



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Н.А. Бахольская

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебно-методического пособия*

Магнитогорск
2013

Рецензенты:

Старший преподаватель кафедры философских, социально-экономических
и гуманитарных дисциплин,
ГБОУ ВПО «Магнитогорская государственная консерватория
(академия) им. М.И. Глинки»
Н.В. Сергеева

Кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и психологии,
ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова»
И.В. Кашуба

Бахольская Н.А.

Психолого-педагогические основы коммуникативной деятельности педагога
[Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Наталья Александровна Бахольская ;
ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова».
– Электрон. текстовые дан. (0,57 Мб). – Магнитогорск : ФГБОУ ВПО «МГТУ», 2013. – 1
электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ; 512 Мб RAM
; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и выше ; CD/DVD-ROM дисковод ;
мышь. – Загл. с титул. экрана.

Учебно-методическое пособие адресовано аспирантам, магистрантам и бакалаврам,
обучающимся по направлениям 13.00.08, 050100.68 и 050100.62, изучающим педагогические
дисциплины в процессе своей профессиональной подготовки. Пособие посвящено анализу
психолого-педагогических основ коммуникативной деятельности педагогов и представляет
собой систематизированный теоретический и практический материал, способствующий
совершенствованию профессиональной подготовки студентов.

Учебно-методическое пособие направлено на совершенствование профессиональной
подготовки будущих педагогов - аспирантов, магистрантов и бакалавров и может быть
полезно преподавателям, выполняющим исследования в области педагогики, теории и
методики профессионального образования.

УДК 37.025

© Бахольская Н.А., 2013
© ФГБОУ ВПО «Магнитогорский
государственный технический
университет им. Г.И. Носова», 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ КОММУНИКАЦИИ	4
КОММУНИКАЦИЯ, ЕЕ ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ И ВИДЫ.....	8
КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЕЕ ВИДЫ, УРОВНИ И ФОРМЫ	11
МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	20
КОММУНИКАТИВНАЯ ЛИЧНОСТЬ	24
ОСНОВЫ ГРУППОВОЙ КОММУНИКАЦИИ	31
СПЕЦИФИКА МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ЕЕ ФУНКЦИИ	38
ПРАВДА И ЛОЖЬ В КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	40
СТЕРЕОТИП В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ.....	44
ПСИХОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ	46
ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ В ВУЗЕ.....	57
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ	62
ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.....	63
МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ АСПЕКТОВ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	64
ЛИТЕРАТУРА.....	80

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ КОММУНИКАЦИИ

Слово коммуникация происходит от лат. communico - делаю общим, связываю, общаюсь.

Под **коммуникацией** в человеческом обществе подразумевают общение (почти синоним во всех языках, кроме русского), обмен мыслями, знаниями, чувствами, схемами поведения и т.п.

Коммуникация происходит не только в человеческих социальных системах. Определенного рода коммуникация характерна и для механизмов, т.е. созданных человеком предметов (трубопроводы, канализация, транспорт, телеграфные и телефонные сигналы, взаимосвязь компьютеров в интернете и т.п.; при этом сюда не следует включать человеческую коммуникацию с помощью механизмов). В технической сфере слово коммуникация весьма часто употребляется во множественном числе: коммуникации (трубы можно подсчитать). Человеческая же коммуникация – понятие неисчисляемое, поэтому употребление множественного числа в этой области не совсем уместно

Коммуникация у животных всегда вызывала повышенный интерес исследователей. Системы коммуникации в животном мире более примитивны по сравнению с человеческими и определяются как ‘биологически целесообразное совместное поведение, направленное на адаптацию к среде и регулируемое, в частности, сигнализацией’ (И.Н.Горелов).

Основной проблемой, которую пытаются разрешить специалисты является природного, врожденного и приобретенного, воспитанного. Инстинктивные механизмы, как считается, развиваются в трех направлениях

- сохранение вида (сексуальное поведение, забота о потомстве и т.п.),
- сохранение индивида (удовлетворение голода и жажды, поиск пропитания, заготовка запасов и т.п.)
- обеспечение более или менее постоянной безопасности (защита от плохих погодных условий, врагов, разъединения с собратьями и т.п.).

Именно в последнем случае механизмы поведения обеспечивают коммуникацию между индивидом и видом. Здесь идет речь о приспособлении поведения индивида к формам поведения других представителей вида. Познавательные процессы здесь направлены на различение друзей и врагов, программы поведения – на совместное бегство или нападение, предупреждение или преследование. В согласованном, координированном поведении для обеспечения защиты и безопасности и следует искать корни коммуникации. Квазисоциальное поведение животных распространяется и на первые две области инстинктивного поведения (размножение и поиск пищи).

Таким образом, первые средства коммуникации возникают из инстинктивного поведения, которые могут варьироваться под воздействием условий и коррекции поведения в процессе взаимного обучения.

Как видим, еще на дочеловеческой стадии коммуникация проявляет свои основные черты:

- интерсубъектность;
- деятельностный характер;
- можно сказать, что коммуникантами не рождаются, коммуникации обучаются, хотя есть и определенные биологические, природные предпосылки обучения коммуникативной деятельности.

Остановимся подробнее на гипотезах о происхождении языка

Проблема происхождения языка является одной из наиболее загадочных проблем как для лингвистики, так и для целого ряда биологических и социальных наук. Прямого ответа на этот вопрос современная наука дать не в состоянии. Поэтому, решается, в основном, с помощью гипотез.

Перечислим основные из них.

Одной из первых появилась *звукоподражательная*. Одними из первых ее высказали Демокрит и Платон.. В соответствии с гипотезой, человек в ранние периоды своего развития подражал звукам окружающего мира: крикам птиц, зверей, шуму воды, грома и т.п. Эта, справедливая в отношении некоторых (весьма немногих) слов, гипотеза, все же в 'сильном' своем варианте должна быть расценена как весьма наивная. Действительно, оноματοпоэтических слов не так много (ку-ку □ кукушка, гав-гав, бах, трах и т.п.). При этом как в языках первобытных народов, так и в языках современных развитых социумов, их приблизительно одинаковое количество, хотя данная теория должна была бы предсказать их большее количество в языках примитивных социумов.

Полностью разрушается эта теория, если сопоставлять звукоподражания различных языков: англ. bow-wow, to bark вовсе не схоже с рус. гав-гав, гавкать, и уж тем более лаять. Последовательный сторонник этой теории должен был бы признать, что английские и русские собаки принадлежат к разным породам. А как же быть с русскими собаками, которые не гавкают, а тявкают, говорят тяф-тяф? Но даже сопоставляя сами звукоподражания рус. мяу и англ. miaou, мы обнаружим единицы звуковой системы того или иного языка (фонемы), которые уже в нем имеются, а не взяты взаймы у кошки. Англичанин, может быть и поймет Вас, если Вы скажете ему мяу (меньшая вероятность понимания, если Вашей фразой будет гав-гав), и уж точно Вас не поймет кошка. Таким образом, оноματοпоэтическая гипотеза как теория происхождения языка не может считаться состоятельной.

Вторая теория, близкая к звукоподражательной – *междометная*. Сторонниками этой гипотезы были древнегреческий философ Эпикур и биолог Чарльз Дарвин,. Первотолчком к созданию слов в данном случае считался не внешний мир, а внутренние эмоциональные состояния человека. При этом эмоциональные состояния человек выражал не только с помощью звуков, но и с помощью жестов: указательных (пальцем), изобразительных (круговое движение рукой), символических (палец у губ).

Одним из недостатков вышеупомянутых теорий явилось преувеличение сугубо биологического аспекта происхождения языка

Теория *социального договора*, которая рассматривала язык как сознательное изобретение и творение людей, утверждаемое договором между ними. Эта теория получила особую популярность в рационалистическом XVIII веке (Этьенн Бонно)

Весьма интересен и анализ этапов развития письменности, проведенный Выготским и Лурия. Именно на этом примере ярко видно превращение внешнего знака во внутренний (интериоризация), преобразование элементов культурной среды в мир личности. Мнемотехника (например, узелок на память, подобно индейскому узловому письму) и пиктограмма (подобно пиктографическому письму некоторых индейских племен) употребляются в коммуникации и современными людьми. Этот анализ интересен и для понимания особенностей невербальной, в частности, визуальной коммуникации, столь характерной для современности (реклама, выставки и презентации, язык городских указателей, дорожные знаки, телевидение, политическая и государственная символика и т.п.)

Таким образом, в появлении языка играли роль как биологические предпосылки, так и социальные факторы.

Коммуникативная деятельность – это взаимодействие двух (и более) людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата (М.И. Лисина).

Люди узнают о себе и об окружающих благодаря разнообразным видам деятельности, т.к. человек своеобразно проявляется в каждой из них. Но коммуникативная деятельность играет в этом отношении особую роль, т.к. она направлена непосредственно на другого человека как на свой предмет, и будучи двусторонним процессом (взаимодействием), приводит к тому, что познающий и сам становится объектом познания и отношения другого или других участников общения

Возможны три формы коммуникационного действия:

1. Подражание — одна из древнейших форм передачи смыслов, используемая высшими животными и птицами; недаром некоторые ученые считали источником подражания стадный инстинкт. Под подражанием понимается воспроизведение движений, действий, повадок. Подражание может быть произвольным и непроизвольным (бессознательным). Произвольное подражание (имитация) используется при школьном обучении, овладении технологиями, мастерством. Непроизвольное подражание — главный метод первичной социализации детей дошкольного возраста.

В общественной жизни посредством подражания происходит распространение модных новаций, популярных идей и веяний. Вместе с тем, благодаря подражанию, из поколения к поколению передаются традиции, обычаи, стереотипы поведения. Недаром в "Поучении Мерикара", памятнике египетской письменности XXII—XXIII вв. до н. э. сказано: "Подражай отцам своим и предкам своим". Можно сказать, что подражание — один из способов существования живой социальной памяти.

В детстве дети уподобляют себя родителям, во взрослом состоянии — литературным героям, спортсменам, артистам, воинам. Эту потребность можно назвать потребностью в кумиротворчестве (отыскать или сотворить себе кумира).

2. Диалог — форма коммуникационного взаимодействия, освоенная людьми в процессе антропогенеза при формировании человеческого языка и речи. Участники диалога относятся друг к другу как к равноправным субъектам, владеющим определенными смыслами. Между ними складывается субъект — субъектное отношение, а взаимодействие их носит творческий характер в том смысле, что достигается социально-психологическая общность партнеров, обозначаемая словом "мы".

Именно диалог считается первоначальной формой речи, возникшей еще у питекантропов (150—200 тыс. лет назад), а монологическая речь — более поздним коммуникационным достижением, требующим более высокой культуры речи и некоторых ораторских навыков.

3. Управление — такое коммуникационное действие, когда между участниками устанавливаются субъект-объектные отношения. Управленческое действие может быть: в форме приказа (коммуникант имеет властные полномочия, признаваемые реципиентом); в форме внушения (суггестии), когда используется принудительная сила слова за счёт многократного повторения одного и того же монолога (реклама, пропаганда, проповедь); в форме убеждения, апеллирующего не к подсознательным мотивам, как при внушении, а к разуму и здравому смыслу при помощи логически выстроенной аргументации.

Особой формой управленческого коммуникационного действия является заражение, которое стихийно возникает в массах людей. Заражение характеризуется эмоциональным накалом и агрессивностью. Его источниками могут быть ритуальные танцы, музыкальные ритмы, религиозный экстаз, спортивный азарт, ораторское мастерство. По-видимому, как и в случае внушения, при заражении большую роль играют бессознательные побуждения.

КОММУНИКАЦИЯ, ЕЕ ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ И ВИДЫ

«Лишённые общения с другими созданиями, мы щипали бы траву,
а не размышляли о своей природе»¹.
П. Я. Чаадаев (1794—1856)

В процессе антропогенеза коммуникационная деятельность была решающей предпосылкой и питательной почвой для образования человеческого сознания и языка.

Коммуникация — способ формирования человеческой личности, поскольку только в процессе взаимодействия с другими людьми происходит социализация индивида и развитие его способностей.

Термин «коммуникация» используется многими общественными, биологическими, техническими науками, и чаще всего имеется в виду схема коммуникации, в которой обязательно присутствующи 3 участника: передающий субъект (коммуникант) — передаваемый объект (сообщение) — принимающий субъект (реципиент). Стало быть, коммуникация — это разновидность взаимодействия между субъектами.

Интересная модель коммуникации была предложена в 30-е годы Г. Лассуэлом, который выделил пять наиболее значимых компонентов процесса коммуникации:

Кто говорит? – Что сообщает? – Кому? – По какому каналу? – С каким эффектом?

Для отграничения коммуникации от других процессов обратим внимание на следующие ее отличительные признаки:

1. В качестве участников коммуникации выступают два субъекта, которыми могут быть: отдельный человек или группа людей, вплоть до общества в целом, а также животные (зоокоммуникация).

Согласно этому признаку из понятия коммуникации исключается взаимодействие неодушевленных объектов; так, взаимосвязи Солнца и Земли не есть коммуникационный процесс.

2. Обязательно наличие передаваемого объекта, который может иметь материальную форму (книга, речь, жест, милостыня, подарок и т. д.) или не иметь ее. Например, коммуникант может неосознанно воздействовать на реципиента, внушая ему доверие, симпатию, антипатию, любовь.

3. Коммуникации свойственна целесообразность или функциональность, поэтому бред — не коммуникационный акт. В целесообразной, а не хаотичной коммуникации коммуниканты и реципиенты осознанно преследуют три цели:

- познавательную — распространение (коммуникант) или приобретение (реципиент) новых знаний или умений;
- побудительную — стимулирование других людей к каким-либо действиям или получение нужных стимулов; (волевые воздействия, побуждающие к активности)
- экспрессивную — выражение или обретение определенных переживаний, эмоций.

Исходя из сказанного, можно дать следующее научное толкование: коммуникация есть опосредованное и целесообразное взаимодействие двух субъектов.

Виды коммуникации выделяются по составу коммуникантов.

Это весьма существенное различие для профессионального коммуникатора, поскольку технология работы в каждом случае имеет свою специфику (даже громкость голоса в случае,

например, разговора с самим собой, с одним собеседником или с большой группой будет различаться).

- интраперсональная коммуникация равна разговору с самим собой, человек диалогизирует и свой внутренний 'монолог', разговаривая со своим внутренним голосом, alter ego, совестью и т.п.;

- межличностная коммуникация в ней участвуют двое коммуникантов (но есть варианты наблюдателя, включенного наблюдателя и постороннего, коммуникации на фоне присутствующих свидетелей, в толпе, в ресторане и т.п.);

- групповая коммуникация: внутри группы, между группами, индивид – группа (интервью политического лидера или разговор руководителя компании со служащими);

- массовая коммуникация происходит в том случае если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из групп (телевидение, радио; производство компакт-дисков и кассет; интернет).

Последнее время используются такие термины, как:

- Межкультурная коммуникация
- Бизнес-коммуникация – деловое общение
- Производственная коммуникация (стиль общения руководителя с подчиненными, взаимодействие сотрудников в процессе работы, написание служебных документов и др.)
- Международная коммуникация осуществляется на различных уровнях как в виде официальной (традиционно), так и в виде народной (в последнее время) дипломатии. Существует обширная литература по особенностям межкультурного общения, дипломатическому этикету, дипломатическому протоколу и т.п.

В последнее время в политологии, социологии, социолингвистике и теории коммуникации получил распространение термин **дискурс** (его можно условно расшифровать с помощью формулы: речь + действие). Поскольку взаимодействие индивидов происходит в определенной коммуникативной среде, то стали использоваться следующие термины:

- политический дискурс (наличие множества партий и политических организаций, течений и групп требует ориентации в политическом коммуникативном пространстве),

- религиозный дискурс (обслуживает потребности коммуникации в церкви. Здесь также важна проблема понимания и интерпретации, недаром наука герменевтика (теория интерпретации) возникла именно вследствие необходимости толковать старые тексты Священного писания)

- педагогический дискурс (набор в вуз, встречи с будущими студентами, профориентация, консультационные услуги, тестирование – вот ряд направлений коммуникации образовательных учреждений со своими потребителями, разговор преподавателя со студентом),

- деловой дискурс,

- производственный дискурс

- медицинский дискурс. (слово лечит' – эта общеизвестная истина приводит к размышлению, как именно это происходит и как работать со словом. Беседа врача и больного не должна протекать спонтанно, иначе возможны фатальные случайности. Так, в известной кинокомедии, больной, неверно поняв слова врача, решил, что ему осталось жить не больше месяца)

- юридический дискурс. (толкование законов также может сыграть судьбоносную роль в жизни человека или организации)

- научный дискурс также достаточно традиционный объект исследовательского интереса. В то же время, если прежде изучался, в основном, специфический язык научных публикаций, то теперь (от создания виртуального глобального научного сообщества (через интернет) до организации коммуникативных событий типа научных конференций и конгрессов).

КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЕЕ ВИДЫ, УРОВНИ И ФОРМЫ

Коммуникативная деятельность - взаимодействие двух (и более) людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата (М.И. Лисина).

