

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ И ИСТОРИЧЕСКИХ НАУК

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

к семинарскому занятию

**«Общение и межличностные отношения»**

по дисциплине **«Основы психологии и педагогики»**

для студентов всех специальностей  
дневной и заочной форм обучения

Методические указания предназначены для студентов всех специальностей дневной и заочной форм обучения. Их целью является подготовка студентов в области основ общения и межличностных отношений на психологической основе с учетом практических задач, стоящих перед будущими специалистами и руководителями. Они включают в себя изучение роли общения в межличностных отношениях, структуры и видов общения, тематику докладов, вопросы для обсуждения, диагностические и тренинговые задания, рекомендуемую литературу.

Методические указания разработаны в соответствии с учебной программой по дисциплине «Основы психологии и педагогики» для студентов дневной и заочной форм обучения.

Составитель: О.Н.Соботковская, старший преподаватель

## Тема «ОБЩЕНИЕ И МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ»

### Цели занятия:

- усвоение знаний в области основ психологии общения и межличностных отношений с учетом практических задач, стоящих перед будущими специалистами и руководителями;
- ознакомление с видами общения, содержанием, целью и средствами общения;
- изучение основных подходов к пониманию психологии человеческих взаимоотношений, овладение практическими навыками эффективного общения, способами саморегуляции в общении.

### Вопросы для обсуждения:

1. Взаимозависимость общения и межличностных отношений.
2. Понятие и структура общения.
3. Функции и уровни общения.
4. Виды общения.

### Тематика докладов:

1. Проблемы общения в психологии.
2. Общение: наука и искусство.
3. Моральные нормы и нравственность в общении.
4. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
5. Роль и механизмы невербального общения.
6. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
7. Искусство управлять общением.
8. Психология успешного общения.
9. Психозащита в общении.
10. Манипуляции в общении.
11. Экспрессия человека в общении.
12. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
13. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.

### Литература:

1. Столяренко, Л.Д. Основы психологии / Л.Д. Столяренко. – СПб, 2008. – 592 с.
2. Психология. Учебник для технических вузов / Под общ. ред. В.Н. Дружинина. – СПб, 2008. – 608 с.
3. Немов, Р.С. Психология: в 3-х кн. – М., 2008. – Кн. 1. – 688 с.
4. Петровский, А.В. Психология / А.В. Петровский, М. Ярошевский. – М., 2009. – 512 с.
5. Андреева, Г.М. Социальная психология. – М., 2008. – 363 с.
6. Немов, Р.С. Социальная психология / Р.С. Немов, И. Алтунина. – М., 2008. – 208 с.
7. Маклаков, А.Г. Общая психология. – СПб, 2000.
8. Бурлачук, Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов – СПб, 2008. – 688 с.
9. Бурко, О.П. Тесты по основам психологии и педагогики. – Брест, 2009.
10. Руденский, Б.В. Социальная психология: курс лекций. – М., 1997.
11. Майерс, Д. Социальная психология. – СПб, 2009. – 800 с.

12. Рогов, Е.И. Психология общения. – М., 2001.
13. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов-на-Дону, 2001.
14. Браим, И. Этика делового общения. – Мн., 2004.
15. Курбатов, В.Н. Стратегия делового успеха. – Ростов-на-Дону, 2003.
16. Шейнов, В.П. Психология манипулирования. – Мн., 2009. – 704 с.
17. Ильин, Е. Психология общения и межличностных отношений. – СПб, 2009. – 576 с.
18. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн., 2006.
19. Хьелл, Л. Теории личности. – СПб, 2009 – 608 с.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМЫ

В психологической науке выполняется очень много исследований, в которых тот или иной более простой или более сложный феномен освещается сам по себе, не в связи с другими явлениями. А это всегда обедняет значение получаемых результатов, потому что по-настоящему понять сущность любого явления можно, лишь постигая его во взаимодействии с другими явлениями.

Сказанное полностью применимо к состоянию изучения такого сложного психологического феномена, каким является общение, а также такого личностного образования, как отношение.

Когда говорят об общении, то обычно имеют в виду взаимодействие между людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующее цель достижения изменений в познавательной, мотивационно-эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц. Под отношением же, как известно, понимается психологический феномен, сутью которого является возникновение у человека психического образования, аккумулирующего в себе результаты познания конкретного объекта действительности (в общении это другой человек или общность людей), интеграции всех состоявшихся эмоциональных откликов на этот объект, а также поведенческих ответов на него.

Самой важной психической составляющей отношения оказывается мотивационно-эмоциональный компонент, который сигнализирует о валентности отношения – положительной, отрицательной, противоречивой или безразличной.

Когда один человек вступает в общение с другим, то оба они фиксируют особенности внешнего облика друг друга, «прочитывают» переживаемые состояния, воспринимают и истолковывают тем или иным образом поведение, так или иначе расшифровывают цели и мотивы этого поведения. И внешний облик, и состояние, и поведение, и приписываемые человеку цели и мотивы всегда вызывают у общающейся с ним личности какое-то отношение, причем оно может дифференцироваться по своему характеру и силе в зависимости от того, какая сторона в другом человеке его вызвала.

Особой проблемой при изучении взаимозависимостей общения и отношения является установление соответствия характера и способов выражения отношения. Формируясь как личности в конкретной социальной среде, люди усваивают и характерный для этой среды язык выражения отношений. Не говоря сейчас об особенностях выражения отношений, отмечаемых у представителей различных этнических общностей, важно иметь в виду, что даже в границах одной этнической общности, но в ее разных социальных группах названный язык может иметь свою весьма определенную специфику.

## ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

**Общение** - процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга.

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

### Структура общения

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной

Обмен информацией между ее участниками может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая, интерактивная, сторона общения – взаимодействие общающихся, где обмен в процессе речи осуществляется не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения – перцептивная - предполагает восприятие общающимися друг друга.

Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.

Остановимся на характеристике каждой из них.

#### 1. Коммуникативная сторона общения

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями и пр. Все это можно рассматривать как информацию. Отсюда можно сделать вывод и интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации в терминах теории информации.

Во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации или как прием ее, потому что в отличие от простого движения информации здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности. В коммуникативном процессе происходит не только «движение информации», но и, как минимум, активный обмен ее. Особую роль для каждого участника общения играет значимость информации при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена.

Во-вторых, характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами – обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на партнера. Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного человека на другого.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь, когда оба участника общения обладают единой системой кодирования. Но, даже зная значение одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково: тому причиной социальные, политические, возрастные особенности.

