит из 35 пословиц, преимущественно русских. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 16–17 лет.

Инструкция. Ваша задача прослушать пословицу и по пятибалльной шкале оценить, насколько она отражает ваше отношение к окружающим людям и ваше типичное поведение. **5 баллов** ставится, если поведение, описанное в пословице типично для вас. **4 балла** – если вы часто ведете себя так, как описано в пословице. **3 балла** – иногда. **2 балла** – редко. **1 балл** – никогда, такое поведение вам несвойственно.

Для быстрого подсчета результатов их рекомендуется заносить в бланк.

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

## СПИСОК ПОСЛОВИЦ

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь, не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение проигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало спора.
32. В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень – брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталы – докопашь до истины.

## Ключ

Суммируйте количество баллов по столбикам. Максимальное возможное значение суммы 35 баллов, минимальное – 7 баллов. Чем ближе результаты к максимальному значению, тем больше вам свойственен данный тип поведения.

### Интерпретация значений

*1 столбик – тип «черепаха».* Уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности. Можно соотнести со стратегией «избегания» по К. Томасу.

*2 столбик – тип «акула».* Силовая стратегия цели, спорная ситуация решается выигрываем только для себя. Можно соотнести со стратегией «напористости, соперничества» по К. Томасу.

*3 столбик – тип «медвежонок».* Характерно сглаживание углов, может жертвовать успехом ради сохранения хороших взаимоотношений. Можно соотнести со стратегией «приспособления» по К. Томасу.

*4 столбик – тип «лиса».* Стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей. Можно соотнести со стратегией «компромисс» по К. Томасу.

*5 столбик – тип «сова».* Ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей. Стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников. Можно соотнести со стратегией «сотрудничества» по К. Томасу.

### Определение ведущего Эго-состояния

Методика, предложенная Е. И. Роговым (2002), содержит в себе 21 утверждение. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

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

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Когда мои желания мешают мне, я могу их подавить.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня нелегко провести.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.



10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

## **Ключ**

Суммируйте баллы по следующим шкалам: «Ребенок» – 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19; «Взрослый» – 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20; «Родитель» – 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

В зависимости от полученных результатов, можно говорить о том или ином ведущем Эго-состоянии в общении с другими людьми.

## **Вопросы для проверки**

1. Опишите структуру взаимодействия.
2. Какие социально-психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции?
3. Какие стратегии взаимодействия описал К. Томас?
4. Какие Эго-состояния выделил Э. Берн?
5. Назовите виды трансакций.

В заключение, небольшая притча, по названию «Цель», в которой прекрасно раскрывается главная мысль нашего пособия.

На королевских соревнованиях по стрельбе из лука свое мастерство вызвались продемонстрировать три лучника. На место, откуда предстояло сделать по одному-единственному выстрелу, к ним подошел королевский шут.

– Что ты видишь? – спросил шепотом шут первого стрелка.

– Я вижу дерево и на нем лист бумаги с большим черным кругом, в центре которого маленький белый кружок, – ответил стрелок.

– Что ты видишь? – также спросил шепотом шут второго стрелка.

– Я вижу ствол дерева, вижу солнце и небо, – ответил стрелок, недоумевая.

– Что ты видишь? – задал шепотом свой вопрос шут третьему стрелку.

– Я вижу цель! – был ответ стрелка.

Мы хотим пожелать Вам, уважаемый читатель, всегда и во всем четко видеть цель. Только такое общение будет эффективным, в котором есть осознанная цель, даже если ее будет само общение.

## Библиографический список

1. Агеев В. С. Механизмы социального восприятия / Социальная психология в трудах отечественных психологов / Сост. А. Л. Свенцицкий. Хрестоматия. – СПб., 2000. С. 276–289.

2. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. – Новосибирск: ЭКОР, 2005.

3. Аллахвердова О. В., Викторов В. И., Иванов М. В., Иванова Е. Н., Кармин А. С., Липницкий А. В. Конфликтология. – СПб.: Лань, 2000. – 448 с.

4. Андреева Г. М. Социальная психология. – М., 2000.

5. Андриенко Е. В. Социальная психология. – М., 2000.

6. Атватер И. Я вас слушаю... – М., 1988.

7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2012.

8. Бехтерев В. М. Внушение и его роль в общественной жизни. – СПб., 2001.

9. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.

10. Бодалев А. А. Психология общения. – М.- Воронеж, 1996. – 256 с.

11. Бэндлер Р., Гриндер Дж. Структура магии. Главная книга по НЛП в мире. – М.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008.

12. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – М., 2000. – 224 с.

13. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб., 2008.

14. Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб., 2001.

15. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. – М., 1996.

16. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. – СПб., 2003.

17. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. – СПб., 2003. – 304 с.

18. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.

19. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2003. – 400 с.