Коммуникативные действия есть элементарные акты, атомы коммуникационной деятельности

Коммуникативные действия обеспечивают социальную компетентность и сознательную ориентацию человека на позиции других людей (прежде всего, партнера по общению или деятельности), умение слушать и вступать в диалог, участвовать в коллективном обсуждении проблем, интегрироваться в группу и строить продуктивное взаимодействие.

Систематизируем знакомые нам коммуникативные действия (диалог, управление и подражание) по сходству и различию

Коммуникативные роли		Реципиент в роли	
		целенаправленного субъекта	объекта воздействия
Коммуникант в роли	целенаправленного субъекта	диалог	управление
	объекта воздействия	подражание	—

Это позволяет коммуникативную деятельность на различных ее уровнях представить в виде диалогической, управленческой, подражательной, т. е. отождествить формы коммуникативной деятельности и формы элементарных коммуникативных актов.

В качестве коммуникантов и реципиентов могут выступать три субъекта:

1. Индивидуальная личность (И),
2. Социальная группа (Г) - множество людей, обладающих одним или несколькими общими социальными признаками и осознающих свою общность, выражая ее местоимением «мы», например, мы — семья, мы — родственники, мы — россияне, мы — мужчины, мы — православные, мы — студенты, мы — холостяки, мы — блондинки, мы — земляне и т. д.
3. Массовая совокупность (М) — множество случайно собравшихся людей — уличная толпа, пассажиры транспорта, массовая читательская (телевизионная) аудитория, население, общество в целом.

Они могут взаимодействовать друг с другом, например И — И, Г — Г, М — М, или между собой, например И — Г, И — М, Г — М и т. д.

Абстрактно говоря, получается 9 видов социальных коммуникаций, но коммуникативные действия могут осуществляться в форме подражания, диалога, управления.

Диалог есть взаимодействие равноправных партнеров, которое возможно между субъектами одинакового социального уровня, а не разных уровней, ибо разноуровневые субъекты, например И и М, не являются равноправными. Между разноуровневыми субъектами может быть подражание или управление, но не диалог равных участников.

Примем следующие обозначения.

Те виды коммуникативной деятельности, где в качестве активного, целенаправленного субъекта выступает:

- И, будем называть микрокоммуникацией,
- Г, будем называть мидикоммуникацией,
- М, будем называть соответственно макрокоммуникацией.

Те виды, где И, либо Г, либо М выступают в роли объекта воздействия назовем соответственно межличностной, групповой и массовой коммуникацией.

Получившаяся классификация видов и уровней коммуникационной деятельности может быть представлена в сводной таблице.

Условные обозначения:

И — индивид;

Г — группа;

М — массовая совокупность;

Р — реципиент;

К — коммуникант;

п — подражание;

д — диалог;

у — управление.

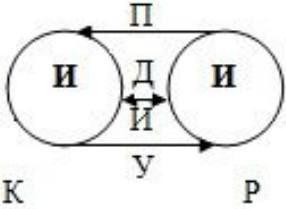
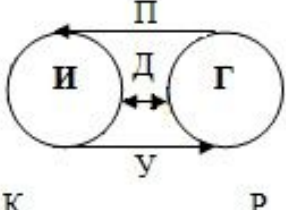
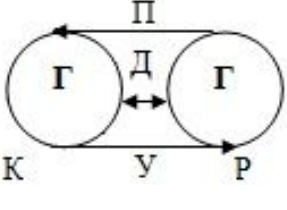
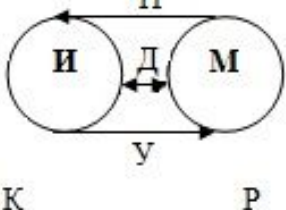
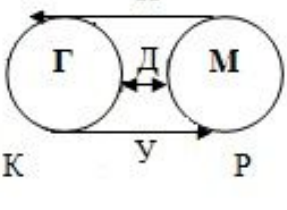
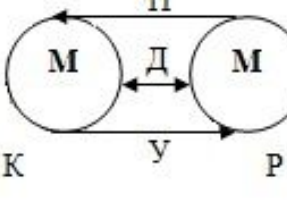
МИКРО-КОММУНИКАЦИЯ	МИДИ-КОММУНИКАЦИЯ	МАКРО-КОММУНИКАЦИЯ	Виды коммуникаций Уровни коммуникаций
	—	—	МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ
		—	ГРУППОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ
			МАССОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Рис. 2.2. Виды и уровни коммуникационной деятельности

Как следует таблицы, можно выделить 7 форм микрокоммуникации, 5 форм мидикоммуникации и 3 формы макрокоммуникации. Каждая из форм проявляется на межличностном, групповом, массовом уровне.

Теперь рассмотрим более подробно перечисленные формы коммуникационной деятельности, распределив их по видам социальной коммуникации: микро-, миди-, макрокоммуникация.

Формы коммуникационной деятельности

№№ п/п	Вид коммуник.	Уровень Коммуник.	Условные обозначения	Наименование
1.	микро	межлич.	И п И	копирование образца
2.	микро	межлич.	И д И	Беседа
3.	микро	межлич.	И у И	Команда
4.	микро	групп.	И п Г	референция (референтная группа)
5.	микро	групп.	И у Г	руководство коллективом
6.	микро	масс.	И п М	социализация
7.	микро	масс.	И у М	авторитаризм
8.	миди	групп.	Г п Г	Мода
9.	миди	групп.	Г д Г	переговоры
10.	миди	групп.	Г у Г	групповая иерархия
11.	миди	масс.	Г п М	адаптация к среде
12.	миди	масс.	Г у М	руководство обществом
13.	макро	масс	М п М	заимствование достижений
14.	макро	масс.	М д М	взаимодействие культур
15.	макро	масс.	М у М	информационная агрессия

Особенности вербальной коммуникации

В предыдущих разделах понятие коммуникация подробно рассматривалось в различных аспектах. Напомним, что обычно коммуникацией называют:

а) передачу информации, т.е. сообщение;

б) взаимодействие, т.е. общение.

Она может осуществляться в процессе любой деятельности с помощью различных знаковых способов, например речи, жестов, азбуки Морзе и др. Изучением таких знаковых систем занимается семиотика.

Семиотика, или семиология - наука, исследующая свойства знаковых систем и соответственно знаков (естественных и искусственных языков). Таким образом, каковы бы ни были знаковые системы, — действуют ли они в обществе, в природе или человеке (его организме, мышлении и психике) — они предмет семиотики. Общая семиотика подразделяется на ряд частных наук: биосемиотику, этносемиотику, лингвосемиотику и т.д. Лингвосемиотика — это наука о таких знаковых системах, которые обладают высказываниями. Чаще всего высказывание — это предложение.

В семиотике выделяют несколько признаков естественного человеческого языка, отличающих его от других знаковых систем и, прежде всего, от систем коммуникации у животных.

Главными признаками естественного человеческого языка являются:

1 Канал для всех языковых сообщений вокально-слуховой: языковые сообщения передаются голосом и воспринимаются слухом

Этим человеческий язык резко отличается от языка низших животных.

Например, для того чтобы воспринять сообщение, летная пчела должна повторить движения другой пчелы

2. Языковая деятельность не имеет непосредственного биологического значения

Как бы ни изменялся характер речи (тембр, высота голоса, громкость, интонация и т.п.) в процессе разговора, это несколько не влияет на биологические свойства окружающей среды. Например, в танцах пчел — присутствует прямая зависимость между энергией, передаваемой с сигналом, и расстоянием, на которое дается сигнал. Если бы человеческий язык был организован по тому же принципу, то, для сообщения о чем-нибудь очень большом, человеку пришлось бы кричать, а сообщая об очень маленьком, говорить шепотом. Одно из следствий этого положения относится к интонации - характер и значение интонации не зависят от силы звука. Если убавлять от большой громкости звуковую запись крика, восклицания и т.п. до едва слышного писка, то все равно это будет приниматься как крик, восклицание, а не как шепот.

3. Произвольная семантизация. Между самим знаком и тем, что он означает, всегда существует связь, иначе знак не был бы знаком.

Так, когда мы видим во дворе дерево, которое растет и зеленеет, то это не означает ничего, кроме того, что оно растет и зеленеет. Связь между явлением, выступающим в качестве материального знака, и тем явлением, которое им означает, называется семантизацией (приданием смысла). Без семантизации нет языка. Например, то же самое зеленеющее во дворе дерево, появляющееся в последнем кадре фильма о победе добра над злом, в знаковой системе фильма будет означать, скорее всего, эту победу. В

данном случае знаку в контексте фильма придан определенный смысл, что и сделало его знаком.

Рассмотрим речевое общение как способ коммуникации

Одним из основных средств коммуникации является речь, речевое общение. По подсчетам ученых, человеческое общение на две трети состоит из речевого общения.

Понятие «речь» имеет несколько значений:

- особый вид человеческой деятельности;
- разновидность общения при помощи языка (то, что обычно называют стилем языка, слогом), которая характеризуется набором определенных лексических и грамматических средств в зависимости от условий и целей коммуникации (деловая официальная речь, поэтическая речь, профессиональная ре и др.);

Функции речи (языка)

- коммуникативная или репрезентативную (репрезентация — представление; изображение, образ), которая является доминирующей;
- "апеллятивная (апелляция — призыв, обращение, т.е. воздействие), которая грамматически наиболее ярко выражена в звательной форме и повелительном наклонении (Андрей Иди сюда);
- экспрессивная (экспрессия — выражение и выразительность).

Важнейшей функцией речи является коммуникативная, т.е. обеспечение процесса коммуникации.

Коммуникационный процесс можно рассматривать как обмен информацией между людьми, а целью коммуникационного процесса считать осознание и понимание передаваемой и получающей информации.

В повседневной практике под информацией обычно понимая сведения, которые представляют определенный интерес для людей и которыми люди обмениваются в процессе общения.

Информацию, содержащуюся в человеческой речи, можно определить как вербализованную передачу уже добытых, осмысленных и организованных фактов объективной действительности.

Важный элемент передачи вербальной информации - помехи и искажения. Искажения могут быть 3 видов:

- Лингвистические искажения связаны с недостаточной отточенностью фразы, чрезмерной усложненностью сообщения («заумь»),
- Экстралингвистические помехи и искажения обусловлены, как правило, запасом знаний получателя сообщения, перегрузкой сообщения незнакомыми сигналами. Так, американский ученый А. Клаппер заметил, что там, где привычки и взгляды людей сформированы и приняты за основу, где они составляют систему принципов, настойчивое утверждение новых норм или ценностей может встретить серьезное сопротивление (особенно, если новая формация противоречит уже имеющейся, воспринятой ранее). Человек запоминает совпадающую с его принципами информацию и не воспринимает то, что противоречит его взглядам, убеждениям.

- К акустическим (графическим) помехам приводят дефекты речи, нечеткая дикция, невыразительность, слишком высокий или слишком низкий темп речи, чрезмерная или недостаточная громкость, на письме — неправильная разбивка на абзацы, нелогичная связь между членами предложения.

Выделяют три основных типа результатов коммуникации:

- изменения в знаниях получателя сообщения;
- изменение установок получателя сообщения,
- изменение поведения получателя сообщения.

Остановимся подробнее на формах речевой коммуникации.

1. **Диалог.** Диалогом называется форма речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, характеризующаяся ситуативностью (зависимостью от обстановки разговора), контекстуальностью (обусловленностью предыдущими высказываниями), произвольностью и малой степенью организованности (незапланированным характером). Диалог обычно противопоставляется монологу.

Характеристика вопросов в диалоге.

- Корректные вопросы основываются на истинных суждениях. Некорректные вопросы основываются на ложных или неопределенных суждениях.
- Нейтральные вопросы не содержат эмоциональной окраски и никак не воздействуют на личность собеседника.
- Благожелательные вопросы подчеркивают расположенность говорящего к собеседнику.
- Провокационные вопросы окрашены негативно и содержат скрытое или тайное подстрекательство к неверным, действиям собеседника.

Характеристика ответов в диалоге.

Ответы классифицируют следующим образом: правильные, неправильные и «не по существу»; позитивные и негативные.

- Правильные ответы дают возможность уточнить точку зрения, получить дополнительные сведения и содержат истинные, логически связанные с вопросом суждения.
- Неправильные ответы связаны с вопросом, но неверно отражают действительность. Ответы «не по существу» могут быть истинными, но они логически не связаны с вопросом и поэтому не рассматриваются.
- Позитивные ответы содержат стремление разобраться в поставленных вопросах.
- Негативные ответы выражают отказ отвечать на поставленный вопрос по той или иной причине (некомпетентность, соображения этического характера и пр.)

Диалог — сложно организованная целостная структура, продукт совместной деятельности коммуникантов. Даже при смене говорящих или подключении новых участников в процессе разговора обычно не возникает ни смысловых разрывов, ни сколько-нибудь значительных пауз. Собеседники прекрасно понимают друг друга: предугадывают окончание реплик, осуществляют передачу слова конкретному лицу, предотвращают сбои в развитии разговора и исправляют нарушения.

Если первая реплика — вопрос, вторая — обязательно ответ; приветствие сопровождается приветствием, просьба — принятием или отклонением и т.д.

Общие правила диалога таковы:

- получателю сообщения рекомендуется выслушивать обращенное к нему высказывание;
- вопрос требует ответа;
- повествование требует ответа повествованием или внимательным молчанием — отсутствием речи, когда слушающий извещает говорящего о том, что его речь принята и понята, выражением лица, жестом, междометием, повтором слова.

Диалог — это совместная деятельность участников, имеющих некоторую общую цель. Нормальный диалог предполагает соблюдение базовых нормативных принципов, регулирующих поведение собеседников — так называемых коммуникативных максим П. Грайса:

1. **Максима кооперации.** Она предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Собеседники могут выражать несогласие, спорить, но они должны включаться в разговор таким способом, который соответствует его общей линии и целям.
2. **Максима количества.** Каждый должен вносить в разговор достаточно, но не слишком много информации.
3. **Максима качества** предписывает правдивость высказывания. Эта максима нарушается, если человек намеренно лжет или коммуницирует таким образом, который не соответствует его истинным целям.
4. **Максима релевантности.** Согласно ей, реплики должны быть уместны и отвечать текущему контексту разговора.
5. **Максима способа коммуникации** требует избегать неясности, двусмысленности, дезорганизирующих действий.

Отметим, что нарушение коммуникативных максим всегда связано с намерением оказать определенное воздействие на слушающего.

2. **Монолог.** Монолог - форма речи, образуемая в результате активной речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически, не связанная с речью собеседника.

Основные коммуникативные ситуации употребления монолога — сфера искусства, ораторские выступления, общение по телевидению и радио, ситуация обучения (речь учителя в классе и т.п.).

Для монолога типичны значительные по размеру фрагменты текста, состоящие из структурно и содержательно связанных между собой высказываний, имеющие индивидуальную композиционную построенность и относительную смысловую завершенность.

3. **Спор.** Под спором обычно понимается всякое столкновение мнений, разно точек зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту

4. **Дискуссия** - публичный спор, целью которого в отличие от по является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, ние истинного мнения, нахождение правильного решения спорного во Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так 1 участники сами приходят к тому или иному выводу.

Тактика аргументации

Тактика аргументации — способ наиболее эффективной подачи аргументов, формы реакции на контраргументы противника, приемы и методы достижения цели аргументации.

Корректные тактические приемы:

- создание трудностей оппоненту;
- применение доводов противника для опровержения его же тезиса;
- концентрация аргументов — накопление таких доводов, которые поддерживают собственный тезис и опровергают тезис противника.
- перекладывание тягот доказательства на плечи оппонента. В наименее выгодной положении оказывается тот, кто вынужден больше доказывать, поскольку это приводит к растрачиванию аргументов, делает позицию более открытой для критики;
- представление наиболее сильного аргумента в юнцe полемики — реализация принципа «чаще побеждает тот кто говорит последний», несомненно, надо иметь в запасе сильный довод по существу;
- возражение оппоненту не должно быть поспешным.

Поспешная критика может прибавить вес доводу оппонента, стремление любой ценой опорочить тезис оппонента (или его самого) может придать оппоненту ореол «оскорбленного и униженного», «гонимого»; уловки аргументации (лояльные): оттягивание возражения, усиление давления (атака на слабое звено в аргументации противника, не упуская инициативы).

Некорректные тактические приемы:

- уклонение от темы — введение в поле аргументации ранее не предъявленных тезисов, расширение, сужение собственного тезиса или поля аргументации оппонента, смещение акцентов;
- аргумент к личности — угрозы, инсинуации, намеки, разоблачения, навешивание ярлыков, прямые оскорбления;
- аргумент к аудитории — использование настроения, интересов, симпатий и антипатий читателей и слушателей;
- демонстрация силы — угроза закрыть обсуждение вопроса, угроза квалифицировать позицию оппонента как не соответствующую общечеловеческой морали или классовым, групповым интересам;
- искажение предмета обсуждения;
- аргумент к невежеству («Каждый образованный человек знает...»).

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

В межличностной коммуникации переплетаются два вида общения: вербальное и невербальное.

Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация осуществляется всегда при личном контакте. Эти средства, как известно, могут сопровождать речь, а могут и употребляться отдельно от вербальных средств. Невербальные знаки могут быть разделены на три основные группы: язык тела, паралингвистические средства, одежда и украшения.