И, в-четвертых, в условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры, которые носят социальный и психологический характер.

**Средства коммуникации** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменно-сти, технических средств записи и хранения информации.

Обычно различают вербальную и невербальную коммуникацию. Каждая из них образует свою собственную знаковую систему.

*Вербальная* использует в качестве таковой человеческую речь. В речевом общении участвуют две стороны – говорящий и слушающий. Говорящий отбирает слова, необходимые для выражения мысли, связывает их по правилам грамматики и произносит их благодаря артикуляции органов речи. Слушающий воспринимает речь, так или иначе понимает высказанную в ней мысль. Ясно, что у обоих – говорящего и слушающего – должно быть что-то общее, должны быть одинаковые средства и правила передачи мысли. Таким общим средством и системой правил является тот или иной национальный язык, вырабатываемый в процессе речевого общения на протяжении многих поколений.

Язык – строго нормализованная система средств общения, а речь – его применение в процессе общения для передачи мысли и чувства. В языке нет мыслей – это набор разных средств для выражения мысли. Когда же из этого набора отобрана в речи некоторая определенная система языковых средств – в ней будет высказана определенная мысль.

Речь выполняет две основные функции – *сигнификативную* и *коммуникативную*, благодаря которым речь является средством общения и формой существования мысли, сознания.

Каждое слово человеческого языка обозначает какой-либо предмет, указывает на него, вызывает у нас образ того или иного предмета; говоря какие-то слова. Мы каждый раз обозначаем тот или иной предмет, то или иное явление. *Этим язык человека отличается от «языка» животных, который выражает в звуках лишь аффективное состояние, но никогда не обозначает звуками определенных предметов. Это основная функция слова, которая называется сигнификативной. Обозначающая функция является важнейшей функцией слов, составляющих язык. Она позволяет человеку произвольно вызывать образы соответствующих предметов, иметь дело с предметами даже в их отсутствие. Как говорят некоторые психологи, слово позволяет «удваивать» мир, иметь дело не только с наглядно воспринимаемыми образами предметов, но и с образами предметов, вызванными во внутреннем представлении с помощью слов.*

Слово имеет и другую, более сложную функцию, оно дает возможность анализировать предметы, выделять их существенные свойства, относить предметы к определенной категории. Таким образом, слово является средством абстракции и обобщения, отражает глубокие связи и отношения, которые стоят за предметами внешнего мира. Это вторая его функция обычно обозначается термином значение слова. «Овладевая словом, человек автоматически усваивает сложную систему» связей и отношений, в которых состоит данный предмет, сложившихся в многовековой истории человечества. Эта способность анализировать предмет, выделять в нем существенные свойства и относить его к определенным категориям и называется значением слова.

Еще одна функция речи – *коммуникативная* – включает в себя средства выражения и средства воздействия. Выразительная функция сама по себе не определяет речи; речь не отождествима с любой выразительной реакцией, речь есть только там, где есть значение, имеющее материальный носитель. Всякая речь говорит о чем-то, т.е. имеет какой-то предмет;

всякая речь вместе с тем обращена к кому-то. Стержнем смыслового содержания речи является то, что она обозначает. Но живая речь обычно выражает неизмеримо больше, чем она собственно обозначает. Благодаря заключенным в речи выразительным моментам, она сплошь и рядом далеко выходит за пределы абстрактной системы значений.

*Невербальные средства общения* - знаковая система, которая дополняет и усиливает вербальную коммуникацию, а иногда и заменяет ее. С помощью невербальных средств общения передается около 55-65% информации.

Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

1. Экстра- и паралингвистические:

- связанные с речью (громкость, тембр, интонация, тон, высота звука, ритм, речевые паузы и их локализация в тексте);

- не связанные с речью (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т.п.).

2. Оптико – кинетические - это то, что человек «прочитывает» на расстоянии:

- жесты – это движения рук или кистей рук. Они классифицируются на основе функций, которые выполняют: коммуникативные (заменяющие речь); описательные (их смысл понятен только при словах); жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека;

- мимика – это движение мышц лица;

- пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве;

- кожные реакции (покраснение, испарина);

- вспомогательные средства общения: особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.).

3. Проксемика - организация пространства и времени коммуникативного процесса. В психологии выделяют четыре дистанции общения:

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

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

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

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

Для всех систем невербальной коммуникации важен общий вопрос методологического характера. Чтобы описанные системы невербальной коммуникации как-то расширяли ее, должна иметь место некоторая общая для общающихся система кодов. Есть такое понятие «семантически значимая информация» – это как раз та информация, которая влияет на изменение поведения, т.е. та, которая имеет смысл. В настоящее время в науке предпринимаются попытки, направленные на выделение каких-то единиц внутри каждой системы знаков по аналогии с единицами в системе речи. Эта проблема как раз и представляет собой главную трудность.

В целом можно сделать вывод, что анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они, несомненно, играют большую вспомогательную роль (а иногда самостоятельную) в коммуникативном процессе. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все системы невербальной коммуникации помогают выявить такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерение его участников. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, необходимый людям для организации совместной деятельности.



## 2. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения – условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Здесь общение и выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в их совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга: поступок индивида А, изменяющий поведение индивида В, вызывает со стороны последнего ответные реакции, которые, в свою очередь, воздействуют на поведение А.

Исходным условием успешности общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Нельзя представлять себе общение всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающим и лишенным внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью – возникает межличностный конфликт. Социальная значимость конфликта различна и зависит от ценностей, лежащих в основе межличностных отношений.

В совместной деятельности причинами конфликтов могут выступать два рода детерминант: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов. Причем конфликты второго рода характеризуются нагнетанием высокой эмоциональной напряженности. Причиной возникновения конфликтов являются также неопределенные барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся.

**Коммуникативные барьеры** – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её. Рассмотрим основные барьеры, возникающие на пути к плодотворному общению.

### 1. Барьеры взаимодействия:

- *мотивационный барьер* возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу;

- *барьер некомпетентности*. Некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою большую осведомленность;

- *этический барьер* возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется;

- *барьер стилей общения*. У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии. Как же сделать так, чтобы стиль общения партнера не стал препятствием в общении с ним? Необходимо осознать, что стиль поведения человека – это проявление его глубинных сущностных характеристик, и, если это не мешает делу, его следует принимать, каким бы ни было наше отношение.