20. *Ерастов Н. П.* Психология общения. Пособие для студентов-психологов. – Ярославль, 1979.
21. *Зимбардо Ф., Ляйппе М.* Социальное влияние. – СПб., 2000. – 448 с.
22. *Измайлова М. А.* Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.
23. *Инджиев А. А.* Язык делового общения: легко и грамотно. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007.
24. Искусство разговаривать и получать информацию: Хрестоматия / Сост. Б. Н. Лозовский. – М., 1993.
25. *Казаринова Н. В., Куницына В. Н.* Польша Межличностное общение. – СПб., 2001.
26. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989.
27. *Келли Г.* Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная психология. Тексты. – М., 1984.
28. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. – М., 1990.
29. *Кроник А. А., Кроник Е. А.* Психология человеческих отношений. – Дубка, 1998.
30. *Куликов Л. В.* Мозаика радости: Советы психолога на каждый день – СПб. : Питер, 1997.
31. *Кучинский Г. М.* Психология внутреннего диалога. – Минск, 1988.
32. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.
33. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. – СПб., 2000.
34. *Леонтьев А. А.* Общение и деятельность общения /Межличностное общение / Сост. и общая редакция Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. – СПб., 2001. С. 39–59.
35. *Лупьян Я. А.* Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов-на-Дону, 1991.
36. *Майерс Д.* Социальная психология. – СПб., 1997.
37. *Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001.
38. Межличностное общение / Сост. И общая редакция Н. В. Казариновой, В. М. Погольши. – СПб., 2001.
39. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. – Л., 1979.
40. Общение и оптимизация совместной деятельности. – М., 1985.
41. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. – СПб., 2000.
42. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. – СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2001.
43. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении. – М., 1989.
44. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. - СПб., 2012.
45. *Поршнев Б. Ф.* Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. – М., 1979.
46. Психология влияния / Сост. А. В. Морозов. Хрестоматия. – СПб., 2000.

47. *Реан А. А.* Психология личности. Социализация, поведение, общение. – СПб., 2004.
48. *Реан А. А., Коломенский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. – СПб. : Питер, 1999. – 416 с.
49. *Рогов Е. И.* Психология общения. – М., 2002.
50. *Роджерс К. Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М., 2001.
51. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2004.
52. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2003.
53. *Ситников В. Л., Комарова А. В., Слотина Т. В.* Практикум по психологии командообразования / Учебное пособие. – СПб. : ПГУПС, 2011. – 217 с.
54. *Ситников В. Л.* Образ ребенка в сознании взрослых и детей. – СПб., 2001.
55. *Степанов С. С.* Живая психология. Уроки классических экспериментов. – М., 2004. – 191 с.
56. *Филатова О. Г.* Социальная психология. – СПб., 2000.
57. *Фромм Э.* Душа человека. – М., 1992.
58. *Чернова Г. Р., Слотина Т. В.* Психология общения / Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 240с.
59. *Шибутани Т.* Социальная психология. – М., 1969.
60. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. – Мн., 1992.

## Содержание

Введение .....	3
<b>1. ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции .....	6
Эффекты восприятия .....	8
Субъективные каналы восприятия и передачи информации .....	9
Задания .....	10
Тренинговые упражнения (выполняемые в группе) .....	17
Психологическая диагностика .....	20
Определение самоконтроля в общении .....	31
Определение репрезентативной системы .....	32
Определение своей репрезентативной системы .....	33
Методика Хэрри Алдера (источник – Алдер Х., 2000) .....	34
Вопросы для проверки .....	35
Библиографический список .....	35
<b>2. КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ .....</b>	<b>36</b>
Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию .....	39
Виды влияния .....	39
Виды психологического противостояния влиянию .....	40
Техники активного слушания .....	41
Памятка Иствуда Атватера «Как надо и как не надо слушать» .....	44
Задания .....	46
Тренинговые упражнения (выполняемые в группе) .....	55
Психологическая диагностика .....	60
Вопросы для проверки .....	63
Библиографический список .....	63
<b>3. ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ .....</b>	<b>64</b>
Психологические эффекты взаимодействия людей .....	66
Стили взаимодействия .....	67
Теория транзактного анализа Э. Берна .....	70
Задания .....	71
Тренинговые упражнения (выполняемые в группе) .....	73
Психологическая диагностика .....	80
Вопросы для проверки .....	88
Библиографический список .....	89

*Учебное издание*

А. В. Комарова, Т. В. Слотина, В. Л. Ситников

## **ПРАКТИКУМ ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

*Учебное пособие*

Редактор и корректор *Т. А. Власова*  
Компьютерная верстка *А. В. Никифорова*

План 2011 г., № 52

Подписано в печать с оригинал-макета 27.06.2012.  
Формат 60×84 1/16. Бумага для множ. апп. Печать офсетная.  
Усл. печ. л. 5,875. Тираж 1000 экз.  
Заказ 711.

Петербургский государственный университет путей сообщения.  
190031, СПб., Московский пр., 9.  
Типография ПГУПС. 190031, СПб., Московский пр., 9.