1. Язык тела может многое рассказать о чувствах и намерениях коммуникантов. Биологические корни языка тела лежат в различных позах животных. Значения позы, положения конечностей, пальцев рук и т.п. не всегда точно определены изначально, они зависят от контекста.

Язык тела включает пять составляющих:

- жесты: способ знакового использования рук.

Можно, например, махать рукой из другого конца зала, привлекая внимание; показывать рост и другие размеры рукой от пола или двумя руками – размер пойманной рыбы. Можно указывать пальцем на предмет, хотя это и не считается приличным в обычном контексте. Но если это делается в контексте профессионального дискурса, то это вполне приемлемо и даже необходимо: футбольные арбитры указывают на центр поля или в сторону ворот.

- мимика: способ использования выражения лица..

Положение деталей лица выполняет знаковые функции: поднятые брови в удивлении, гневе, страхе или приветствии.

- положение тела: способ держать себя (наше тело).

Считается, что расслабленное положение свидетельствует о доверии к собеседнику. Напряженность в стрессовой ситуации (например, наедине с преступником) напоминает поведение животного по отношению к хищнику. Во время собеседования при приеме на работу рекомендуют сидеть прямо, не развалившись на стуле, чтобы продемонстрировать заинтересованность, смотреть в глаза собеседнику, но не очень настойчиво.

- проксемика: способ использования пространства. Расстояние между собеседниками зависит и от возраста, и от пола коммуникантов, и от степени знакомства между ними. Обычно недостаточно знакомого человека ‘держат’ на. Кстати, межкультурные различия в проксемике часто приводят к непониманию, к коммуникативным неудачам между политиками и бизнесменами.

- тактильная коммуникация: прикосновения, похлопывания и т.п. Использование тактильных элементов коммуникации говорит о взаимных отношениях, статусе, степени дружбы между коммуникантами. Этот способ в большей степени наблюдается у приматов, в человеческом обществе – у женщин и детей: хождение под руку и в обнимку, рука на плече, похлопывание по плечу, по щеке, тычок в бок. Здесь также имеются серьезные межкультурные различия. Например, китайцы и британцы считаются наименее ‘трогательными’ народами,

поэтому неумело использованный тактильный коммуникативный акт в отношении представителя этих народов может быть даже воспринят как оскорбление.

2. Паралингвистические элементы— в отличие от жестов — сопровождают речь, дополняют эмоциональную сторону коммуникации (присвистнуть в удивлении, вздохнуть от отчаяния или от восхищения). К паралингвистическим моментам можно отнести и языковые средства: интонацию, тональный уровень голоса, даже громкость — выражающую, например, гнев. Паралингвистические средства многое могут сказать о сиюминутном состоянии собеседника (спокойствие, взволнованность, уверенность, усталость и т.п.).

3. Одежда и внешний вид (прическа, украшения, косметика и т.п.) говорит о более стабильных вещах, таких как личность коммуниканта, его или ее социальный статус, роль, работа. С древних времен человек украшает одежду или тело различными предметами. Однако эстетическая функция не всегда является ведущей. В основном, перед нами знаки культурного кода, как явные (корона у короля или обручальное кольцо у супруга), так и неявные (предпочтение того или иного рода украшений многое говорит о социальном статусе). Есть украшения, которые и в обыденной жизни называются знаками: знаки различия в армии, политические знаки, медали. Основные функции этих знаков невербальной коммуникации связаны с объединением людей в группы и дифференциацией их социального статуса (полковник, майор). Используемый цвет может быть также связан с контекстом общения: свадьба или похороны, лекция или защита диссертации, ролью: жених или невеста, политик или журналист. И в этом слое неявной культуры существуют межкультурные различия. Так, в Африке знаком траура считается белый цвет, а не черный.

Вербальная коммуникация

Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Кроме этого, это наиболее универсальный способ передачи мысли.

Речевая сторона коммуникации имеет сложную многоярусную структуру и выступает в различных стилистических разновидностях (различные стили и жанры, разговорный и литературный язык, диалекты и т.п.)

Все речевые характеристики и другие компоненты коммуникативного акта способствуют его успешной либо неуспешной реализации. Говоря с другими, мы выбираем из обширного инвентаря (в современной лингвистике иногда говорят: поля) возможных средств речевой и неречевой коммуникации те средства, которые нам кажутся наиболее подходящими для выражения наших мыслей в данной ситуации. Это — социально значимый выбор. Процесс этот и бесконечен, и бесконечно многообразен.

Остановимся на самых общих коммуникативных характеристиках речи. С точки зрения теории коммуникации, речь включается в единый коммуникативный акт и проявляет следующие свойства:

- речь является частью коммуникативной культуры и культуры вообще,
- речь способствует формированию общественной роли коммуниканта,
- с помощью речи осуществляется взаимное общественное признание коммуникантов,

В речевой коммуникации мы еще раз убеждаемся, что слова не являются просто знаками для обозначения предметов или классов предметов. Говоря, используя слова в коммуникации, мы создаем целые системы идей, верований, мифов, свойственных определенному сообществу, определенной культуре (примеры: establishment, авось, партия) это особенно хорошо видно при

попытке перевести высказывания с этими словами. Иногда иностранцу приходится читать целую лекцию о межкультурных соответствиях, прежде чем он начнет правильно понимать и употреблять даже кажущиеся схожими слова и стоящие за ними понятия

То, как мы говорим, дает представление другому коммуниканту, о том, кем мы являемся. Можно переформулировать известную поговорку: Скажи мне, и я скажу, кто ты. Это в особенности очевидно, когда коммуникант исполняет определенную социальную роль (капитан команды, руководитель предприятия, директор школы – вспомните фильм “Чучело”: и мимика, и внешний вид, и интонация приветствия соответствуют статусу директора и представлению об этой роли

Используя речь, мы можем признавать социальный статус собеседника, либо не признавать его.. Статусная функция речи видна и в обращении к старшему по званию в армии: Yes, sir! говорят даже при обращении к женщине-военному. Сравните разную статусность слов: Привет! и Здравствуйте! Статус воспитывается: разговор с детьми (сюсюканье или ‘как со взрослым’) способствует формированию тех или иных черт у развивающейся личности.

Выбор словесных средств, также как и сопровождающих их невербальных, способствует формированию и пониманию определенных социальных ситуаций. Комплимент женщине не всегда действительно говорит о том, что она хорошо выглядит. Этот ‘коммуникативный ход’, скорее, устанавливает различные социальные статусы коммуникантов. Разговоры в женской и мужской компании ведутся с разным набором допустимых лексических единиц; в смешанной компании также не допускается употребление грубой или ругательной лексики, хотя последнее в наше время справедливо только для определенной возрастной и социокультурной группы.

Успешность коммуникации и коммуникативные навыки

Поведение коммуникантов в процессе общения преследует определенные цели. Для достижения коммуникативных целей мы пользуемся определенными приемами, которые (в зависимости от уровня рассмотрения) называют коммуникативными стратегиями, коммуникативными тактиками и коммуникативными навыками

Коммуникативной целью будем называть (вслед за Е.В.Клюевым) стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт. Объявить импичмент, подать на развод, взять на себя обязательства по послепродажному обслуживанию – это ключевые речевые составляющие коммуникативного поведения в данной ситуации, реализующие намерение индивида-коммуниканта (или корпоративного коммуниканта, представляющегося как индивид) осуществить то или иное действие через коммуникативный акт или с его помощью.

Коммуникативная стратегия – это часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели, как пишет Е.В.Клюев, “стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт”. Стратегия – общая рамка, канва поведения, которая может включать и отступления от цели в отдельных шагах. Продавцов, в частности, учат стратегии продажи товара через коммуникацию с покупателем. Иногда продавец может высказаться плохо о том или ином товаре. Но при этом он неявно рекламирует другой имеющийся товар! Продавец (в особенности уличный распространитель) может использовать невербальные приемы (предложение вместе посмотреть брошюру с иллюстрациями – проникновение в личное пространство потенциального покупателя). Мы каждый день используем определенную стратегию приветствия для разных людей и для разных целей коммуникации с этими людьми.

Коммуникативная тактика, в противовес стратегии, как общей канве коммуникативного поведения, рассматривается как совокупность практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия. Коммуникативная тактика – более мелкий масштаб рассмотрения коммуникативного процесса, по сравнению с коммуникативной стратегией. Она соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений.

Коммуникативное намерение (задача) – тактический ход, являющийся практическим средством движения к соответствующей коммуникативной цели.. Для этого могут использоваться также невербальные элементы коммуникации (простая одежда, президент в домашней обстановке и свитере и другие приемы имиджмейкерства). Намерение и цель здесь разные, но в конечном итоге, в рамках стратегии намерение способствует осуществлению

Клюев предлагает следующую схему, позволяющую понять соотношение элементов стратегии и тактики в коммуникативном процессе: используя коммуникативную компетенцию, говорящий ставит перед собой коммуникативную цель (определяя или не определяя коммуникативную перспективу, то есть, возможность вызвать желаемые последствия в реальности) и, следуя определенной коммуникативной интенции, вырабатывает коммуникативную стратегию, которая преобразуется в коммуникативную тактику (или не преобразуется, или преобразуется неуспешно) как совокупность коммуникативных намерений (задач), пополняя коммуникативный опыт говорящего.

Коммуникативный опыт имеет непосредственное отношение к формированию коммуникативной личности. Значения слов хранятся как память о прошлых контекстах и результатах их употреблений – так и коммуникативный опыт понимается как совокупность представлений об успешных и неуспешных коммуникативных тактиках, ведущих или не ведущих к реализации соответствующих коммуникативных стратегий.

Специалист, работающий в той или иной сфере общественной коммуникации, должен обладать определенными коммуникативными навыками, то есть, он должен

- уметь эффективно формировать коммуникативную стратегию;
- уметь эффективно пользоваться разнообразными тактическими приемами коммуникации;
- уметь эффективно представлять себя (или свою компанию) как участника коммуникативного процесса. Под эффективностью здесь подразумевается соотнесение вербальных и невербальных приемов с целями и задачами коммуникации, системная спаянность элементов коммуникативной стратегии, практическая целесообразность отдельных тактических ходов.

КОММУНИКАТИВНАЯ ЛИЧНОСТЬ

Общение осуществляют индивиды, они определяют стратегию и тактику коммуникативного поведения, накапливают определенный опыт. Разумеется каждый из них делает это индивидуально, что и позволяет говорить о коммуникативной личности.

Под **коммуникативной личностью** будем понимать совокупность индивидуальных коммуникативных стратегий и тактик, мотивационных предпочтений, сформировавшихся в процессах коммуникации как коммуникативная компетенция индивида, его 'коммуникативный паспорт' (И.А.Стернин), визитная карточка (И.Н.Горелов)

Обмен 'любезностями' между представителями отдельных социальных групп (заключенные, молодежь и подростки, ученые), использование ими бранной лексики, жаргонизмов, регионализмов, профессионализмов и прочих стилистических средств служат и фатической, контактоустанавливающей функции, и сохранению соответствующей среды общения (подтекст: Мы с тобой одной крови, ты и я).

Коммуникативная личность неоднородна, может включать различные роли при этом сохраняя свою идентичность. Сейчас говорят, что коммуникативная личность включается в различные дискурсы, например: Чехов как писатель и как врач. Один и тот же человек может быть студентом, продавцом, покупателем, рэкетиром, жертвой, ребенком, родителем.

Определяющими параметрами для коммуникативной личности являются три: мотивационный, когнитивный и функциональный.

- Мотивационный параметр определяется коммуникационными потребностями и занимает центральное место в структуре коммуникативной личности. Если потребности нет, то нет и коммуникации, либо есть псевдокоммуникация, определяемая скорее всего психологической потребностью в процессе коммуникации как таковом, а не в передаче сообщения (одиночество, игровая социализация и т.п.).

- Когнитивный параметр включает в себя множество характеристик, формирующих в процессе накопления познавательного опыта индивида его внутренний мир: знание коммуникативных кодов, умение осуществлять самонаблюдение и самоосознание, мифы и предрассудки, стереотипы и верования. Успешность коммуникации, воздействие на собеседника в значительной мере зависят от совместимости когнитивных характеристик коммуникантов.

- Функциональный параметр включает три характеристики, определяющие коммуникативную компетентность индивида: практическое владение вербальными и невербальными средствами для осуществления коммуникативных функций; умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуации и условий общения; построение дискурса в соответствии с нормами кода и правилами этикета.

Владение совокупностью приемов построения межличностного общения является важнейшим условием успеха любого специалиста. Необходимо запомнить следующие основные правила:

1. Самые первые и сильные впечатления о человеке зависят от его внешнего вида.
2. Решающими для формирования впечатления о ком-либо являются первые четыре минуты общения с ним: в этот промежуток времени активно работают все наши органы чувств, с помощью которых мы создаем целостное представление о другом человеке.

3. Начинайте беседу только с дружелюбного тона, поддерживайте положительную установку в общении.

4. Не забывайте о том, что своеобразным мимическим знаком расположения является улыбка. Даже «искусственный» улыбаясь, вы включаете механизмы, которые обеспечивают нам естественную улыбку.

5. Используйте метод утвердительных ответов. Не начинайте разговор с обсуждения тех вопросов, по которым расходитесь с собеседником во мнениях.

6. Будьте хорошим слушателем.

7. Избегайте критики коллег и других людей.

8. Избегайте излишних споров.

9. Проявляйте искренний интерес к другим людям.

10. Прежде чем убеждать человека в чем-либо, постарайтесь понять его позицию.

11. Добиваясь чего-либо от человека, постарайтесь пробудить в нем желание сделать это.

12. Уважайте мнение других людей.

13. Запоминайте и не путайте имена людей.

14. Помогайте людям ощущать свою значимость.

15. Дайте человеку возможность сохранить свою репутацию.

16. Помните о врагах общения — раздражительности и бестактности

Тип личности человека имеет также большое значение в процессе коммуникации. Своевременное распознавание типа личности собеседника позволит вам адаптировать свои предложения и даст дополнительную возможность добиться успеха в переговорах.

В.П. Шейнов разделяет собеседников на позитивных, вздорных, всезнаек, болтунов, трусишек, хладнокровных и неприступных, незаинтересованных, «важных птиц» и «почемучек».

Дж. Ягер выделяет следующие управленческие типы собеседников: ломака, решающий с ходу, разведчик, наставник, хвостун, рассказчик, манипулятор, ударник, скрытный, доморощенный психолог, везунчик, нытик.

Интересную классификацию типов общения в социальной группе можно почерпнуть и из теории американского психолога Эрика Берна.

Существуют классификации, разработанные другими авторами, но все они, как и перечисленные, требуют отдельной углубленной подготовки к практическому использованию. Для успешной речевой коммуникации, особенно в сфере сервиса и туризма, предлагается упрощенная, удобная в использовании и проверенная опытом структура коммуникабельности.

Основные коммуникативные типы различаются на основе преобладания следующих речевых характеристик:

- доминантность;
- мобильность;
- ригидность;
- интровертность.

Доминантный собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он нередко резок, насмешлив, говорит чуть громче, чем другие. Чтобы добиться цели общения, особенно в деловой сфере, не рекомендуется перехватывать у доминантного партнера инициативу, перебивать, а также использовать выражения речевого давления («Хватит!», «Замолчи!», «Надоел!» и т. п.). Следует применить стратегию «речевого изматывания». Дождавшись паузы, быстро и четко сформулировать свои интересы. Вступление в речь через паузу не выглядит внешне как перехват инициативы, хотя по существу таковым является. С каждой паузой ваша позиция

становится все отчетливее, доминантный собеседник вынужден уже с ней считаться и как-то оценивать. Вы добились главного – вас внимательно слушают.

Мобильный собеседник не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит много, охотно, нередко интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании. Это один из лучших типов для бытового общения. Однако в деловой сфере постоянное желание мобильного собеседника менять тему снижает эффективность речевой коммуникации. Поэтому следует через резюме, вопросы, выводы возвращать его к теме (кстати сказать, мобильный партнер, как правило, спокойно относится к тому, что его перебили). Иначе можно с удовольствием проговорить весь день (особенно если оба партнера мобильные) и разойтись, так и не уяснив даже основные моменты темы.

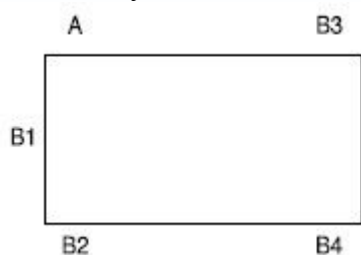
Ригидный собеседник испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен. Этот тип наиболее хорош для конструктивного делового общения. Чтобы речевая коммуникация с ригидным партнером была продуктивной, его следует «разогреть» на начальном этапе общения. В данном случае не рекомендуется сразу переходить к предмету речевой коммуникации, предпочтительно расширить вступительную часть, поговорить на отвлеченную тему, создать ситуацию этикетного общения.

Интровертный собеседник не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он нередко застенчив, скромн, склонен принижать свои возможности, не любит разговоров на интимную тему. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие при беседе посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его. Чтобы речевой контакт с интровертным партнером проходил нормально, следует постоянно вербально и невербально показывать, что вы уважаете его как интересного собеседника, цените его высказывания. Не следует перебивать интроверта, опровергать его доводы без мотивации – речевой контакт может неожиданно и надолго прерваться.