## 2. Барьеры восприятия и понимания:

- *эстетический барьер* возникает в том случае, когда партнер неопытно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и тем не менее, если этот контакт очень нужен, нельзя показывать, что нас что-то коробит;

- комфортному общению может препятствовать и *разное социальное положение партнеров*, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. У меня нет причин для волнения. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю себя и свое дело, и он это почувствует»;

- *барьер отрицательных эмоций* возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т.п. Необходимо, придя на встречу заранее, постараться узнать, какая обстановка на фирме, в каком настроении деловой партнер. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние;

- *состояние здоровья человека, физическое или духовное*, также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится;

- *психологическая защита*, выстраиваемая деловым партнером, - серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

## 3. Барьеры установки:

- ваш партнер может обладать *негативной установкой* по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь. Если вы столкнулись с барьером установки, лучше не пытаться переубедить партнера. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение;

- *барьер двойника* заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к децентрации.

## 4. Барьеры речи:

- *семантический барьер* возникает тогда, когда партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Причины возникновения этого барьера различны. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали;

- *неумение выражать свои мысли (логический барьер)* очень мешает общению. Гельвеций говорил: «Требуется гораздо больше ума, чтобы передать свои идеи, чем чтобы иметь их. Это

доказано тем, что существует много людей, которые считаются умными, но пишут очень плохие сочинения». Необходимо набраться терпения и использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию;

- *плохая техника речи (фонетический барьер)* очень мешает эффективному общению. Но если вы заинтересованы в контакте именно с этим партнером, придется приспособиться к его манере говорить и не показывать вида, что вы чем-то недовольны;

- *неумение слушать* проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить;

- *барьер модальностей* возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации. Знание того, что у каждого человека есть определенный *приоритетный канал восприятия*, делает нас терпимее, а умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным. Для того чтобы в коммуникации не возникал барьер модальностей, нужно передавать информацию в той модальности, в которой ее легче всего воспринимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.

### 3. Перцептивная сторона общения

Как уже было сказано, взаимодействие невозможно без взаимопонимания. При этом очень важно, как воспринимается партнер по общению, иными словами, восприятие одним человеком другого. Этот процесс выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения. Здесь речь идет об особенностях межличностной перцепции, т.е. о восприятии человека человеком. Отметим сразу, что термин «восприятие» здесь употреблен не в общепсихологическом понимании. На самом деле речь идет не столько о восприятии, сколько о познании другого человека. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он всегда и воспринимается другим человеком как личность. Таким образом, имеются в виду специфические черты восприятия социальных объектов, к которым относятся: восприятие не только физических характеристик объекта, но и поведенческих его характеристик, т.е. формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д.

*Структурные элементы социальной перцепции:*

1) субъект межличностного восприятия - тот, кто воспринимает (изучает) в процессе общения;

2) объект восприятия - того, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания - включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

*Факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия:*

1) особенности субъекта:

- половые различия: женщины точнее идентифицируют эмоциональные состояния, достоинства и недостатки личности, мужчины - уровень интеллекта;

- возраст, темперамент: экстраверты точнее воспринимают, интроверты - оценивают;

- социальный интеллект: чем выше уровень социальных и общих знаний, тем точнее оценка при восприятии;

- психическое состояние, состояние здоровья;

- установки: предшествующая оценка объектов восприятия;

- ценностные ориентации, уровень социально-психологической компетентности и т.д.

2) особенности объекта:

- физический облик: антропологические (рост, телосложение, цвет кожи и т.д.), физиологические (дыхание, кровообращение), функциональные (осанка, поза и походка) и паралингвистические (мимика, жесты и телодвижения);
- социальный облик: социальная роль, внешний облик, проксемические особенности общения (расстояние и расположение общающихся);
- речевые и экстралингвистические характеристики (семантика, грамматика и фонетика);
- деятельностные особенности;

3) отношения между субъектом и объектом восприятия;

4) ситуация, в которой происходит перцепция.

*Механизмы социальной перцепции* – способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными механизмами являются следующие: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

1. *Эмпатия* – это постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Во многих психологических источниках эмпатию отождествляют с сочувствием, сопереживанием, симпатией. Это не совсем так, поскольку можно понимать эмоциональное состояние другого человека, но не относиться к нему с симпатией и сочувствием. Хорошо понимая взгляды и связанные с ними чувства других людей, которые ему не нравятся, человек нередко поступает вопреки им.

2. *Аттракция* – это особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, дружбы, любви и т.д., между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: процесс формирования привлекательности другого человека; результат данного процесса; качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

3. *Механизм каузальной атрибуции* связан с приписыванием человеку причин его поведения. У каждого человека возникают свои предположения о том, почему воспринимаемый индивид ведет себя определенным образом. Приписывая другому те или иные причины поведения, наблюдатель деиает это либо на основе сходства его поведения с каким-либо знакомым ему лицом или известным образом человека, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в подобной ситуации. Здесь действует принцип аналогии с уже знакомым или подобным.

В качестве основных ошибок каузальной атрибуции выделяют следующие:

- общая тенденция переоценивать роль личностных факторов регуляции поведения и недооценивать влияние ситуационных факторов. При этом наблюдается асимметрия оценок: свои ошибки люди практически всегда связывают с обстоятельствами, а ошибки других людей – с их личностными качествами (лень, безответственность, некомпетентность);
- ошибка «иллюзорных корреляций». Ее суть в том, что всякие действия со стороны другого человека воспринимаются как преднамеренные, роль случайности при этом недооценивается;
- ошибка «ложного согласия» заключается в том, что индивид считает свое поведение «нормальным» и соответствующим ситуации. У многих людей эта ошибка используется для защиты от обвинений и избегания ответственности;
- ошибка «неравных возможностей» ролевого поведения. Исходя из этого, получается, что нормы общения дают возможность людям, выполняющим более «привилегированные» роли, проявлять только свои плюсы, а в некоторых случаях, наоборот, выполняя «подчиненные» роли люди вынуждены раскрывать свои недостатки;

- «игнорирование информационной ценности неслучившегося». Часто более важным фактом, результатом взаимоотношений людей является не то, что сказано, а то, что не сказано; не то, что сделано, а то, что не сделано.

4. *Идентификация* – это способность понять ход рассуждений и мотивацию поведения другого человека в конкретной ситуации. Другими словами, это процесс интеллектуального отождествления себя с другим человеком. Идентификация как механизм социальной перцепции подобна эмпатии. Однако эмпатию можно рассматривать как эмоциональное отождествление субъекта наблюдения, которое возможно на основе прошлого или настоящего опыта подобных переживаний. Что же касается идентификации, то здесь в большей степени происходит интеллектуальное, логическое отождествление, результаты которого тем успешнее, чем более точно наблюдатель определил интеллектуальный уровень того, кого он воспринимает.

5. Процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте называется *социальной рефлексией*. Как механизм социальной перцепции социальная рефлексия означает адекватное понимание субъектом своих собственных индивидуальных особенностей и того, как они проявляются во внешнем поведении; а также осознание того, как он воспринимается другими людьми. Не следует думать, что люди способны воспринимать самих себя более адекватно, чем окружающих. Так, в ситуации, когда есть возможность посмотреть на себя со стороны – на фотографии или кинолентке, многие остаются весьма недовольны впечатлением, произведенным собственным образом. Это происходит потому, что люди имеют несколько искаженный образ самого себя. Искаженные представления касаются даже внешности воспринимающего человека, не говоря уже о социальных проявлениях внутреннего состояния, поскольку подсознательно любой человек склонен оценивать себя чуть лучше, чем он есть на самом деле, нежели это представляется другим людям.

Рефлексия как механизм взаимодействия базируется на существовании определенных образов самих индивидов (составляющих образа «Я»):

1. Субъект таков, каков он есть на самом деле (реальное «Я»).
2. Субъект таков, каким он себя представляет (идеальное «Я»).
3. Субъект таков, каким по его мнению, он представляется окружающим.
4. Субъект таков, каким его в реальности видят окружающие.

Таким образом, процесс общения невозможно себе представить без восприятия людьми друг друга. Поскольку межличностное восприятие всегда субъективно, каждому человеку необходимо научиться объективному и адекватному оцениванию людей и ситуаций, в чем и помогут развитые механизмы социальной перцепции. Это умение является незаменимым и важнейшим условием эффективной деятельности для профессий в сфере «человек-человек» (в частности в психолого-педагогической практике).

## ФУНКЦИИ И УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

**Функции общения** - это роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека:

1) информационно-коммуникативная функция состоит в обмене информацией между индивидами. Составными элементами общения являются: коммуникатор (передает информацию), содержание сообщения, реципиент (принимает сообщение). Эффективность передачи информации проявляется в понимании информации, ее принятии или непринятии, усвоении. Для осуществления информационно-коммуникативной функции необходимо наличие единой или сходной системы кодификации/декодификации сообщений. Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем;

2) побудительная функция – стимуляция активности партнеров для организации совместных действий;

3) интегративная функция – функция объединения людей;

4) функция социализации – общение способствует выработке навыков взаимодействия человека в обществе по принятым в нем нормам и правилам;

5) координационная функция – согласование действий при осуществлении совместной деятельности;

6) функция понимания – адекватное восприятие и понимание информации;

7) регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения направлена на регуляцию и коррекцию поведения при непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;

8) аффективно-коммуникативная функция общения состоит в воздействии на эмоциональную сферу человека, которое может быть целенаправленным или произвольным.

### Уровни общения

В зарубежной и отечественной психологии имеются различные взгляды на уровни общения. Уровни общения по Б.Г. Ананьеву:

1) микроуровень - состоит из самых мелких элементов межличностного общения с ближайшим окружением, с которым человек живет и чаще всего вступает в контакт (семья, друзья);

2) мезоуровень - общение на уровне школы, производственной бригады и т.д.;

3) макроуровень - включает такие крупные структуры, как управление и торговля.

Уровни общения по Э. Берну:

1) ритуалы - это определенный порядок действий, которым совершается и закрепляется обычай;

2) времяпрепровождение (просмотр телевизора, чтение книг, танцы и т.д.);

3) игры - виды деятельности, результатом которых не становится производство какого-либо продукта;

4) близость - интимные отношения;

5) деятельность - специфический вид активности человека, направленный на познание и преобразование окружающего мира.

Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая урневая система:

1) примитивный уровень - предполагает реализацию схемы общения, в которой собеседник не партнер, а нужный или мешающий предмет. При этом фазы контакта исполняются в структуре сверху или (с откровенно сильным партнером) снизу. Подобный уровень общения предлагается в состоянии опьянения, озлобления, в состоянии конфликта и т.д.;

2) манипулятивный уровень - реализуется схема «партнер – соперник» в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш – выгода (материальная, житейская или психологическая). При этом манипулятор улавливает и пытается использовать слабые места партнера;

3) стандартизованный уровень – общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись;

4) конвенциональный уровень - уровень обычного равноправного человеческого общения в рамках принятых правил поведения. Этот уровень требует от партнеров высокой культуры общения, которое может рассматриваться как искусство и для овладения которым иному человеку приходится годами работать над собой. Он является оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах;

5) игровой уровень - характеризуется так же, как конвенциональный, но с повышенной положительной направленностью на партнера, интересом к нему и желанием породить подобный же интерес к себе со стороны партнера. В игре главное - заинтриговать, заинтересовать партнера. На этом уровне больше ценится возникшая человеческая связь, а не информативная компонента общения. Идеален для преподавательской деятельности;

6) уровень делового общения - по сравнению с конвенциональным уровнем предполагает повышенную направленность на партнера как на участника коллективной деятельности. Главным на этом уровне является степень умственной и деловой активности партнера, его включенность в общую задачу. Идеален для групповой деятельности, для мозговых штурмов и т.д.;

7) духовный уровень - высший уровень человеческого общения, для которого характерно взаиморастворение в партнере, высокая спонтанность мысли и чувства, предельная свобода самовыражения; партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

## ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

*Виды общения по средствам:*

1) вербальное общение - осуществляется посредством речи и является прерогативой человека;

2) невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными.

*Виды общения по целям:*

1) биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

2) социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

*Виды общения по содержанию:*

1) материальное - обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

2) когнитивное - передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

3) кондиционное - обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

4) деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

5) мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

*Виды общения по опосредованности:*

1) непосредственное общение - происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

2) опосредствованное общение - связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (папка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);

3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей и т.д.);

4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственно, оно должно состоять из следующих этапов:

1. Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.

2. Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.

3. Обсуждение интересующей проблемы.

4. Решение проблемы.

5. Завершение контакта (выход из него).



## ЭТО ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ!

### Трансактное общение

Трансактный анализ был основан Эриком Берном в 1955 г. (США). В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция – это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель - Р), которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загроможденности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющим личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.), возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение.

**Таблица – Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания**

Инстанция Я	Типичные способы поведения, высказывания	
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый	Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"	
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспосабливающееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Психотерапия, по Э.Берну, должна осуществляться именно в этом направлении: "оживлять" подавленное Я-состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения.

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

### **Позы и жесты, которых нужно избегать!**

#### *Позы:*

- Руки на бедрах – агрессивная поза;
- Скрещенные руки на груди – поза защиты;
- Ладони соединены ниже талии (поза футболиста) – поза защиты, слабость;
- Рука обхватывает вторую руку за спиной – страх, волнение; Руки в карманах – скрытность, нервозность;
- Откидываетесь на спинку кресла – явное несогласие с мнением собеседника.

#### *Жесты:*

- Жесты указательным пальцем - это обвинительный жест;
- Выставленный большой палец - выражение превосходства, пренебрежительное отношение;
- Кулак – враждебный жест, агрессивное настроение;
- Касание рта или других частей лица во время разговора – выдает волнение, люди могут посчитать Вас неискренним.
- Прикосновения к уху, ко рту или к шее, когда Вы слушаете - это жесты сомнения и несогласия с собеседником.

#### *Мимика:*

- Что не следует демонстрировать лицом:
- Сведенные брови - это не деловое, как многие думают, выражение лица, а хмурое, неприветливое.
- Сильно поднятые брови - так вы выражаете удивление и сомнение, неготовность к общению, ситуации.
- Зевание – итак все понятно – Вам скучно.

Все перечисленные жесты и позы имеют разную интерпретацию, но у них есть одно общее, демонстрируя их, вы производите негативное впечатление.

*Что делать если вы замечаете у собеседника жесты, говорящие о недоверии к Вам или несогласии с Вашим мнением?* Например, скрещенные руки на груди (закрытая поза).

Вам необходимо изменить ход беседы. Для начала подайте Вашему собеседнику что-нибудь в руки (визитку, чай, ручку, образцы продаваемого вами товара). Когда руки разомкнутся, у Вас будет шанс исправить ситуации в Вашу пользу. Так же часто можно наблюдать жест в виде сцепленных пальцев. Данный жест говорит про несогласие или недовольство. Есть два варианта жеста – "сцепленные пальцы", при первом варианте руки сцеплены и расположены на локтях напротив лица (максимальная защита), при втором руки лежат на столе (минимальная защита). Если вы наблюдаете первый вариант жеста «сцепленные пальцы», не стоит убеждать человека в своей правоте или настаивать на своем, результата не будет. Если вам нужно достичь положительных результатов во взаимопонимании, сделайте так, чтобы человек разомкнул пальцы и принял более открытую позу.

### **Психология лжи.**

Чем бы Вы ни занимались, в какой бы области ни работали, вам всегда пригодится умение распознать ложь. Есть ряд поз и жестов, которые непосредственно указывают на то, что человек говорит неправду.

*Руки у рта.* Если Вы замечаете, что человек во время разговора прикрывает рот руками, это означает, что он как бы пытается удержать слова в себе, даже, если жест сводится к легкому, едва заметному касанию губ кончиками пальцев.

*Скованность движений.* Если человек не уверен в том, что говорит, он просто перестает жестикулировать: он так озабочен своими словами, что движения кистями рук прекращаются. В спокойной беседе можно отметить движения кистей собеседника, даже, если он держит руки в карманах. Однако резкое сокращение жестов наблюдается при нервозности человека и зависит от характера собеседника.

*Облизывание губ.* Нервное облизывание губ свидетельствует о неуверенности человека в своих словах, либо он чем-то озабочен и нервничает.

*Нервное покашливание.* Нервное покашливание может быть просто нервным покашливанием. Однако если кашель появляется, едва человек начинает разъяснять свою позицию, и сопровождается некоторыми другими характерными жестами, то вы можете заподозрить человека во лжи.

*Румянец.* Румянец – это явный сигнал того, что человек чувствует себя неловко. Румянец может появиться вследствие каких-то слов, прозвучавших в разговоре, из-за присутствия определенного человека, когда не удается держать себя естественно и нельзя выразить свои настоящие чувства. Но бывает и так, когда румянец свидетельствует о чувстве неловкости, которую человек испытывает из-за своих собственных слов.

*Прерывистое дыхание.* Прерывистое дыхание – это явный признак дискомфорта. Для того, чтобы обнаружить изменение ритма дыхания собеседника, необходимо за ним внимательно наблюдать.

*Притопывание* характерно для людей с высокой степенью внутреннего напряжения. Скорее всего, это признак того, что человеку хочется ускорить ход беседы. Хотя иногда притопывание выдает лжецов.

*Легкая суетливость.* Когда человек лжет, его тело выходит из-под контроля, мысли и слова не соответствуют друг другу. У профессионального лжеца могут быть и движения рук едва заметны, в лице вроде бы нет никаких существенных перемен, голос громкий и ясный – однако, несмотря на явные признаки уверенности в себе, остается ощущение какой-то суеты.

*Избегание прямого взгляда.* Представьте себе такую ситуацию. Вы проводите собеседование и, когда спрашиваете у посетителя, почему он оставил последнее место работы, он отводит глаза и, отвечая вам, смотрит в сторону. Вам станет понятно, что заданный вопрос почему-то вызывает у человека неприятные воспоминания, что есть нечто, о чём интервьюируемый явно не хочет говорить.

Об этом жесте стоит всегда помнить. Когда вы будете сомневаться, лжет человек или говорит правду, то можно задать ему какой-нибудь наводящий вопрос и проследить за взглядом.

*Закрытые глаза.* Некоторые люди при разговоре часто моргают, а иногда и закрывают на мгновение глаза. Такая манера поведения может указывать на то, что им не нравится ситуация, в которой они оказались. Они как бы отделяют себя от неприятной для них обстановки. Попробуйте сами закрыть глаза и сказать: «Я говорю правду». Не сочетается, да?

*Невыразительный голос.* Когда люди лгут, голос теряет выразительность, становится как бы плоским. Например, когда человек говорил с воодушевлением, живо жестикулировал, и вдруг неожиданно его голос становится вялым, жестикуляция сводится к минимуму. Такая внезапная перемена может быть свидетельством лжи.

Мы рассмотрели самые явные признаки лжи. Однако не следует забывать, что человек может использовать аналогичные жесты, когда неуверен в себе или нервничает. Поэтому, перед тем, как делать вывод, о том, что ваш собеседник лжет, задайте ему уточняющие вопросы, которые помогут вам выяснить его подлинные чувства.

### **Приемы повышения эффективности общения**

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

1. Приём *«имя собственное»* основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Приём *«зеркало отношений»* состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3. Приём *«золотые слова»* заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Приём *«терпеливый слушатель»* вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека – потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

5. Приём *«личная жизнь»* выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей?

## ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ И ТРЕНИНГОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### 1. Оценка уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского)

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Ответить на вопросы следует используя три варианта ответов – «да», «иногда» и «нет».

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

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

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

3. Не откладываете ли Вы 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, ответить на какой-то вопрос)?

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

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

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

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тягаться, 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 приемлете. Это так?

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

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?

*Оценка ответов:*

«да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.

Полученные очки суммируются.

30-32 очко. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. 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. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очков. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, 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, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

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

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

## 2. Опросник аффилиации А. Мехрабиана

Под аффилиацией понимается потребность человека в установлении, сохранении и упорочении добрых отношений с людьми. Индивид, обладающий этой потребностью, не только постоянно стремится к людям и испытывает удовлетворение от эмоционально положительного общения с ними, но в человеческих отношениях видит один из главных смыслов жизни. Иногда эта потребность становится для человека настолько значимой, что перевешивает остальные.

Испытуемые, проходящие тестирование по данной методике, перед началом исследования получают инструкцию следующего содержания:

«Вам предлагается несколько десятков суждений, ознакомившись с которыми, необходимо выразить степень своего согласия с каждым из этих суждений при помощи следующей шкалы:

- +3 – полностью согласен,
- +2 – согласен,
- +1 – скорее согласен, чем не согласен,
- 0 – ни да, ни нет,
- 1 – скорее не согласен, чем согласен,
- 2 – не согласен,
- 3 – полностью не согласен.

Меру своего согласия с тем или иным утверждением можно выразить цифрой с соответствующим знаком, проставленной на листе бумаги рядом с номером данного суждения».

Предлагаемый опросник оценивает две мотивационные тенденции, функционально взаимосвязанные и соотносимые с потребностью аффилиации: стремление к людям и боязнь быть отвергнутыми. Соответственно, испытуемым предлагаются для ответов два разных опросника, один из которых предназначен для оценки первой мотивационной тенденции, а другой – второй.

#### *Шкала теста для оценки силы стремления к людям*

1. Я легко схожусь с людьми.
2. Когда я расстроен, то обычно больше предпочитаю быть среди людей, чем оставаться одному.
3. Если бы мне пришлось выбирать, то я предпочел бы, чтобы меня считали способным и сообразительным, а не дружелюбным и общительным.
4. Я нуждаюсь в близких друзьях меньше, чем большинство людей.
5. Я часто и охотно говорю с людьми о своих переживаниях.
6. От хорошего фильма или книги я получаю большее удовольствие, чем от хорошей компании.
7. Мне нравится иметь как можно больше друзей.
8. Я скорее предпочел бы провести свой отдых вдали от людей, чем на оживленном курорте.
9. Я думаю, что большинство людей славу и почет ценят больше, чем дружбу.
10. Я предпочел бы самостоятельную работу коллективной.
11. Излишняя откровенность с друзьями может повредить.
12. Когда я встречаю на улице знакомого, я всегда стараюсь перекинуться с ним парой слов, а не просто пройти мимо, поздоровавшись.
13. Независимость и свободу от личных привязанностей я предпочитаю прочным дружеским узам.
14. Я посещаю компании и вечеринки потому, что это хороший способ завести друзей.
15. Если мне нужно принять важное решение, то я скорее посоветуюсь с друзьями, чем стану обдумывать его один.
16. Я не доверяю слишком открытому проявлению чувств.
17. У меня много близких друзей.
18. Когда я нахожусь с незнакомыми людьми, мне совсем не важно, нравлюсь я им или нет.
19. Индивидуальные игры и развлечения я предпочитаю групповым.
20. Эмоционально открытые люди привлекают меня больше, чем сосредоточенные и серьезные.
21. Я скорее предпочту интересную книгу или схожу в кино, чем проведу время на вечеринке.
22. Путешествуя, я больше люблю общаться с людьми, чем просто наслаждаться видами и посещать достопримечательности одному.
23. Мне легче решить трудную проблему, когда я обдумываю ее один, чем тогда, когда я ее обсуждаю с друзьями.
24. Я считаю, что в трудных жизненных ситуациях скорее нужно рассчитывать на свои силы, чем надеяться на помощь друзей.
25. Даже в обществе друзей трудно полностью отвлечься от забот и срочных дел.
26. Оказавшись на новом месте, я быстро приобретаю новый круг знакомых.
27. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем общение с людьми.
28. Я избегаю слишком близких отношений с людьми, чтобы не потерять личную свободу.

29. Когда у меня плохое настроение, я скорее стараюсь не показывать окружающим свои чувства, чем пытаться с кем-нибудь поделиться ими.
30. Я люблю бывать в обществе и всегда рад провести время в хорошей компании.
- Шкала теста для оценки боязни быть отвергнутым*
1. Я стесняюсь идти в малознакомое общество.
  2. Если вечеринка мне не нравится, я все равно не уйду первым.
  3. Меня бы очень задело, если бы мой близкий друг стал противоречить мне при посторонних людях.
  4. Я стараюсь меньше общаться с людьми критического склада ума.
  5. Обычно я легко схожусь с незнакомыми людьми.
  6. Я не откажусь пойти в гости из-за того, что там будут люди, которые меня не любят.
  7. Когда два моих друга спорят, я предпочитаю не вмешиваться в их спор, даже если с кем-то из них не согласен.
  8. Если я попрошу кого-то пойти со мной, а он мне откажет, то я не решусь попросить его снова.
  9. Я осторожен в высказывании своего мнения, пока хорошо не узнаю человека.
  10. Если во время разговора я чего-то не понял, то лучше промолчу, чем прерву говорящего и попрошу повторить сказанное.
  11. Я открыто критикую людей и ожидаю от них того же.
  12. Мне трудно говорить людям «нет».
  13. Я все же могу получить удовольствие от вечеринки, даже если вижу, что одет не по случаю.
  14. Я болезненно воспринимаю критику в свой адрес.
  15. Если я не нравлюсь кому-то, то стараюсь избегать этого человека.
  16. Я не стесняюсь обращаться к людям за помощью.
  17. Я редко противоречу людям из боязни их задеть.
  18. Мне часто кажется, что незнакомые люди смотрят на меня критически.
  19. Всякий раз, когда мне предстоит идти в незнакомое общество, я предпочитаю брать с собой друга.
  20. Я часто говорю то, что думаю, даже если это неприятно собеседнику.
  21. Я легко осваиваюсь в новом коллективе.
  22. Временами у меня возникает чувство, что я никому не нужен.
  23. Я долго переживаю, если посторонний человек нелестно высказался в мой адрес.
  24. Я никогда не чувствую себя одиноким в компании.
  25. Меня очень легко задеть, даже если это не заметно со стороны.
  26. После встречи с новым человеком меня обычно мало волнует, правильно ли я себя вел.
  27. Когда мне необходимо за чем-то обратиться к официальному лицу, я почти всегда жду, что мне откажут.
  28. Когда нужно попросить продавца показать понравившуюся мне вещь, то я чувствую себя неловко.
  29. Если я недоволен тем, как ведет себя мой знакомый, я обычно прямо указываю ему на это.
  30. Если в транспорте я сижу, мне кажется, что люди смотрят на меня с укором.
  31. Оказавшись в незнакомой компании, я скорее включаюсь в беседу, чем остаюсь в стороне.
  32. Я стесняюсь просить, чтобы мне вернули книгу или какую-либо другую вещь, занятую на время у меня.