Каждый тип общения по-своему интересен, но незнание особенностей любого из них может привести к отрицательным последствиям. Естественно, далеко не всегда мы имеем дело с абсолютным проявлением в человеке того или иного типа коммуникабельности, но всегда какой-либо тип будет определяющим.

Общение за столом

Подавляющее число бесед и переговоров происходит за столом. Специалист по речевой коммуникации должен уметь протестировать, почему партнер занял ту или иную позицию за столом, если у него были следующие варианты:



B1 – позиция дружеского общения. Если ваш партнер (сотрудник, клиент) сел именно в эту позицию да еще закинул ногу на ногу, значит, у него нет дела к вам, он зашел просто поговорить о жизни;

B2 – конкурентно-оборонительная позиция. Она характерна для ситуаций, когда партнерам предстоят переговоры, деловая беседа;

B3 – корпоративная позиция. Она удобна для совместной работы над текстом;

В4 – независимая позиция. Ваш партнер выберет эту позицию, если:

- он торопится;
- ему не нравится тема предстоящей коммуникации;
- он не испытывает желания общаться с вами. Необходимо понять причину выбора

именно независимой позиции. Можно использовать, например, такой тестовый ход:

– Сергей Иванович, вы не торопитесь? У вас есть минут 20–30 обсудить эту тему?

– Я не тороплюсь.

– Понимаю, что тема трудная, даже неприятная. Может, не будем ее обсуждать, если вы не хотите?

– Почему же. Я готов.

Третий вопрос задавать не стоит, однако в процессе беседы надо взять на заметку, что партнер имеет к вам какие-то претензии.

В процессе общения за столом действует и критерий «территория».

При общении А – В1 условная граница проходит посередине (горизонтально) стола. Считается некорректным располагать на территории партнера свои документы, вещи и др.

При общении А – В2 граница проходит по диагонали стола.

При общении А – В3 территория стола делится пополам по вертикали. Материалы для работы рекомендуется располагать либо на условной границе, либо на своей территории.

Позицию общения А – В4 не зря называют независимой – она не имеет общей границы, но налицо нейтральная полоса.

Коммуникативная личность – самая главная составляющая личности вообще, ведь коммуникация занимает 80% всего человеческого существования (аудирование – 45%, говорение – 30%, чтение – 16%, письмо – 9%).

Модели общения.

Большое разнообразие форм человеческого общения можно в значительной степени систематизировать с помощью всего лишь пяти моделей общения: познавательной, убеждающей, экспрессивной, суггестивной и ритуальной. Знание этих моделей общения позволяет не только программировать собственные коммуникативные действия в общении, но и разработать прогноз ответных действий своего партнера по общению. Профессиональная компетентность руководителя проявляется в умелом комбинировании вышеназванных моделей. Остановимся более подробно на содержании каждой из них.

1. Познавательная модель общения

В познавательной модели общения реализуется цель передачи информации, значимой для другого субъекта общения. Используйте ее, если вы хотите: передать информацию и расширить информационный фонд друг друга. При этом вам необходимо задействовать: познавательные возможности партнеров по общению, их интеллектуальные способности и установки на общение. Вы можете этого достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия:

- отчет о деятельности;
- сообщение о результатах деятельности;
- информация о принципах понимания или путях решения проблемы;
- общение по результатам изученных первоисточников информации;
- информационно-аналитическое выступление.

При этом вам необходимо помнить о следующих технологических особенностях организации коммуникативного действия:

- концентрация внимания на предмете информирования;
- рационализация изложения материала;
- логически безупречная аргументация;
- доказательность всех выдвигаемых положений;
- подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.

2. Убеждающая модель общения

В убеждающей модели общения через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга. Используйте ее, если вы хотите: вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки; при этом вам необходимо задействовать: опору на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру. Вы можете этого достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия:

- торжественная речь;
- поздравление;
- напутствие;
- комплимент;

При этом вам необходимо помнить о следующих технологических особенностях организации коммуникативного действия:

- опора на эмоциональный настрой партнера;
- учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому;
- эмоциональное отношение к предмету общения.

3. Экспрессивная модель общения

В экспрессивной модели общения реализуется цель передачи чувства, оценки, состояния друг другу. Используйте ее, если вы хотите: передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия (чаще всего массового); при этом вам необходимо задействовать: опору на эмоциональную сферу партнера, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия.

Вы можете этого достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия:

- рассказ о собственных переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения;
- мотивированный призыв;

- анализ возможных последствий;

При этом вам необходимо помнить о следующих технологических особенностях организации коммуникативного действия:

- краткость изложения;
- ситуативная обусловленность;
- яркость жестикулирования;
- демонстративный характер поз;
- интонирование голосом;
- аффектация и акцентация;
- фасцинации при помощи художественного подкрепления.

4. Суггестивная модель общения

В суггестивной модели общения реализуется цель оказания внушения или внушающего воздействия. Используйте ее, если вы хотите: оказать внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентации и установок личности; при этом вам необходимо задействовать: некритичность отношения одного партнера к другому, внушаемость партнера, взявшего коммуникативную роль воспринимающего;

Вы можете этого достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия:

- внушение через мотивационную сферу сознания;
- внушение через идентификацию;
- внушение через ссылки на авторитет;
- внушение через персонификацию;
- внушение через предупреждение;

При этом вам необходимо помнить о следующих технологических особенностях организации коммуникативного действия:

- опора на суггестивные потенциалы партнера по общению;
- постоянное разъяснение внушаемых установок;
- формирование аттракции как необходимого компонента в суггестивном общении;
- интонационная стимуляция внушаемой информации;
- дистанционное управление эмоциональным напряжением и т. д.

5. Ритуальная модель общения

В ритуальной модели общения реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений. Используйте ее, если вы хотите: закрепить и поддерживать нормы отношений, обеспечить психорегуляцию социальной психики в больших и малых группах; при этом вам необходимо задействовать: художественно оформленную среду, канонизацию действий и концентрацию внимания на алгоритме их исполнения, церемониальный характер взаимодействия и его ориентация на бинарное воздействие (на воспринимающих и исполняющих ритуал одновременно).

Вы можете этого достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия:

- ритуальные акты;
- церемонии;
- обряды;
- обрядовые комплексы

При этом вам необходимо помнить о следующих технологических особенностях организации коммуникативного действия:

- опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения;
- предварительное заключение конвенции о порядке ритуала;
- концентрация внимания на самооценности ритуальных действий;
- театрализация коммуникативного поведения.

ОСНОВЫ ГРУППОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Человек по природе является социальным животным. Социоцентрический инстинкт призывает его объединяться в группы по различным интересам с себе подобными. Некоторые из таких групп достаточно стабильны и существуют длительное время (семья), некоторые создаются с определенной целью на небольшое время (пассажиры автобуса или участники бизнес-проекта)

Два основных конституирующих признака группы:

- общие интересы членов группы и
- коммуникация между членами.

Без взаимодействия и взаимообмена мнениями между членами группа не может сформироваться.

Рассмотрим основные типы групп: *семейные, неформальные и формальные.*

- Семейная группа: это недобровольная (родителей не выбирают), долгосрочная группа с разнообразными общими интересами (кровные связи, кровные узы, кровная месть). Первичная цель семейной группы – освоение человеческого языка и других средств коммуникации, обучение выживанию и поведению.

- Неформальная группа: это дружеская группа, добровольная, необязательно долгосрочная. Общие интересы в группе: игра, а также социализация, обучение и развлечение через игру. Здесь также производится моделирование социальных отношений в формальных группах, определение и самоутверждение собственной индивидуальности через ‘трение о среду’. Последнее в особенности хорошо прослеживается в подростковых группах: тусовка, имитация взрослых отношений, игра в дочки-матери, в школу, в войну, уличные и дворовые банды.

- Формальная группа: это как добровольная (музыкальная школа, кружки и клубы), так и недобровольная (школа, армия) группа, с установленным сроком и условиями членства (от дня до пожизненности), установленной структурой и взаимоотношениями между членами (устав школы, университета, партии; учредительные документы фирмы; установленными целями и задачами (например, образовательными: обучение и социализация; производственными: производство товаров, услуг, получение прибыли; социальными: реализация социальных задач и отношений). Помимо уставных задач формальные группы могут выполнять и неуставные. Сюда включается развитие взаимоотношений (совместные вечеринки и поездки на природу); социальная защита членов группы (медицинская и юридическая помощь, детские сады и дома отдыха); развитие личности и создание имиджа (работник компании Хегох, профессор Йейльского университета, служащий McDonald's; имиджевая идентичность поддерживается различного рода ‘речевками’: если тебе комсомолец имя, имя крепи делами своими); развитие природных задатков и талантов членов группы или препятствие этому (школа, тюрьма).

Характеристики группы:

- взаимоотношения и коммуникация между членами (взаимоотношения не обязательно бывают хорошие, они могут быть даже конкурентными и враждебными: как пауки в банке);

- общепризнанные для членов цели, интересы и задачи (без коммуникации общие цели не дают группы, например, толпа на автобусной остановке);
- общепринятая для членов система ценностей и норм поведения (Устав караульной и гарнизонной службы, Устав КПСС, Моральный кодекс строителя коммунизма);
- выработанный членами группы набор поведенческих ролей и моделей коммуникативного поведения в определенной ситуации (например, на собрании: председатель, секретарь, президиум; менее официальные: наш дурачок, наш Наполеон и т.п.). Эти роли могут меняться со временем, развитием члена группы как личности: продвижение по службе, ребенок в японской семье: до восьми лет – господин, после восьми – раб, после шестнадцати – равный);
- распределение и принятие определенных ролей в рамках группы: каждый из членов обладает определенным статусом (лидер – ведомый, начальник – подчиненный, преподаватель – студент, волк – заяц);
- роль и identity каждого члена группы может поддерживаться дополнительно вербальными и невербальными маркерами (Ваше величество, товарищ, знаки отличия, корона, форма, отдать честь и т.п.).

Каковы основные и дополнительные цели объединения в группы? Это достижение общей цели или сопротивление общей угрозе (объединяться за или против); получение ощущения принадлежности (собственной нужности и полезности) и безопасности. Собственная личность (identity) создается через различные общественные связи (говорю вам это, как коммунист; я – верный ленинец; как работник этой фирмы, я...; или даже: я – пофигист). Одним из дополнительных преимуществ членства в группе является легкость коммуникации с себе подобными (отсюда – жаргоны, арг, профессиональные языки, локальный юмор и литература и т.п., вплоть до телесного гексиса: узнаю я выправку солдатскую).

Тремя основными факторами внутригрупповой коммуникации являются роли, нормы и лидерство.

Роли - это способ поведения, который считается подходящим для конкретной ситуации (группы ситуаций); сценарий поведения (написанный родителями, учителями, друзьями, товарищами по партии и т.п.). Бывают и случаи сопротивления навязываемой роли (сопротивление разумного избирателя 'лубочной' политрекламе, подростковый бунт и т.п.). Но и в случае сопротивления, и в случае жертвования частью собственной свободы ради интересов группы (например, тишина в зале во время концерта, пресловутая 'верность делу фирмы' японских рабочих и служащих) мы видим проявление взаимодействия коммуникативной личности и среды, давления среды (в данном случае микросреды – группы). Роли проявляются в процессе коммуникации, в дискурсе как речевые действия, ведь и сам термин роль заимствован из сферы драмы и означает 'отрезок текста'.

Индивид исполняет в жизни массу разнообразных ролей. Можно выделить и следующие виды ролей:

- возрастные (дítě, подросток, юноша/девушка, взрослый, старик, здесь наблюдается культурно-историческая варьированность границы между возрастами);
- половые (они ярко проявляются 'по контрасту' при нарушении обычных характеристик роли: плачущий мужчина: плачущий большевик, плачущий премьер; сравните объятия и поцелуи у мужчин и женщин, но в то же время традиционный троекратный поцелуй у коммунистических лидеров). С преувеличением или преуменьшением значимости разделения ролей по половому признаку, даже с борьбой против социокультурного

разделения по полу, связаны такие общественные движения, как сексизм, феминизм, Political Correctness – РС.

- классовые роли. Общеизвестно, что существуют поведенческие стереотипы у высшего, среднего и низшего класса, что выражается даже в вербальных предпочтениях: откусать (блюда) – есть (мясо, рыбу) – жрать, хавать, лузгать (семечки).

Многогранность, многоголосие человеческой личности, исполняющей разнообразные роли в среде при сохранении основного стержня identity . Внутри группы он может исполнять функциональные роли (лидер, организатор, исполнитель, примиритель, шутник, юморист) и дисфункциональные роли (шут, пересмешник, стукач, надсмотрщик, обвинитель, интриган, сплетник). А это ближе к грамматике и ее нарушениям.

Нормы или правила грамматики внутригруппового общения включают принятые модели поведения, допустимую коммуникативную тактику. Сравните разные модели разговора: одновременный разговор за банкетным столом в дружеской компании и поочередный за семейным обедом. По мнению американского психолога Б.Такмана (B.W.Tuckman), коммуникативные процессы в становлении группы проходят четыре стадии:

- стадия формирования (выделение лидера, постановка задач, правил общения),
- стадия протеста (конфликт индивидов и подгрупп, неприятие лидера и установок),
- стадия нормоустановления (появление стабильной структуры группы, ее норм, взаимная притирка членов),
- стадия сотрудничества (преодоление межличностных трений, решение общих задач).

Процесс формирования группы происходит в диалоге между личностью и другой личностью, или – личностью и совокупной личностью, если коллектив уже сложился и в него вливается новый член. Основа формирования группы – взаимная уступка, здесь формируется консенсуальная сфера интересов и поступков.

Коммуникация в группе может делиться на *информативную* (обмен информацией между членами группы) и *конститутивную* (направленную на поддержание отношений, на поддержание самой группы).

Конститутивная коммуникация зачастую формальна: *товарищ генерал, подобострастный взгляд, отдать честь*. Основные функции такой коммуникации – фатическая и объединительная. *Семиотический идеализм иногда принимает условности определенного периода в дискурсе за чистую монету: тещу мамой называл, предвыборные обещания депутатов, ‘наказы избирателей’ и т.п.*

Правила коммуникативного поведения в группе:

- взаимное признание статусов участников общения как коммуникантов и как членов группы;
- кроме того, принято публично оценивать достижения других (Молодец! Хорошая идея!);
- нужно уметь вовремя разрядить обстановку (шутка, анекдот);
- уметь выразить согласие с групповыми идеями, действиями и решениями (Давайте сделаем так, я, например, могу испечь торт);
- уметь предложить нужную информацию и идеи группе (А почему бы нам не...; обратное действие здесь деструктивно: вопросы не по теме); уметь оценить предложенные

идеи и информацию (так, чтобы не обидеть: Не вижу ничего плохого в том, чтобы... Замечательно, а не получится ли так, что...);

- следует призывать других высказать свое мнение и дать необходимую информацию (ты у нас специалист по австралийским рок-группам, что ты думаешь о...; это особенно важно для пары лидер – молчальник);
- уметь предложить план совместных действий (*А почему бы нам не...*).

Тональность высказываний может быть различна, но предпочтителен демократический, совещательный тон, хотя в некоторых случаях люди даже ждут того, чтобы ими управляли, и приветствуют диктаторские манеры. Это в значительной степени характерно для работников российских предприятий и организаций, в основном, старшего поколения. Определяя имидж руководителя нужно руководствоваться ‘фактором адресата’, а не исходить только лишь из личностных качеств самого руководителя или идеальных представлений о том, ‘как надо’ или ‘как лучше’. Руководить людьми надо так, как они хотят быть руководимыми.

Организация: структура и отношения

Мы рождаемся, воспитываемся, живем, работаем, развлекаемся и молимся в организациях. (А.Этциони). Действительно, человек как групповое животное вступает во взаимодействие и коммуникацию в различных институционализированных социальных группах – организациях (малое предприятие, школа, офис, банк, церковь, завод, магазин и т.п.). От рождения и до смерти мы не одни.

Организация создается именно для организации работы некоторой группы людей, направленной на выполнение определенного комплекса общественно значимых задач. Значительную часть процесса организации совместной работы людей занимает коммуникация во время планирования и во время собственно исполнения задачи. Не следует забывать и о коммуникации после выполнения (обсуждение результатов), и о коммуникации, направленной на поддержание добрых взаимоотношений между членами организации (социальные задачи).

В целом, коммуникационные процессы, в которых участвуют организации могут быть разделены на две крупные сферы: коммуникация внутри организаций и внешняя коммуникация (совет директоров – рядовые сотрудники; директор школы – учителя; совет вуза – преподаватели / фирма – налоговая инспекция; фирма – группа потребителей или клиентов; фирма – поставщики расходных материалов; фирма – местная администрация). Обе эти сферы входят в компетенцию службы PR.