### Оценка результатов

По каждой из представленных выше шкал в отдельности определяется сумма баллов, полученных испытуемым. Для этого пользуются ключом и переводными оценочными шкалами, представленными ниже.

Ключ к шкале «стремление к людям»: +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.

Ключ к шкале «боязнь быть отвергнутым»: +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.

Для определения суммы баллов по каждой шкале используется следующая процедура. Пунктам опросника, помеченным в ключе знаками «+», приписываются баллы в соответствии со следующей переводной шкалой, где в числителе представлены оценки, данные испытуемыми соответствующим суждениям, а в знаменателе – те баллы, которые в конечном счете должны получить эти пункты шкалы, и которые суммируются:

-3	-2	-1	0	1	2	3
1	2	3	4	5	6	7

Пунктам опросника, помеченным в ключе знаком «-», точно так же приписываются баллы, но в соответствии с другим соотношением:

-3	-2	-1	0	1	2	3
7	6	5	4	3	2	1

### Выводы об уровне развития

Для каждого из испытуемых отдельно устанавливаются уровень развития мотива «стремление к людям» и уровень развития мотива «боязнь быть отвергнутым». При этом пользуются следующей суммарной шкалой:

- Сумма баллов от 32 до 80 – низкий уровень развития мотива.
- Сумма баллов от 81 до 176 – средний уровень развития мотива.
- Сумма баллов от 177 до 224 – высокий уровень развития мотива.

Возможны следующие типичные сочетания двух обсуждаемых мотивов и способы их интерпретации:

1. Высокий уровень развития мотива «стремление к людям», сочетаемый с высоким уровнем развития мотива «боязнь быть отвергнутым». Индивид, имеющий такое сочетание обоих мотивов, характеризуется сильно выраженным внутренним конфликтом между стремлением к людям и их избеганием, который возникает каждый раз, когда ему приходится встречаться с незнакомыми людьми.

2. Высокий уровень развития мотива «стремление к людям», сочетаемый с низким уровнем развития мотива «боязнь быть отвергнутым». Такой человек активно ищет контактов и общения с людьми, испытывая от этого в основном только положительные эмоции.

3. Высокий уровень развития мотива «боязнь быть отвергнутым» в совокупности с низким уровнем развития мотива «стремление к людям». Индивид, обладающий таким сочетанием обоих мотивов, напротив, активно избегает контактов с людьми, ищет одиночества.

4. Низкий уровень развития обоих мотивов. Такое сочетание данных мотивационных тенденций характеризует человека, который, живя среди людей, общаясь с ними, не испытывает от этого ни положительных, ни отрицательных эмоций и хорошо себя чувствует как среди людей, так и без них.

При средних значениях мотивационных тенденций «стремление к людям» и «боязнь быть отвергнутым» ничего определенного о возможном поведении человека и его переживаниях, связанных с человеческими отношениями, сказать нельзя.

### 3. Игра «Дистанция»

*Цель:* игра, направленная на развитие навыков эффективного общения и взаимодействия.

*Возраст:* старший школьный, юношеский.

Это упражнение относится к разряду жестких, при этом степень жесткости может варьироваться в зависимости от целей ведущего и психологической готовности участников. Регулирование эмоционального напряжения может осуществляться за счет изменения инструкции, внимательного отслеживания поведенческих реакций участников, тактичного обсуждения результатов. К данной процедуре группа должна быть подготовлена, особенно в том случае, если она сформирована из незнакомых людей. Если же в игре участвуют ребята из одного класса, то ее применение возможно уже на первых занятиях.

Ведущий. Если люди более или менее длительное время общаются и взаимодействуют друг с другом, то между ними складываются определенные отношения. Эти отношения могут обладать разной степенью близости. Иначе говоря, каждый человек знает, с кем он тесно общается, с кем его отношения можно назвать близкими. С кем-то отношения пока не очень близкие, ну, может быть, просто потому, что еще не было повода и возможности пообщаться.

Вы уже неплохо знаете друг друга. При этом каждый из вас, наверное, осознает, каковы особенности его взаимоотношений с другими участниками нашей группы. Сейчас у вас есть прекрасный шанс проверить, правильное ли у вас сложилось представление о ваших отношениях с участниками группы. Кто готов рискнуть первым и стать добровольцем?

Выявление «рисковых» участников перед предстоящей процедурой является вполне оправданным. Во-первых, такое выявление само по себе можно рассматривать как социометрический прием, а во-вторых, оно позволяет обнаружить и тех, кто способен безболезненно перенести «жесткость» процедуры. Когда желающие объявятся, ведущий объясняет, в чем состоит упражнение.

Ведущий. Степень близости наших отношений с тем или иным конкретным человеком может быть определена с помощью понятия «психологическая дистанция». Давайте попробуем выразить близость – дальность отношений друг с другом через дистанцию в буквальном смысле слова – через расстояние в пространстве.

Наш доброволец должен стать лицом к стене. Все остальные участники располагаются за его спиной на таком расстоянии, которое символически будет отражать близость ваших с ним отношений. При этом учитывайте и взаимное расположение. Задание необходимо выполнять молча, чтобы стоящий у стены не определил ваше местоположение по голосу. Участники занимают места за спиной основного игрока. Ведущему не следует торопить ребят, чтобы у них была возможность подумать и выбрать себе место. Запомните, пожалуйста, свои места и разойдитеесь... А теперь ты (ведущий обращается к добровольцу) можешь повернуться. Расставь ребят так, как, по твоему мнению, они должны были бы расположиться. Основной игрок расставляет участников, после чего снова становится у стены. Посмотри внимательно еще раз, как ты расставил участников. Не хочется ли тебе что-нибудь изменить в этой картинке?

Если основной игрок сочтет свою расстановку окончательной, он отворачивается к стене, а остальные игроки становятся на те места, которые они занимали вначале. После этого ведущий просит основного игрока повернуться.

Ведущий. Посмотри, пожалуйста, что изменилось? Есть ли разница между тем, как расставил ты, и тем, какие места заняли сами ребята? В чем ты видишь разницу?

После кратких комментариев основного игрока ведущий предлагает занять его место кому-либо еще из участников группы. Хорошо, если на «горячем месте» у стены побывают все участники.

Оптимальной для проведения такого упражнения является группа в восемь человек. Остальные в этот раз могут быть только наблюдателями. На следующем занятии можно повторить упражнение с новым составом.

Далее ведущий начинает обсуждение. Сложно ли было прогнозировать расположение своих товарищей? Чувствовали ли вы себя уверенно, когда расставляли их по местам? Постигло ли вас разочарование, когда вы увидели, какие места они заняли сами? Или, напротив, вас это обрадовало? Старались ли вы угадать, как могли стать участники группы, или просто переводили свое видение ваших отношений на язык пространственных характеристик? Что вас удивило в этом упражнении? Что вы узнали нового о себе и своих товарищах?

#### **4. 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 членов 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 общается 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:*

1. 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».

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

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:

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

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

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

4. Как вы объясняете возникавшие чувства непонимания?

5. Неадекватная реакция собеседника в процессе общения вызывала тревогу, неуверенность, одиночество, страх, не правда ли?

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

## **5. Упражнение «Моя проблема в общении»**

*Время: 15-20 мин.*

Члены группы пишут на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый студент произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению. Допускаются высказывания критикующие, уточняющие или расширяющие ответ.

## 6. Упражнение "Дискуссия"

*Цель упражнения:*

- формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения;
- совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралитика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

На упражнение отводится - 15 минут.

## 7. Упражнение «Границы»

Чтобы сохранить свою целостность, мы проводим вокруг себя невидимые границы. Мы позволяем другим приближаться к нам физически и психологически лишь до определенного расстояния, защищая себя от вредного воздействия или от чрезмерного влияния. Тот, кто не может отстаивать свои границы, создает трудности для себя самого и для окружающих. С другой стороны, когда мы устанавливаем границы на большом расстоянии от себя или делаем их непроницаемыми, мы становимся одинокими. Общаясь с другими, мы часто не замечаем этих психологических границ. Неосторожно преступив их, мы оказываемся бестактными по отношению к человеку, а тот, кто нарушает наши границы, кажется нам бесцеремонным или тяготит нас.

Немало конфликтов возникает из-за того, что в повседневной жизни мы недостаточно четко обозначаем границы вокруг своей личной территории и сами оказываемся невосприимчивыми к знакам, указывающим на приближение к чужим границам.

Данное упражнение помогает участникам стать более чувствительными к границам членов группы, с которыми им бывает трудно находить общий язык.

«Это упражнение поможет вам стать более чувствительными к границам, с помощью которых каждый человек защищает свою индивидуальность.»

Посмотрите на всех членов группы и выберите кого-нибудь, с кем вам по какой-то причине трудно общаться. Сядьте друг напротив друга и задумайтесь на минуту о том, как вы в это мгновение можете представить себе ту невидимую психологическую границу, которую проводит вокруг себя ваш партнер. Как вам, кажется, насколько близко он позволит вам подойти к себе? Каким образом? При каких условиях? Как он скажет вам «стоп!» или «подойди поближе»?

Попробуйте молча поэкспериментировать друг с другом. Встаньте лицом друг к другу и вытяните руки перед собой. Коснитесь своими ладонями ладоней партнера, так чтобы ваши руки были мягко прижаты друг к другу. Смотрите друг другу в глаза и делайте соприкасающимися ладонями и пальцами различные движения. Экспериментируя с движениями, постарайтесь узнать что-либо новое о своем партнере.

Что выражают движения партнера? Кто из вас чаще оказывается инициатором движений, а кто чаще проводит разведку? Кто чаще говорит «стоп!»?

Теперь найдите ту индивидуальную границу, которую партнер очерчивает вокруг своего тела и которую он готов защищать. Приближая руки к партнеру с разных сторон, на разной высоте от ступней до макушки, выясните, в какой мере он позволяет вам приблизиться к нему в разных местах. Как вы сами себя чувствуете, приближаясь к его границам? Насколько вы уверены в себе и в какой мере позволяете партнеру подойти к вашим границам? Будьте чувствительны к сопротивлению с обеих сторон, а также к отступлениям назад. Где проходит ваша собственная граница и как вы ее защищаете?

Теперь остановитесь и сядьте вместе со своим партнером. Поговорите о том, что вы заметили, о том, какую «политику границ» использует каждый из вас и как вы можете использовать понятие для того, чтобы в будущем легче ладить друг с другом.

## ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. Место категории общения в отечественной психологии.
2. Может ли общение выступать как особый вид деятельности?
3. Какие вы знаете стороны общения?
4. Назовите средства вербальной коммуникации.
5. Охарактеризуйте средства невербальной коммуникации.
6. Какие вам известны невербальные знаковые системы?
7. Возможна ли коммуникация без использования знаков?
8. Назовите основные дистанции в общении.
9. Что включает в себя интерактивная сторона общения?
10. Что такое коммуникативные барьеры?
11. Перечислите виды барьеров общения.
12. Какова структура социальной перцепции?
13. Перечислите основные механизмы социальной перцепции.
14. Чем идентификация отличается от эмпатии?
15. Перечислите основные функции общения.
16. Назовите уровни общения.
17. Дайте характеристику основным видам общения.
18. Какие виды трансакций вам известны?

Учебное издание

Составитель:  
Соботковская Ольга Николаевна

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
к семинарскому занятию  
**«Общение и межличностные отношения»**  
по дисциплине «Основы психологии и педагогики»  
для студентов всех специальностей  
дневной и заочной форм обучения

Ответственный за выпуск: Соботковская О.Н.  
Редактор: Строчак Т. В.  
Компьютерная верстка: Боровикова Е.А.  
Корректор: Никитчик Е. В.

---

Подписано к печати 28.12.2010 г. Формат 60x84 1/16. Бумага «Снегурочка».  
Гарнитура Arial Narrow. Усл. п. л. 1,86. Уч. изд. л. 2,0. Тираж 60 экз. Заказ № 1244.

Отпечатано на ризографе учреждения образования  
«Брестский государственный технический университет».  
224017, г. Брест, ул. Московская, 267.