Основные признаки организации:

- она образуется в определенное время по чьему-либо установлению или договоренности между людьми (дата принятия устава; общее собрание членов кооператива);
- в ней вырабатываются формально структурированные взаимоотношения между людьми (генеральный директор – коммерческий директор – директор по рекламе и маркетингу – главный бухгалтер – начальник исследовательского отдела и т.п. – сотрудник, дилер, менеджер);
- организация имеет установленные цели и задачи (устав предприятия; производство товаров, скрытые: получение прибыли; доход акционеров, скрытые: доход руководителей; обучение и т.п.);
- разделение труда между членами и группами членов (производство – руководство – продажа – инновация);

- деятельность членов организации координируется в рамках общих усилий (плановый отдел; отдел ПР);
- в организации производится управление материальными и людскими ресурсами (завхоз, отдел кадров, переподготовка кадров, отдел внутриорганизационного ПР);
- коммуникация в организации направлена на достижение наибольшей эффективности этой организации в рамках выполнения поставленных задач.

Роли сотрудников организации:

- ‘сторож’ – контролирует потоки сообщений (например, в вузе: секретарь ректора),
- ‘связной’ – находится на пересечении коммуникационных потоков между группами (учебное управление, деканат, советы, в неформальной сфере: слухи и их распространители, так называемая система ОБС и т.п.),
- ‘лидер мнений’ – доступный для общения авторитет, (в массовой коммуникации – лидеры общественного мнения),
- ‘космополит’ – имеет частые контакты с внешней средой, является источником новой внешней информации, ездит в командировки, посещает выставки и т.п.

Другая классификация ролей:

- председатель (координация и сотрудничество),
- работник команды (преданность компании и поддержка других),
- доминантный, занят конкретным делом,
- работник компании (хорош в деле практической организации),
- наблюдатель/оценщик (критически анализирует идеи и задачи),
- исследователь (исследования, сотрудничество),
- производитель идей, но необязательно хорошо контактирует с другими,
- завершитель (детали, сроки).

Многое зависит от руководителя организации. Обычно выделяют следующие стили руководства: авторитарный, демократический, мягкий.

На схемах графически изображены отношения руководства и сотрудников при той или иной разновидности коммуникативного стиля:

авторитарный стиль
□ □ □ □ □
жесткое управление
обвинительный уклон
избегание дискуссий
инструкции без объяснений
неприятие предложений

		☞ поощрение дискуссий
	☐	☞ консультации с коллегами
демократический стиль	☐	☞ вовлечение в принятие решений
	☐	☞ желание обсуждать проблемы
		☞ принятие совета специалистов
		☞ обучение подчиненных
нет оценки работы	нет обратной связи	‘пусть сами справляются’
	☐ ☐ ☐	
‘авось пронесет’	☐ либеральный ☐	нет помощи
	☐ ☐ ☐	
нет вмешательства	нет обсуждения	нет обучения сотрудников

Структура организации предопределяет и направления коммуникационных потоков в ней, то есть, движения сообщений по различным каналам, между различными подразделениями и работниками этой организации:

- вертикальные коммуникационные потоки идут от администрации к рядовым членам (приказ, постановка задач, убеждение, поддержка, контроль, кризисная коммуникация) и от рядовых членов к администрации (отчет, запрос, служебная записка, профсоюз, собрание ‘трудового коллектива’);
- горизонтальные коммуникационные потоки – между равными по рангу членами организации (производственная коммуникация, обмен мнениями, собрание, перекур, беседа в баре после работы);
- внешние коммуникационные потоки – это любые сообщения, связанные с пересечением условной границы организации (реклама и корпоративная реклама, статьи, интервью, выставки, презентации, пресс-конференции, пресс-релизы, кризисная коммуникация).

Неформальные, дружеские или сопернические отношения могут как тормозить выполнение задач организации, так и способствовать их выполнению. Русская бизнес-коммуникация отличается от западной именно значительным превосходством неформальной стороны. Иногда дело не идет из-за неприятельских отношений коммуникантов. Неформальная коммуникация играет важнейшую роль в кризисных и конфликтных ситуациях. Специалисту-коммуникатору важно уметь пользоваться этим чрезвычайно эффективным оружием: неформальные каналы часто действуют быстрее формальных, и почти всегда доверие коммуникантов к неформальной информации выше, чем к формальному источнику (например, обычно правительству не доверяют)

Коммуникационные потоки также могут быть однонаправленными ('приказы не обсуждаются') двунаправленными ('давайте обменяемся') и многонаправленными ('всенародное обсуждение').

СПЕЦИФИКА МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ЕЕ ФУНКЦИИ

Основные параметры, отличающие массовую коммуникацию от групповой – количественные. В то же время, вследствие значительного количественного превосходства, у коммуникации появляются новые возможности, создается потребность в особых средствах (передача информации на расстояние, скорость, тиражирование и т.п.).

Выделим следующие общие условия функционирования массовой коммуникации (по В.П.Конецкой, с изменениями):

- массовая аудитория (она анонимна, пространственно рассредоточена, но делится на группы по интересам и т.п.);
- социальная значимость информации;
- наличие технических средств, обеспечивающих регулярность, скорость, тиражированность информации, передачу ее на расстояние, хранение и многоканальность (в современную эпоху всеми отмечается преобладание визуального канала).

Массовость как определяющая характеристика массовой коммуникации создает, фактически, новые сущности в коммуникационном процессе. Участниками процесса общения считаются не отдельные индивиды, а собирательные субъекты: народ, партия, правительство, армия, олигархи. Даже отдельные личности предстают как имиджевые мифологемы: президент, лидер партии, медиа-магнат и т.п. Современные исследователи приходят к выводу о том, что функция информирования в массовой коммуникации уступает место функции объединения, а вслед за ней – управления, поддержания социального статуса, подчинения и власти.

Проблема коммуникации и власти, взаимной ответственности за сообщения и их последствия становится определяющей проблемой современного гражданского общества.

Важнейшей проблемой в исследовании массовой коммуникации является проблема соотношения реальности и сообщения. наивное сознание участников массового коммуникативного процесса воспринимает сообщение как прямое отражение реальности. на наивное сознание действовала, в основном, магия печатного слова. (Ведь в газете же написано! Зря не будут писать! –: Я сам(а) по телевизору видела!)

Наивный адресант не задумывается о многоступенчатости создания сообщения в массовой коммуникации, о многоярусности фильтров, которое оно проходит (от самоцензуры, через агентства и редакторов, до собственно цензуры). В связи с этим, сейчас следует скорее говорить о создании вторичной реальности в массовой коммуникации, нежели о каком-либо отражении реальности первичной.

Исходные прототипы (реальные политические субъекты) называются ньюсмейкерами, то есть, создателями новостных ситуаций. Если в тот или иной день не происходит ничего из ряда вон выходящего, нет новостных ситуаций, работники газет, радио и телевидения их придумывают.

Субъективная составляющая то есть, интерпретация событий газетчиками или телевизионщиками, знаковые средства выражения отношения к сообщению составляют стратегию манипулирования сознанием получателя сообщения, Позиция в системе ценностей получателя, которую получает товар или политик, зависит от того, как ему их преподносят. Так, в теленовостях можно показать, как споткнулся президент страны, а можно и не показывать этой детали, можно показать трясущиеся руки членов ГКЧП, а

можно и вставить какой-нибудь символ единства СССР и т.п. Средства воздействия, даже при сохранении фонограммы без вырезок, находятся в полном распоряжении оператора и редактора.

Не следует считать, что целевые группы и общество в целом являются пассивными 'кроликами' в массовом коммуникационном процессе. Их воздействие на процесс проявляется, во-первых, в учете 'фактора адресата' составителями сообщения, а во-вторых, в реальном отзвуке сообщения, последствиях в виде определенных общественных действий, а с учетом развития современных средств связи – и в возможности интерактивности (обратная связь). Обратная связь в массовых процессах осуществляется как явными средствами (выступления рядовых членов организации на митингах и собраниях, письма в редакции, интерактивный теле- или радиоэфир), так и неявно (исследование общественного мнения через опросы – *opinion polls*, анализ слухов и анекдотов, прослушивание разговоров и просмотр частной электронной переписки).

Технические средства в массовой коммуникации включают средства массовой информации (СМИ: пресса, радио, телевидение, интернет), средства массового воздействия (СМВ: театр, кино, цирк, зрелища, литература) и собственно технические средства (почта, телефон, телефакс, модем). Массовой коммуникации, особенно в современную эпоху, свойственна многоканальность: используются визуальный, аудиальный, аудиовизуальный канал, устная или письменная форма коммуникации и т.п. Появилась техническая возможность двунаправленной коммуникации, как открытой (интерактивность), так и скрытой (реакция слушателя или зрителя, поведение), взаимного приспособление отправителя и получателей. Поскольку и выбор каналов, и приспособление осуществляются под влиянием общества и групп получателей, иногда говорят: СМИ – это мы сами.

Глобализация массовой коммуникации, предсказанная М.Мак-Люэном, в конце XX века выразилась в развитии всемирной компьютерной сети Интернет. Наличие возможности почти мгновенной связи с одновременным использованием визуального и аудиального канала, текстового и невербального сообщения качественно изменило общение. Появилось понятие виртуальной коммуникации. В каком-то смысле, сама сеть не является средством массовой информации, ее можно использовать и для межличностной, и для групповой коммуникации. В то же время, те возможности, которые она открывает именно для массовой коммуникации, свидетельствуют о начале новой эпохи в развитии коммуникативных систем.

Можно сказать, что коммуникация в природе и обществе прошла следующие стадии: тактильно-кинестическая у высших приматов, устно-вербальная у первобытных народов, письменно-вербальная на заре цивилизации, печатно-вербальная после изобретения книги и многоканальная, начинающаяся в современный момент.

ПРАВДА И ЛОЖЬ В КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Знания, умения, эмоции, которые коммуниканты сообщают реципиентам, не всегда бывают правдивыми, искренними, достоверными. Ложь, обман, иллюзия, коварство - это коммуникационные явления, они не существуют вне социальной коммуникации.

- Коммуникативная деятельность есть общение социальных субъектов, которое включает два процесса: устную коммуникацию и перцепцию. Кроме того, к общению относится совместная материально-трудовая деятельность партнеров по общению. Отсюда следует, что источниками лжи могут быть:

- речь - недостоверная коммуникационная деятельность;
- имидж партнера - результат ошибочной перцепции;
- нарушение сотрудничества - результат злонамеренной интеракции. Злонамеренная интеракция или коварство - это участие в материальной деятельности с целью не допустить успешного ее завершения, например шпионаж, провокация, предательство. Злонамеренная интеракция предполагает маску (личину), скрывающую подлинные намерения шпиона или предателя и обеспечивающую ошибочную перцепцию, а также вводящие в заблуждение коммуникационные действия, прежде всего речь, исключаящую разоблачение. Разновидностью коварства является вероломство (клятвопреступление) - нарушение принятых на себя обязательств, использование во вред доверия реципиента.

Следует различать истину как бесстрастное и адекватное отражение событий и явлений реального мира и правду, связанную с осознанием коммуникантом моральной ответственности за свои высказывания.

Надо отметить, что это различие не свойственно западноевропейским народам, но издавна бытует в сознании русских людей.

В русском менталитете укоренилось представление о том, что истина, не связанная с добром и справедливостью, это ущербная истина и даже, может быть, вообще не истина. Разумеется, речь идет об истине не в естественных науках или математике, а об истине в социальной жизни, где истина, точнее правда, служит мотивом тех или иных поступков.

Подытоживая мнения, можно констатировать следующие различия между "правдой" и "истиной":

1. Истина - это категория логики и теории познания, выражающая соответствие наших знаний о мире самому миру. Правда - категория психологии взаимопонимания, выражающая не только соответствие знаний миру, но и отношение человека к истинному знанию. Истину мы познаем, а правду понимаем (не только умом, но и чувствами). Правда всегда содержит зерно истины, без этого она не может быть правдой. Но этого зерна еще недостаточно. Правда - это такая истина, которая получила субъективную оценку, моральную санкцию общества.

2. Мотивы высказывания истины и правды различны. Мотив обнародования истины: очищение общественного знания от заблуждений. Мотивы высказывания правды зависят от личных целей коммуниканта, которыми могут быть:

- а) корыстная цель - получение каких-либо благ - славы, ореола "правдолюбца", уничтожение соперника;

б) самоутверждение, выражение своего кредо, "лучше горькая правда, чем сладка ложь";

в) педагогическо-воспитательная цель: искреннее убеждение, что правда будет способствовать нравственному совершенствованию реципиента;

г) самосовершенствование посредством высказывания правды, несмотря на возможные неблагоприятные последствия.

3. Для русского человека правдой является только та истина, в которую он верит. Главное препятствие для веры в правдивость сообщения заключается в том, что оно не соответствует представлениям о должном, т. е. о том, что может и должно произойти в данной ситуации. Противоречие между разумом и чувствами становится психологическим барьером из-за которого истина воспринимается как ложь.

4. Многие реципиенты предпочитают оценивать правдивость сообщения в первую очередь по критерию справедливости, т. е. с точки зрения собственных идеальных отношений между людьми, а не по критерию объективной истинности.

В теории коммуникации можно принять следующую дефиницию: **правда** - достоверное и субъективно мотивированное сообщение коммуниканта, не противоречащее этическим представлениям реципиента. Это сообщение может представлять собой текст ("сказать правду") или действие ("поступить по правде"). Понятие истина приложимо только к тексту.

Антипод правды - **неправда (фальшь)** проявляется в трех разновидностях.

- Во-первых, неправда как заблуждение: коммуникант верит в реальность существования чего-то, но ошибается; в результате он говорит неправду, вовсе этого не желая.
- Во-вторых, полуправда - сообщение, сочетающее верные и неверные сведения вследствие ограниченности знания, неполноты владения ситуацией, доверия ненадежным источникам, например слухам.
- В-третьих, ложь - умышленное искажение сведений.

В коммуникационной деятельности правда используется при управлении и диалоге, имеющих мотивацию сотрудничества; ложь применяется в конфликтных ситуациях нечестного спора или корыстного управления реципиентами.

Обман (мошенничество) - коммуникационное управление посредством лжи или полуправды. Например, реципиенту сообщается полуправда с расчетом на то, что он сделает ошибочные, но соответствующие намерениям мошенника выводы.

Успешный обман обычно основывается на эффекте обманутого ожидания. Обманщик учитывает ожидания реципиента, подбрасывая ему ложную, но ожидаемую информацию.

Иллюзия - это добровольный самообман, когда реципиент соглашается верить тому, что сообщает коммуникант. Если обман - это коммуникационное управление во вред реципиенту, то иллюзия - это коммуникационное управление во благо реципиента.

Иллюзорными, фантастическими картинками оперируют художественная литература, изобразительное искусство, опера, театр, кино, компьютерные мультимедиа. Несмотря на

очевидные условности, зрители, читатели, слушатели поддаются обаянию правды искусства и наслаждаются этой "правдой"

Обратим внимание, что Правда, в русском ее понимании, может оправдать не только заблуждение или полуправду, но и прямую ложь ("ложь во спасение" например), но не совместима с действиями обмана, вероломства, коварства ("поступки не по правде"). Отметим также, что Правда выходит за пределы коммуникационной деятельности (правда-справедливость), как и ее антиподы: обман, вероломство, коварство.

Желательно, чтобы во всех видах коммуникационной деятельности, на межличностном, групповом и массовом уровнях соблюдался принцип правдивости. Но понимается этот принцип по-разному. Есть три точки зрения.

- Истина ради истины (этический пуризм). Требуется полное освобождение коммуникационных сообщений от заблуждений, полуправды, лжи, обмана.

Люди, придерживающиеся правила "истина любо: ценой", в обыденной жизни часто травмируют психику других людей. Они не задумываются о возможной реакции реципиента, руководствуясь догматически затверженным убеждением, что "лучше горькая истина, чем сладкая ложь". Мотивом действия пуриста-правдолюбца часто служит удовлетворение от якобы выполненного долга ("раскрыл людям глаза"). Бестактность - это истина ради истины в устах глупого человека.

Однако, несмотря на призывы этических пуристов, содержащиеся еще в библейских заповедях, в реальной коммуникации идеал абсолютной правдивости достичь невозможно по четырем причинам:

- добросовестные заблуждения коммуниканта, который может не владеть полным и истинным знанием об обсуждаемых фактах, сам того не подозревая;
- субъективизм отбора фактов, включаемых в сообщение. Например, правдолюб-историку в принципе невозможно рассказать обо всем, что имело место в действительности, и в этом случае осужденное Л. Н. Толстым "умолчание" практически неизбежно;
- неравноправие социальных статусов коммуниканта и реципиента. Так, родителям на вопрос ребенка "откуда берутся дети?" не обязательно говорить чистую правду; военачальник не должен откровенно рассказывать солдатам боевую обстановку; директор фирмы не обязан раскрывать фирменные секреты и т. п.
- психологические ограничения. Психология в принципе отрицает возможность истинного описания какого-либо факта из-за непредумышленных, бессознательных, произвольных искажений, вносимых добросовестными свидетелями и наблюдателями.

Правда и ложь во благо (нравственно обоснованная коммуникация). Коммуникант, сообщая известную ему правду, стремится прежде всего принести пользу (благо) реципиенту или другому человеку, о котором идет речь, руководствуясь критериями справедливости и добра, а не прямолинейным правдолюбием. Если жестокая правда может быть использована кому-то во вред или психически травмировать не подозревающего ее человека, предпочтительнее умолчание.

В случае этически оправданной лжи требование правдивости преодолевается более сильным этическим императивом, известным из Нового Завета как "ложь во спасение". Примеры подобной гуманной лжи: введение в заблуждение пациента врачом, руководствующимся медицинской этикой; сокрытие аварии самолета ради избежания паники; молчание пленного перед лицом врага.

Массовые аудитории всегда рассматривались честолюбивыми и властолюбивыми индивидами и активными социальными группами как объект коммуникационного управления. Наше время особенно богато профессионалами в деле коммуникационного насилия. Реклама, имиджмейкерство, паблик рилейшенз - это области искусного манипулирования доверчивой публикой. Особенно мощным потенциалом располагают средства массовой коммуникации. Они умело используют умолчание, селекцию и искажение фактов, конструирование версий, распространение слухов. Ими создается отталкивающий образ врага и привлекательный образ своего "хозяина", оплачивающего коммуникационные услуги.

СТЕРЕОТИП В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Человек, воспринимая мир в соответствии с представлениями, отношениями и ценностями, господствующими в его родной культуре, ведет себя в соответствии с ними. Поэтому представления людей о мире всегда относительно и разнообразны и зависят от того, в какой культуре человек родился и воспитывался. Чтобы понять, почему представитель другой культуры ведет себя именно так в определенном социокультурном контексте, следует прежде всего разобраться, как он воспринимает этот мир, увидеть ситуацию его глазами, представить себе, как работает его восприятие.

Сравнение с другими народами помогает каждому из них почувствовать свою собственную индивидуальность.

Так, например, в глазах французов бельгийцы выглядят лишенными юмора простаками-тугодумами, швейцарцы -- ограниченными, скуповатыми и расчетливыми педантами, итальянцы -- любителями приврать. В перечне французских этнических стереотипов грек представляется оборотистым человеком, турок -- физически сильным, поляк -- не дураком выпить. Англичане нередко упрекаются в корыстолюбии и эгоизме, немцы вызывают опасение своей дисциплиной, организованностью, трудолюбием и агрессивностью. В русских французы ценят размах, широту, сердечность, выдержку и стойкость в беде, те качества, которых им самим не достает.

Стереотипные представления человек обычно привлекает тогда, когда он не имеет возможности интерпретировать каждый новый факт или ситуацию более глубоко или сознательно отклоняется от такого подхода. В процессе коммуникации между представителями различных культур стереотипные представления занимают значительное место.

Изучение стереотипов в западной науке началось в 20-х годах прошлого столетия, когда американский социолог У. Липпман впервые попытался дать определение стереотипа. По его мнению: «Стереотипы -- это предвзятые мнения, которые решительно управляют всеми процессами восприятия. Они маркируют определенные объекты, как знакомые, так и незнакомые, что едва знакомые кажутся хорошо известными, а незнакомые -- глубоко чуждыми».

Стереотип - схематический, стандартизированный образ или представление о социальном явлении или объекте, обычно эмоционально окрашенный и обладающий устойчивостью. Выражает привычное отношение человека к какому-либо явлению, сложившееся под влиянием социальных условий и предшествующего опыта.

В повседневной жизни наибольшее распространение получили этнические стереотипы -- устойчивые суждения о представителях одних национальных групп с точки зрения других (например, стереотипные представления о вежливости и худобе англичан, об эксцентричности итальянцев, легкомысленности французов или «загадочной славянской душе»).

Причины возникновения стереотипов разнообразны. Однако самой главной из них, вероятно, является защитная реакция сознания на перегрузку мозга от постоянно увеличивающегося объема информации. Стереотипизация поступающей информации выступает естественной формой защиты мозга от перегрузок, направленной на сохранение целостности и здоровья всего организма. Без этой защиты сознание человека просто запуталось бы от постоянного вынесения оценочных суждений. Наличие стереотипов значительно упрощает и ослабляет этот процесс.

Усвоение человеком стереотипов происходит различными путями.

Во-первых, они усваиваются в процессе социализации и инкультурации.

Свою окончательную форму они приобретают между 12-м и 30-м годами жизни, после чего устойчиво закрепляются и меняются с большим трудом. Причем это касается не только того, как выглядят чужие группы в наших глазах, но и наших представлений о том, как выглядит собственная группа в представлениях чужих групп.

Во-вторых, стереотипы формируются в процессе общения с теми людьми, с которыми чаще всего приходится сталкиваться -- родители, друзья, сверстники, учителя и т.д. Если, например, дети слышат, когда их родители говорят, что «русские слишком простодушны» или что «цыганам в глаза смотреть нельзя -- обманут», то они воспринимают эти стереотипы.

В-третьих, стереотипы могут возникать через ограниченные личные контакты. Так, если вас на рынке обманул торговец-азербайджанец, то вы можете заключить, что все азербайджанцы лживы. В этом случае стереотип приобретается исходя из ограниченной информации.

В-четвертых, особое место в образовании стереотипов занимают средства массовой информации. Для большинства людей пресса, радио и телевидение весьма авторитетны.

Объясняя механизм формирования стереотипов средствами массовой информации, выделим причины их влияния на общественность:

Для многих людей средства массовой информации являются источником авторитетного мнения, которое не переоценивается критически. Это происходит в том случае, когда индивид не обладает достаточными знаниями для формирования собственного мнения или установки.

Функции стереотипов.

- объяснение человеческих поступков;
- предвидение различных форм поведения от партнеров по коммуникации;
- формирование основ собственного поведения по отношению к собеседникам и партнерам;
 - защита традиций, обычаев, привычек, своей культуры, * обеспечение членов общества соответствующими эталонами, моделями, стандартами поведения;
 - стабилизация и интеграция отношений между социокультурными группами в обществе.

ПСИХОЛОГИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Общение является чрезвычайно сложным и емким понятием. Часто оно трактуется как взаимодействие двух и более людей с целью установления и поддержания межличностных отношений, достижения общего результата совместной деятельности.

С позиции отечественного деятельностного подхода, **общение** - это 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 другого человека.

Общение является достаточно многогранным явлением (рис. 1). Оно представляет собой и отношение людей к друг к другу, и их взаимодействие, и обмен информацией между ними, их духовное взаимопроникновение. Аспект личностного отношения - лишь один из компонентов, одна из граней этого явления.

Общение является предметом изучения многих наук. Для удобства анализа Н.П. Ерастов выделяет в качестве самостоятельных логико-гносеологический, функционально-лингвистический, комплексно-сочетательный и общепсихологический подходы к общению. В логико-гносеологическом плане общение рассматривается как особый вид познавательно-практической деятельности людей, направленной на адекватное отражение действительности, осуществляемое в определенных условиях с определенными целями и с помощью определенных средств. Такой подход к общению позволяет конкретизировать его социальную сущность до уровня структурных компонентов и их связей друг с другом в предельно общем виде.

Собственно **психологический анализ общения** начинается там, где используются психологические методы исследования, а наблюдаемые факты фиксируются терминами психологии как науки и рассматриваются в сопоставлении с уже известными психологическими закономерностями. Общение для психолога - это, прежде всего, закономерности протекания психической деятельности людей, общающихся друг с другом с определенными целями в определенных условиях его деятельности.

В практике научного анализа широкое распространение получили различные варианты сочетаний собственно психологического подхода к общению с подходами к нему со стороны других наук (социология, философия, физиология, медицина, педагогика и др.). Комплексно-сочетательные подходы образуют некий единый сплав, или комплекс, психологических и непсихологических сведений (социально-психологическая и психолингвистическая теория общения), другие остаются обычными сочетаниями (психофизиологическая и медико-психологическая теория общения).

Многие из комплексно-сочетательных подходов к общению разрабатываются в рамках традиционных прикладных отраслей психологии (социальная психология, педагогическая психология, психология труда, судебная психология, патопсихология, зоопсихология и др.). Некоторые из подходов носят относительно самостоятельный характер (психолингвистический, логико-психологический, психофизиологический анализ общения).

В каждом из этих подходов есть своя специфика, свои проблемы. Но в целом эти проблемы опираются на общепсихологический анализ общения как явления психической деятельности.

Часто педагогическое общение определяется в психологии как взаимодействие субъектов педагогического процесса, осуществляемое знаковыми средствами и направленное на значимые изменения свойств, состояний, поведения и личностно-смысловых образований партнеров.

В психолого-педагогической литературе существуют разные трактовки педагогического общения. Приведем некоторые из них.

Например, А.Н. Леонтьев педагогическое общение определяет как "профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке и вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определенные педагогические функции и направленное (если оно полноценное и

оптимальное) на создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимся внутри ученического коллектива.

И.А. Зимняя обращает внимание на то, что педагогическое общение как форма учебного сотрудничества есть условие оптимизации обучения и развития личности самих учащихся.

Основная цель педагогического общения состоит как в передаче общественного и профессионального опыта (знаний, умений, навыков) от педагога учащимся, так и в обмене личностными смыслами, связанными с изучаемыми объектами и жизнью в целом. В общении происходит становление (т.е. возникновение новых свойств и качеств) индивидуальности как учащихся, так и педагогов.

- Кроме информационной функции, можно выделить и ряд других, например:
- контактную - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче учебной информации и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
- побудительную - стимуляцию активности учащегося, направляющую его на выполнение тех или иных учебных действий;
- амотивную - побуждение в ученике нужных эмоциональных переживаний ("обмен эмоциями"), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний и др.

Педагогическое общение создает условия для реализации потенциальных сущностных сил субъектов педагогического процесса.

Высшая ценность педагогического общения - индивидуальность педагога и учащегося. Собственное достоинство и честь педагога, достоинство и честь учащихся - важнейшая ценность педагогического общения.

Педагогическое общение должно ориентироваться не только на достоинство человека как важнейшую ценность общения. Большое значение для продуктивного общения имеют такие этические ценности, как честность, откровенность, бескорыстие, доверие, милосердие, благодарность, забота, верность слову.

Специфика педагогического общения, прежде всего, проявляется в его направленности. Оно направлено не только на само взаимодействие и на обучающихся в целях их личностного развития, но и, что является основным для самой педагогической системы, - на организацию освоения учебных знаний и формирование на этой основе умений. В силу этого педагогическое общение характеризуется как бы тройной направленностью - на само учебное взаимодействие, на обучающихся (их актуальное состояние, перспективные линии развития) и на предмет освоения (усвоения).

В то же время педагогическое общение определяется и тройной ориентированностью на субъектов: личностной, социальной и предметной. Это происходит в силу того, что учитель, работая с одним обучающимся над освоением какого-либо учебного материала, всегда ориентирует ее результат на всех, присутствующих в классе, т.е. фронтально воздействует на каждого обучающегося. Поэтому можно считать, что своеобразие педагогического общения, выявляясь во всей совокупности названных характеристик, выражается также в том, что органически сочетает в себе элементы личностно ориентированного, социально ориентированного и предметно ориентированного общения.

Качество педагогического общения определяется, прежде всего, тем, что оно реализует специфическую обучающую функцию, которая включает в себя воспитывающую. Ведь исходной позицией для организации оптимального образовательного процесса является воспитывающий и развивающий характер обучения. Обучающая функция может быть соотнесена с трансляционной функцией общения, по А.А. Брудному, но только в общем плане. Обучающая функция педагогического общения является ведущей, но она не

самодовлеющая, она естественная часть многостороннего взаимодействия учителя - учеников, учеников между собой.

Педагогическое общение отражает специфику характера взаимодействия людей, описываемого схемой "человек - человек" (по Е.А. Климову).

Напомним, что среди основных характеристик этой группы профессий выделяются следующие:

1. Умение руководить, учить, воспитывать, "осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей людей".
2. Умение слушать и выслушивать.
3. Широкий кругозор.
4. Речевая (коммуникативная) культура.
5. "Душеведческая направленность ума, наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению, умение и способность мысленно представлять, смоделировать именно его внутренний мир, а не приписывать ему свой собственный или иной, знакомый по опыту".
6. "Проектировочный подход к человеку, основанный на уверенности, что человек всегда может стать лучше".
7. Способность сопереживать.
8. Наблюдательность и др.

Общение - это процесс развития и становления отношений между субъектами, которые активно участвуют в диалоге. Речь учителя является основным средством, которое позволяет ему приобщить учеников к своим способам мышления.

Если рассматривать общение как сквозной процесс в обучении, то необходимо выделить две основные модели общения:

1. учебно-дисциплинарную;
2. личностно-ориентированную.

1. Учебно-дисциплинарная модель общения. Она складывалась в нашей стране десятилетиями и несет на себе отпечаток второй половины 70-х гг. прошлого столетия, когда целью обучения являлось вооружение учеников знаниями, умениями и навыками. Лозунгом в ходе взаимодействия взрослого с детьми было "Делай как я". Для рассматриваемой модели общения характерен авторитарный стиль общения, где:

- Способы общения: наставления, разъяснения, запреты, требования, угрозы, наказания, нотации, окрик.
- Тактика общения: диктат или опека.
- Личностная позиция: удовлетворить требования руководства и контролирующих инстанций.

В результате такой модели общения происходит пагубное воздействие на личность ребенка. Альтернативу этой модели составляет личностно-ориентированная модель общения.

Традиционно обучение и воспитание рассматривались как односторонне направленные процессы, механизмом которых являлась трансляция учебной информации от её носителя - педагога к получателю - учащемуся. Педагогический процесс, построенный на основе таких представлений, в современных условиях демонстрирует низкую эффективность. Учащийся как пассивный участник этого процесса оказывается способен лишь усвоить (по сути, запомнить) ту ограниченную информацию, которая предоставляется ему в готовом виде. У него не формируется способность самостоятельно овладевать новой информацией, использовать её в нестандартных условиях и сочетаниях, находить новые данные на основе уже усвоенных. Односторонне направленный учебно-воспитательный процесс практически не достигает основной цели образования - становления зрелой, самостоятельной, ответственной личности, способной к адекватным шагам в противоречивых и меняющихся условиях современного мира. Личность под влиянием авторитарного директивного воздействия приобретает черты зависимости, конформности.

2. Личностно-ориентированная модель общения. Цель личностно-ориентированной модели общения - обеспечить чувства психологической защищенности ребенка, доверие его к миру, радость существования, формирование начала личности, развитие индивидуальности ребенка. Для этой модели общения характерен диалогический тип общения. Данная модель общения характеризуется тем, что взрослый взаимодействует с ребенком в процесс общения. Он не подгоняет развитие детей, а предупреждает возникновение возможных отклонений в личностном развитии детей. Формирование знаний, умений и навыков является не целью, а средством полноценного развития личности.

- Способы общения: понимание, признание и принятие личности ребенка, основанное на формирующейся у взрослых способности к децентрации (умение встать на позицию другого, учесть точку зрения ребенка и не игнорировать его чувства и эмоции).
- Тактика общения: сотрудничество, создание и использование ситуаций, требующих проявления интеллектуальной и нравственной активности детей.
- Личностная позиция педагога: исходить из интересов ребенка и перспектив его дальнейшего развития.

В связи с этим, в современной науке и практике все большее признание приобретает концепция педагогического процесса как диалога, предусматривающего взаимно направленное и этим обусловленное взаимодействие участников этого процесса, а также методы групповой дискуссии.

В социальной психологии принято выделять три основные стороны общения:

- взаимное восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивный аспект общения);
- обмен информацией (коммуникативный аспект);
- осуществление совместной деятельности (интерактивный аспект).

Каждый из названных компонентов в условиях педагогического процесса и педагогического общения приобретает свои особенности.

Перцептивный компонент педагогического общения опосредован своеобразием ролей участников диалога. В педагогическом процессе осуществляется формирование

личности учащегося, которое проходит ряд последовательных этапов, предшествующих оформлению зрелого сознания и мировоззрения. На ранних этапах этого процесса педагог обладает рядом изначальных преимуществ, т.к. он является носителем сформировавшейся личности, а также обладает сложившимися представлениями о целях и механизмах формирования личности воспитанников. Особенности личности педагога, его индивидуально-психологические и профессиональные качества выступают важным условием, определяющим характер диалога. К необходимым профессиональным качествам педагога относится его умение отмечать и адекватно оценивать индивидуальные особенности детей, их интересы, склонности, настроения. Лишь выстраиваемый с учётом этих особенностей педагогический процесс может быть эффективным.

Коммуникативный компонент педагогического общения также во многом обусловлен характером взаимоотношения ролей участников диалога. На ранних этапах педагогического взаимодействия ребёнок ещё не обладает необходимым потенциалом равноправного участника обмена информацией, т.к. не имеет достаточных для этого знаний. Педагог выступает носителем человеческого опыта, который воплощён в заложенных в образовательную программу знаниях. Это, однако, не означает, что педагогическая коммуникация даже на ранних этапах является односторонним процессом. В современных условиях оказывается недостаточным простое сообщение ученикам информации. Необходимо активизировать их собственные усилия по усвоению знаний. Особую важность при этом приобретают т.н. активные методы обучения, стимулирующие самостоятельное нахождение учащимися необходимой информации и её последующее использование применительно к разнообразным условиям. По мере овладения всё большим массивом данных и формирования способности оперировать ими, учащийся становится равноправным участником учебного диалога, вносящим значительный вклад в коммуникативный обмен.

Механизмами межличностного восприятия являются:

- проецирование (неосознанная склонность приписывать другим свои собственные мотивы, переживания, качества);
- децентрация (способность человека отойти от собственной эгоцентрической позиции, способность к восприятию точки зрения другого человека);
- идентификация (неосознанное отождествление себя с другим, либо сознательная мысленная постановка себя на место другого);
- эмпатия (постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания);
- Стереотипизация (механизм межличностного познания).

Рассмотрим стереотипизацию подробнее. Под влиянием окружающих и в силу взаимодействия с ними у каждого человека образуются более или менее конкретные эталоны-стереотипы, пользуясь которыми он дает оценку другим людям. Чаще всего формирование устойчивых эталонов протекает незаметно для самого человека, и они приобретают власть над ним именно в силу их недостаточной осознанности.

Можно выделить шесть групп социально-перцептивных стереотипов:

1. антропологические;
2. этнонациональные;
3. социально-статусные;
4. социально-ролевые;

5. экспрессивно-эстетические;
6. вербально-поведенческие.

Чаще всего эти эталоны-стереотипы срабатывают в условиях дефицита информации о человеке, когда о нем вынуждены судить по первому впечатлению.

1. Антропологические стереотипы проявляются в том, что оценка внутренних, психологических качеств человека, оценка его личности зависит от особенностей его физического облика.

2. Этнациональные стереотипы проявляются в том случае, если психологическая оценка человека опосредована его принадлежностью к той или иной расе, нации, этнической группе (например, "немец-педант", "темпераментный южанин" и т.п.).

3. Социально-статусные стереотипы состоят в зависимости оценки личностных качеств человека от его социального статуса (в экспериментах выяснилось, что даже рост незнакомого человека оценивается по-разному, в зависимости от того, кем по статусу он является: чем более высоким был социальный статус, тем более высокого роста казался человек).

4. Социально-ролевые стереотипы проявляются в зависимости оценки личностных качеств человека от его социальной роли, ролевых функций (например, стереотип военного как дисциплинированного, жесткого, ограниченного человека, стереотип профессора как умного, рассеянного и т.п.).

5. Экспрессивно-эстетические стереотипы определяются зависимостью оценки личности от внешней привлекательности человека ("эффект красоты": чем более привлекательной кажется внешность оцениваемого, тем более позитивными личностными качествами он наделяется).

6. Вербально-поведенческие стереотипы связаны с зависимостью оценки личности от внешних особенностей (экспрессивные особенности, особенности речи, мимики, пантомимики и т.п.).

В процессе познания педагогом личности учащегося механизм "стереотипизации" действует во всех направлениях: "работают" и социальные, стереотипы, и эмоционально-эстетические, и антропологические и пр. У педагога под влиянием своего педагогического опыта складываются специфические социальные стереотипы: "отличник", "двоечник". Так, впервые встречаясь с учащимся, уже получившим характеристику "отличника" или "двоечника", педагог с большей или меньшей вероятностью предполагает наличие у него определенных качеств. Среди преподавателей чрезвычайно распространен стереотип о связи хорошей успеваемости учащегося с характеристиками его личности: успешно учится - значит, способный, добросовестный, честный, дисциплинированный; успевает плохо - значит, бесталанный, ленивый, несобранный и т.п. Распространен и такой стереотип у педагогов, что "неблагополучными" детьми, склонными к асоциальному поведению, чаще всего являются "ершистые", беспокойные учащиеся, те, которые не могут усидеть на занятиях, не могут молча, подчиненно реагировать на замечания, способны вступить в пререкания. А учащиеся, демонстрирующие подчиненность, действующие в зависимости от указаний и замечаний педагога, оцениваются опытным педагогом как "благополучные".

Эмоционально-эстетические стереотипы также могут играть определенную роль в процессе педагогического общения: оценивая свое отношение к незнакомым ученикам (по их фото) и их поступкам (описание неблагоприятных поступков), педагоги оказались более снисходительными к тем, у кого была более привлекательная внешность.

В межличностном познании стереотипы играют негативную роль, если педагог жестко следует им и если их влияние приобретает абсолютный характер. Использование стереотипов может быть частично приемлемо:

- если педагог, опираясь на них, дает лишь вероятностную оценку личности учащегося ("Возможно, он доставит мне много хлопот");

- если педагог "знает себя" и отдает себе отчет в существовании субъективных оценочных стереотипов;
- если опора на стереотипы используется лишь в условиях дефицита информации, впоследствии уступая место целенаправленному, профессиональному изучению личности.

Важно отметить факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать учащихся. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у педагога задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания учащегося.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми учащиеся заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности учащегося до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые педагоги, например, имеют "готовое" суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз встретились с ним или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности учащегося - логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект "ореола" - первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности учащегося распространяется на весь его образ, а затем общее впечатление о нем переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление об учащемся благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление об ученике отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или превратно истолковываются как своекорыстные.

6. Эффект "проецирования" - другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: "все люди подобны мне" или "другие противоположны мне". Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через "розовые очки" и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

7. Эффект "первичности" проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация об ученике или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. Даже потом, если человек получит другую информацию, которая будет опровергать первичную, он все равно будет больше помнить и учитывать первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно "настроиться на него".

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках учащихся, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение об ученике не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

10. Эффект "последней информации" - если последняя информация, полученная о человеке, будет негативной, она может изменить прежние мнение о нем.

В процессе общения между учителем и учащимся стоит задача не только и не столько передать информацию, сколько добиться ее адекватного понимания последним. То есть в

межличностной коммуникации как особая проблема выступает интерпретация сообщения, поступившего от учителя ученику и наоборот. Во-первых, форма и содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей как учителя, так и ученика, их представлений друг о друге и отношений между ними, всей ситуации, в которой происходит общение. Во-вторых, переданное учителем учебное сообщение не остается неизменным: оно трансформируется, изменяется под влиянием индивидуально-типологических особенностей ученика, отношения его к учителю, самому тексту, ситуации общения.

От чего же зависит адекватность восприятия учебной информации? Можно назвать ряд причин, важнейшей из которых является наличие или отсутствие в процессе коммуникативных барьеров. В самом общем смысле коммуникативный барьер - это психологическое препятствие на пути адекватной передачи учебной информации между участниками педагогического процесса. В случае возникновения барьера учебная информация искажается или теряет изначальный смысл.

В общем можно выделить три группы барьеров педагогического общения:

- личностные;
- социально-психологические;
- физические.

Некоторые из них мы рассмотрим.

Среди личностных барьеров большую группу составляют так называемые барьеры неправильной установки сознания:

- стереотипы мышления;
- предвзятость;
- неправильное отношение друг к другу;
- отсутствие внимания и интереса к другому;
- пренебрежение фактами.

Стереотипы представляют собой устойчивое, упрощенное мнение о людях (учителях, учениках) и ситуациях. Они возникают в педагогическом процессе двояким образом: смысл информации может быть искажен а) стереотипом говорящего; б) стереотипным мышлением воспринимающего (слушающего).

Предвзятые представления между учителем и учеником возникают в результате снижения уровня самокритичности и подъема самооценки (как правило, не всегда обоснованного). Предвзятость в педагогическом общении проявляется в следующем:

1. Ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. (Этот - в очках, значит, умный, этот - спортивный на вид, значит, неумный и т.д.) Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям, которые в конечном счете выливаются в педагогические просчеты.

2. Приписывание достоинств или недостатков человеку исходя только из его социального статуса. В этом случае ученик или студент оказываются не в лучшем положении: их социальный статус ниже статуса педагога.

3. Субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает об учащемся (или другом педагоге). Следуя им, педагог встает на ложный путь педагогического общения или оказывается вообще вне его. Необходимо проверять всякую информацию и проводить переоценку предварительных установок, чтобы познать истинного человека, его плюсы и минусы и строить общение с ним с опорой на плюсы, осознавая, что каждый человек в чем-то лучше другого.

Общение - это совокупность связей и взаимовлияния людей, складывающаяся в их совместной деятельности. Оно предполагает некоторый результат - изменение поведения и деятельности других людей. Каждый человек выполняет определенную роль в обществе. Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение - ролевые

конфликты. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда приводит к межличностным конфликтам.

Личностно-профессиональные качества и умения учителя, важные для общения

Эффективность педагогического общения в немалой степени определяется личностными качествами учителя. Среди них можно выделить четыре группы:

- показатели коммуникативного плана;
- показатели индивидуально-личностного плана;
- показатели общего социально-психологического плана;
- показатели морально-этического плана

Среди показателей личностного плана наибольшее значение имеют коммуникативные склонности, способности, знания, умения, навыки общения и др. Безусловно, на результативность педагогического общения оказывают влияние такие показатели индивидуально-личностного плана, как интересы, склонности, уровень подготовленности, привычки учителя и ученика.

В некоторых исследованиях отмечается связь эффективного познания личности учащегося с индивидуально-психологическими особенностями педагога, например такими, как интроверсия, экстраверсия, эмоциональная стабильность. Исследования показали, что в целом педагоги интровертированного типа более полно и адекватно отражают личность учащегося по сравнению с педагогами-экстравертами. Исследования А.А. Реан обнаружили интересную особенность: те педагоги, которые не связывают свое профессиональное совершенствование с развитием самоуверенности (а, напротив, приближаясь к своему идеалу профессионализма, стремятся стать менее самоуверенными), дают более позитивную оценку личности учащегося. И наоборот, чем более педагог связывает свое профессиональное самосовершенствование с повышением самоуверенности, тем чаще он дает в целом негативные оценки личности учащегося.

В психолого-педагогической литературе указывается ряд и других качеств личности педагога, важных для общения. Среди них можно назвать следующие:

- фасцинация (основа обаяния);
- прямой и лучистый взгляд, голос, богатый в тембровом отношении;
- импровизационный ум;
- эмпатия (способность поставить себя на место другого);
- доброжелательность;
- аутентичность (умение быть собой);
- инициативность в общении;
- непосредственность;
- принятие своих и чужих без страха;
- стремление к самопознанию.

Одним из важных качеств педагога является умение организовывать длительное и эффективное взаимодействие с учащимися. Данное умение обычно связывают с коммуникативными способностями педагога. Владение профессионально-педагогическим

общением - важнейшее требование к личности педагога в том ее аспекте, который касается межличностных взаимоотношений.

Прежде всего, заметим, что коммуникативные способности, проявляющиеся в педагогическом общении, - это способности к общению, специфическим образом выступающие в сфере педагогического взаимодействия, связанного с обучением и воспитанием детей. Из этого можно сделать, по меньшей мере, два полезных вывода:

1. Разговор о способностях к педагогическому общению не может вестись независимо от обсуждения общих коммуникативных способностей, проявляемых во всех сферах человеческого общения.

2. Когда речь идет о способностях к педагогическому общению, то ограничиваться разговорами об общих коммуникативных способностях нельзя. Во-первых, далеко не все коммуникативные способности человека проявляют себя одинаковым образом и в одинаковой мере необходимы педагогу. Во-вторых, есть ряд специальных коммуникативных умений и навыков, которыми должен владеть педагог и которые, может быть в меньшей степени, необходимы представителям других профессий. В частности, познание человеком других людей, познание самого себя, правильное восприятие и оценивание ситуаций общения, умение правильно вести себя по отношению к людям, действия, предпринимаемые человеком в отношении самого себя.

Исходя из трех сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной) можно выделить три группы базовых коммуникативных умений педагога:

1. умения межличностной коммуникации;
2. умения восприятия и понимания друг друга;
3. умения межличностного взаимодействия (см. анимацию).

Умения межличностной коммуникации включают в себя:

- умение передавать учебную информацию;
- умение пользоваться вербальными и невербальными средствами передачи информации;
- умение организовывать и поддерживать педагогический диалог;
- умение активно слушать ученика.

Среди перцептивных умений важное значение имеют:

- умение ориентироваться в коммуникативной ситуации педагогического взаимодействия;
- умение распознавать скрытые мотивы и психологические защиты учащегося;
- умение понимать эмоциональное состояние учащегося и др.

Вышеперечисленные и другие коммуникативные умения могут быть сформированы на интуитивном, житейском и сознательном уровнях. Кроме того, в каждом из них можно выделить низкий, средний и высокий подуровни.

Познание человека человеком включает общую оценку человека как личности, которая обычно складывается на основе первого впечатления о нем, оценку отдельных черт его личности, мотивов и намерений, оценку связи внешне наблюдаемого поведения с внутренним миром человека; умение "читать" позы, жесты, мимику, пантомимику.

Познание человеком самого себя предполагает оценку своих знаний и своих способностей, оценку своего характера и других черт личности, оценку того, как человек воспринимается со стороны и выглядит в глазах окружающих.

Умение правильно оценить ситуацию общения - это способность наблюдать за обстановкой, выбирать наиболее информативные ее признаки и обращать на них внимание; правильно воспринимать и оценивать социальный и психологический смысл возникшей ситуации.

Связанные с этим коммуникативные способности включают:

- умение вступать в контакт с незнакомыми людьми;
- умение предупреждать возникновение и своевременно разрешать уже возникшие конфликты и недоразумения;
- умение вести себя так, чтобы быть правильно понятым и воспринятым другим человеком;
- умение вести себя так, чтобы дать возможность другому человеку проявить свои интересы и чувства;

Педагогическое общение осуществляется в разнообразных формах, зависящих главным образом от индивидуальных качеств педагога и его представления о собственной роли в этом процессе.

В психолого-педагогической литературе эта проблема, как правило, рассматривается в связи со стилем педагогической деятельности. Существует несколько классификаций педагогических стилей, базирующихся на разных основаниях. Например, выделяются в качестве противопоставляемых друг другу регламентированный и импровизационный стили педагогического взаимодействия, которые могут также рассматриваться как стили педагогического общения.

Регламентированный стиль предусматривает строгое подразделение и ограничение ролей участников педагогического процесса, а также следование определённым шаблонам и правилам. Его преимущество, как правило, в чёткой организации учебно-воспитательной работы. Однако для этого процесса характерно возникновение новых, неожиданных условий и обстоятельств, которые не предусмотрены изначальной регламентацией и не могут быть бесконфликтно под неё "подогнаны". Возможности коррекции педагогического взаимодействия в нестандартных условиях в рамках регламентированного стиля весьма низки.

Импровизационный стиль в этом плане обладает, значительным преимуществом, т.к. позволяет спонтанно находить решение каждой, вновь возникающей ситуации. Однако способности к продуктивной импровизации весьма индивидуальны, поэтому осуществление взаимодействия в таком стиле не всегда возможно. Достоинства того или иного стиля дискуссионны; оптимальным представляется гармоничное сочетание в педагогическом процессе элементов регламентации и импровизации, что позволяет одновременно соблюсти необходимые требования к процессу и результату обучения, а также при необходимости скорректировать механизмы взаимодействия.

Существует также традиционное подразделение стилей по критерию роли участников педагогического процесса. В рамках **авторитарного стиля** общения эти роли строго регламентированы, причём учащемуся принадлежит изначально подчинённая роль. Именно при этом условии осуществляется обучение и воспитание как целенаправленное воздействие на ребёнка. Наряду с указанными недостатками этот механизм чреват постепенным отставанием от возрастающих возможностей ребёнка, что приводит в итоге к несоответствию педагогического стиля и сформировавшихся жизненных установок учащегося.

Крайней противоположностью авторитарному выступает стиль педагогического общения, который может быть расценён как **попустительский**. Внешне он позволяет достичь раскованных отношений, однако чреват возможностью утраты контроля педагога над поведением воспитанников.

Оптимальным представляется так называемый **демократичный стиль** общения, при котором имеет место определённая регламентация ролей участников диалога, не ущемляющая, однако, свободы проявления индивидуальных склонностей и особенностей характера. Именно такой стиль позволяет гибко корректировать механизмы взаимодействия с учётом возрастающей роли учащегося как участника всё более равноправного диалога.

Пытаясь выяснить причины, делающие общение одним из сильнейших факторов, участвующих в формировании личности, было бы большим упрощением видеть его воспитательное значение только в том, что вступающие в общение люди получают таким

образом возможность передать друг другу знания об окружающей их действительности, которыми они обладают, а также умения и навыки, требующиеся обычно человеку для успешного выполнения предметной деятельности.

Воспитательное значение общения заключается не только в том, что оно расширяет общий кругозор человека и способствует развитию психических образований, которые необходимы ему для успешного выполнения деятельности, носящей предметный характер. Воспитательное значение общения заключается еще и в том, что оно является обязательным условием формирования общего интеллекта человека и, прежде всего, многих его перцептивных, мнемических и мыслительных характеристик.

Какие требования предъявляют учителя к вниманию, восприятию, памяти, воображению, мышлению учащихся, когда с ним повсеместно общаются, какие задачи перед ними ставят и какой уровень их активности при этом вызывают - от этого в большой степени зависит то конкретное сочетание различных характеристик, которые определяют интеллект учащегося.

В психолого-педагогической литературе все чаще сегодня рассматривается такое явление как дидактогения.

Дидактогения - негативное психическое состояние учащегося, вызванное нарушением педагогического такта со стороны воспитателя (учителя, тренера). Выражается в фрустрации, страхах, подавленном настроении и т.п. Отрицательно сказывается на деятельности учащегося, затрудняет межличностные отношения. В основе возникновения дидактогении лежит психическая травма, полученная учеником по вине педагога. Этим объясняется близость симптоматики дидактогении и неврозов у детей, причем дидактогения нередко перерастает в невроз и в этом случае может потребовать специального лечения, в частности методами психотерапии.

Некоторые педагоги считают допустимым с целью наказания ученика либо для снижения его завышенной самооценки публично высмеять его, подчеркнуть (нередко с преувеличением) его недостатки, провести невыгодное сравнение с достижениями сверстников. С точки зрения школьной психогигиены такая форма педагогического общения крайне вредна, поскольку дает внешний эффект снижения нежелательной активности ученика, но не может ориентировать на положительные достижения в учебной деятельности и т.п. Таким образом, разрушается авторитет педагога, вера в его доброжелательность и справедливость, ослабляется чувство его психологической защищенности, необходимое для эмоционального равновесия ребенка. Чтобы предотвратить возникновение дидактогении у учащихся, каждый педагог должен стремиться к максимальной тактичности в общении, осуществлять воспитание учащихся с учетом их возрастных и индивидуально-психологических (главным образом личностных) особенностей.

ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ В ВУЗЕ

Вуз отличается от школы содержанием обучения и воспитания, изменением их форм. Основная функция вуза - формирование личности специалиста. И этой цели должно быть подчинено общение преподавателей и студентов. Система вузовского педагогического общения в звене "преподаватель-студент" качественно отличается от школьного самим фактом их приобщенности к общей профессии, а это в значительной мере способствует снятию возрастного барьера, мешающего плодотворной совместной деятельности.

В системе вузовского педагогического общения сочетаются два фактора:

- 1) взаимоотношения ведомый-ведущий;
- 2) взаимоотношения сотрудничества обучаемого и обучающего.

Именно этот социально-психологический стержень придает взаимоотношениям в вузе особую эмоциональную продуктивность. Без осознания партнерства в деятельности студентов трудно вовлечь в самостоятельную работу, привить им вкус к профессии, воспитать профессиональную направленность личности в целом. Наиболее плодотворный процесс вузовского воспитания и обучения обеспечивается именно надежно выстроенной на вузовском уровне системой взаимоотношений.

Основные требования к отношениям "преподаватель-студент", "студент-студент" можно сформулировать следующим образом:

- взаимодействие факторов сотрудничества и ведомости при организации воспитательного процесса;
- формирование духа корпоративности, коллегиальности, профессиональной общности с педагогами;
- ориентация системы педагогического общения на взрослого человека с развитым самосознанием и тем самым преодоление авторитарного воспитательного воздействия;
- использование профессионального интереса студентов как фактора управления воспитанием и обучением и как основы педагогической и воспитательной работы.

Такой стиль формируется под влиянием двух важнейших факторов:

- увлеченности наукой, предметом;
- стремления превратить область научного поиска в материал педагогического воздействия, так называемого педагогического чувства.

Формирование подобного стиля связано с преодолением типичного для вуза противоречия: наука и преподавание тянут в разные стороны. А они из центробежных должны превратиться в центростремительные силы.

Усиленное сочетание научной и педагогической деятельности является основополагающим в социально-психологической структуре педагогического общения. Дружеское расположение, не переходящее в панибратство, общая увлеченность профессиональными задачами составляют тот эмоциональный фон, на котором происходит обучение. Этико-психологические основы взаимоотношений преподавателя и студентов складываются постепенно. Они зависят от многих причин. От жизненного, учебного, общественного опыта учащихся, традиций института, кафедры, от педагогической направленности личности вузовского педагога.

Исследования по педагогике высшей школы подтверждают, что молодой человек, поступив в вуз, не сразу становится студентом по своим психологическим характеристикам. Вначале идет процесс адаптации к новым формам учебной деятельности, контроля, социальному статусу, сказывается оторванность от семьи, новые бытовые условия. Чрезвычайно важно сформулировать правильную систему взаимоотношений студентов-первокурсников и профессорско-преподавательского состава. Неправоммерный перенос школьных отношений между учителем и учениками в вуз серьезно мешает дальнейшему процессу развертывания отношений студентов и преподавателей, а порой и деформирует структуру педагогического общения.

Высшая школа предъявляет высокие требования к психологическому климату кафедры, факультета, вуза в целом, реализуемому в повседневном педагогическом общении. Формирование собственного индивидуального стиля общения со студентами связано с развитием творческой индивидуальности профессоров, доцентов, преподавателей.

Важной задачей начинающего вузовского педагога является поиск оптимального для целей воспитания собственного индивидуального стиля общения со студентами. Его выработке способствуют такие приемы:

- включение студентов в начальные формы исследовательской деятельности;
- создание форм совместного общения для лучшей личностной социализации студентов, участие в заседаниях кафедры, конференциях, лекциях среди населения, выступления в печати и т.д.;
- совместная научно-исследовательская работа;
- совместные нерегламентируемые, неофициальные контакты, беседы о науке, искусстве, профессии, книгах;
- участие профессорско-преподавательского состава в студенческом досуге (смотри, олимпиады, конкурсы, "круглые столы").

Педагогическое воздействие должно быть систематическим и непрерывным, переходя от учебно-ориентированного к научно-поисковому, от официально-регламентированного к неофициально-доверительному общению. Особые требования предъявляются к этико-психологической основе взаимодействия ученого-педагога и студентов. В этом плане важную роль играют индивидуально-типологические характеристики или стиль общения.

Оптимальный стиль общения - это общение, основывающееся на увлеченности преподавателя и студентов совместной творческой деятельностью, отражающее саму специфику формирования личности специалиста в вузе и воплощающее в себе взаимодействие социально-этических установок педагога и навыков профессионально-педагогического общения.

Студенческий поток или группа есть та среда, которая формирует преподавателя. Вне этой среды не произойдет становления личности педагога. С целью формирования собственного стиля, навыков и умений оптимального педагогического общения в процессе подготовки может быть использован коммуникативный тренинг, решающий две тесно связанные между собой задачи:

- изучение, осмысление и освоение природы, структуры и закономерностей педагогического общения;
- овладение процедурой и "технологией" педагогической коммуникации, развитие коммуникативных способностей, формирование умений и навыков профессионально-педагогического общения.

Социальные и политические процессы в нашем обществе пробудили стремление к самовыражению, обусловили раннюю социализацию личности. Это не могло не отразиться на вузовской жизни. Органы студенческого самоуправления контролируют бытовые условия, учебную деятельность, общественную и социальную жизнь студенчества. Повысился правовой уровень культуры студентов, прекрасно осведомленных о своих правах, норме семестровой и недельной учебной нагрузки, самостоятельной работы, контроля. Все это должно учитываться преподавателем при разработке коммуникативного аспекта педагогической деятельности, в котором явно просматривается тенденция к демократизации вузовского общения. В этой ситуации педагог должен избегать двух крайностей - менторства и панибратства.

Следует не только развивать собственное коммуникативное мастерство, но и прививать студентам культуру общения. Педагогу нужны как знание их психологии, так и постоянный учет социологических данных, касающихся особенностей социализации и ценностных ориентаций современной молодежи. Молодым педагогам небесполезно знать, что у так называемых "неформалов" 80-х гг., из которых вышли многие общественно-политические лидеры 90-х гг., в ряду личностных предпочтений общение со взрослыми находилось на 24-м месте, общение с родителями - на 19-м. Социологи также отмечают возрастающие темпы смены поколений. Сегодня смена поколений (социализация, ценностные ориентации) происходит каждые пять лет. И в этом плане студенты-первокурсники и выпускники представляют разные поколения, их взгляды кардинально отличаются друг от друга, что обусловлено динамикой социальных и экономических преобразований в нашей стране и темпами развития мирового сообщества в целом.

Педагог выступает как инициатор общения: от того, как он организует переход от предкоммуникативной ситуации к ситуации непосредственного педагогического общения, зависит успех. Сумеет ли он настроить аудиторию, создать ауру притягательности, ощутить незримые флюиды эмоционального единства? Управление познавательным поиском на занятии осуществляется через верно спланированную и организованную систему общения.

Третий этап - управление развивающимся педагогическим процессом. Метод обучения и система общения должны быть адекватны. Только тогда будет эффективна совместная работа преподавателя и студентов.

Следовательно, кроме дидактических и методических требований к лекции, существует ряд социально-психологических требований к ней:

1. Становление психологического контакта с группой для передачи информации и ее личностного восприятия студентами.

2. Разработка психологически обоснованной партитуры лекции, т.е. использование элементов беседы, риторических вопросов, ситуаций размышления и т.п., наличие определенной логики в чередовании фактов и обобщений, ярких примеров и теоретического материала. Оптимальное сочетание таких приемов обеспечивает психологический контакт, а следовательно, реальное включение студентов в процесс познания.

3. Создание через систему психологических средств обстановки коллективного поиска и совместных раздумий, что особенно важно для реализации всех видов проблемного обучения, которому необходимы как никакому другому коммуникативные компоненты.

4. Управление познавательной деятельностью студентов. Стиль общения снимает психологический барьер возраста и опыта, способствует организации взаимоотношений на основе увлеченности совместной творческой деятельностью.

5. Единство делового и личностного аспектов, обеспечивающее не только информационный строй лекции, но и самовыражение личности педагога. Оно придает лекции мировоззренческую направленность, повышает эффективность любого вида учебной работы.

6. Целостная, педагогически целесообразная система взаимоотношений педагога и студентов, которая обеспечивает настрой студентов на общение с педагогом и вызывает интерес к преподаваемой дисциплине, повышает мотивацию обучения за счет социально-психологических резервов. Таким образом, целесообразно организованное педагогическое

общение выполняет не только функции устойчивой коммуникации, но и способствует формированию прогрессивной направленности и мировоззренческих позиций.

Четвертый этап. Преподаватель анализирует использованную им систему общения, уточняет возможные варианты организации общения в данном коллективе, анализирует содержание занятия и тем самым прогнозирует предстоящее общение с аудиторией. На четвертом этапе цикл общения заканчивается и осуществляется переход к первому этапу.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ

- Коммуникативная деятельность, ее формы (подражание, диалог, управление)
- Типология субъектов общения
- Коммуникация, ее отличительные признаки и виды Отличительные признаки коммуникации. Схема коммуникации Г. Лассуэла.
- Искусство публичного выступления
- Виды коммуникаций. Дискурс, виды дискурса.
- Межличностная коммуникация, ее особенности. Вербальная и невербальная коммуникация.
- Коммуникативная деятельность, ее виды и уровни.
- Индивидуальный характер невербальной коммуникации
- Речевое общение как способ коммуникации. Формы речевой коммуникации.

Понятия "речевая ситуация", "речевой акт".

- Коммуникативная личность, ее характеристики
- Специфика массовой коммуникации и ее функции
- Модели речевой коммуникации
- Механизм межкультурной коммуникации.
- Значение невербальных средств при передаче информации
- Групповая коммуникация. Коммуникативное поведение в группе.
- Речевая коммуникация в деловом общении
- Специфика массовой коммуникации. Функции массовой коммуникации
- Невербальная коммуникация. Средства невербальной коммуникации
- Факторы успешности коммуникативной деятельности. Коммуникативные навыки
- Социальная роль коммуникантов. Статус и авторитет

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Речевое общение как способ коммуникации.
2. Типология субъектов общения по Э. Берну
3. Вербальное и невербальное в межкультурной коммуникации.
4. Быт и стиль жизни как культурный феномен.
5. Дискурс как форма проявления культурного своеобразия общества.
6. Культурное своеобразие коммуникативных стратегий.
7. Культурнообусловленные особенности общения.
8. Психология восприятия: универсальное и культурно-специфическое.
9. Речевое и неречевое поведение учителя.
10. Культура делового общения
11. Успешность речевого взаимодействия.
12. Роль стереотипов в современном мире.
13. Особенности межкультурной коммуникации.
14. Проблема общения в психологии.
15. Междисциплинарный подход к общению.
16. Педагогическое общение глазами психологов.
17. Основные функции педагогического общения.
18. Основные модели педагогического общения.
19. Особенности коммуникативной стороны общения в педагогическом процессе.
20. Основные механизмы межличностного восприятия в педагогическом процессе, их характеристика.
21. Социально-перцептивные стереотипы и особенности их проявления в учебном процессе.
22. Основные факторы социально-перцептивных искажений в учебном процессе.
23. Барьеры педагогического общения.
24. Личностные качества учителя, определяющие эффективность педагогического общения.
25. Коммуникативные способности.
26. Базовые умения профессионального общения учителя.
27. Стили педагогического общения.
28. Влияние характера педагогического общения на психическое развитие учащихся.
29. Дидактогения как психолого-педагогическая проблема.

МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ АСПЕКТОВ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Методика изучения уровня развития организаторских и коммуникативных качеств личности (Л.П. Калининский)

Инструкция: каждый испытуемый получает ключ к опроснику, внимательно слушает каждое из 160 свойств и если свойство подходит к нему, то отмечает его номер в ключе путем обведения данной цифры.

1. Способен "заражать" энергией других людей.
6. Способен к продвижению в сфере руководства людьми.
11. Деспотичный.
16. Очень люблю привлекать к себе внимание.
21. Неумолимый.
26. Крайне неуступчивый.
31. Проявляю излишнюю готовность к подчинению.
36. Зависимый, несамостоятельный.
41. Излишне снисходительный.
151. Бывают такие мысли, когда не хотел бы, чтобы о них знали другие люди.
2. Пользуюсь доверием со стороны однокурсников.
7. Отличаюсь большой работоспособностью.
12. Начальственно-повелительный тон.
17. Расчетливый, забочусь только о себе.
22. Крайне строгий, резкий.
27. Обидчивый. Излишне принципиальный.
32. Робкий.
37. Склонен к слепому подражанию.
42. Нетребовательный.
47. Слишком снисходительный к окружающим.
158. Полностью свободен от всяких предрассудков.

- 3. Способствую продвижению своих товарищей, коллег.
- 8. Умею держать слово.
- 13. Произвожу впечатление значительности.
- 18. Ревнивый к достижениям других.
- 23. В основном критичен к другим.
- 28. Мстительный.
- 33. Стыдливый.
- 38. Навязчивый.
- 43. Часто уступаю общественному мнению.
- 48. Склонен прощать все.
- 4. Поддерживаю дух сотрудничества.
- 9. Всегда отвечаю за свои решения.
- 14. Способен проявлять высокомерие.
- 19. Эгоистически практичен, деловит.
- 24. Нетерпим к ошибкам других.
- 29. Не терплю, чтобы мной командовали.
- 34. Застенчивый.
- 39. Предоставляю право другим вместо себя принимать решения.
- 44. Нестрогий.
- 49. Порчу людей чрезмерной добротой.
- 154. За всю жизнь не делал ни одного плохого поступка.
- 5. В случае необходимости способен воспитать в себе заместителя.
- 10. Способен действовать с необходимым риском, не ожидая указаний.
- 15. Способен подчинять, попирая волю других.
- 20. Себялюбивый.
- 25. Язвительный.

- 30. Действую по прихоти и произволу.
- 35. Стеснительный.
- 40. Люблю прибегать к помощи других.
- 45. Чересчур считаюсь с мнением окружающих.
- 50. Переполнен чрезмерным сочувствием.
- 155. Иногда смеюсь при нескромных шутках.
- 51. Способен создать вокруг себя благоприятный психологический климат.
- 56. Реалистически оцениваю других.
- 61. Властный.
- 66. Ответственный, добросовестный.
- 71. Безоговорочный, не допускаю отклонений.
- 76. Противодействую любому влиянию.
- 81. Кроткий.
- 86. Люблю поплакаться.
- 91. Всегда любезен в обхождении.
- 96. Люблю заботиться о других.
- 52. Идеино убежден.
- 57. Отличаюсь точностью и организованностью ума.
- 62. Ожидаю восхищения и почтения от каждого.
- 67. Обязательный (выполняющий непременно и точно).
- 72. Раздражительный.
- 77. Недоверчивый, подозрительный.
- 82. Тихий.
- 87. Ищу опеки сильных лиц.
- 92. Общительный и уживчивый.
- 97. Бескорыстный и щедрый.

157. Бывает, что передаю слухи.
58. Умею контролировать работу других.
63. Люблю ответственность.
68. Стремлюсь проявлять личную инициативу.
73. Бесчувственный, равнодушный.
78. На меня трудно произвести впечатление.
83. Смирный.
88. Охотно принимаю советы.
93. Способен к сотрудничеству, взаимопомощи.
98. Стараюсь утешить каждого.
152. Не было случая, чтобы нарушил обещание.
154. Порядочен во всех отношениях.
69. Способен убедить в правильности своих решений.
74. Резкий, грубоватый.
79. Часто разочаровываюсь.
84. Незлобивый.
89. Ищу одобрения.
94. Чуткий, внимательный.
99. Расположен ко всем.
159. Бывает, что говорю о вещах, в которых не разбираюсь.
55. Придерживаюсь твердых принципов.
60. Сознательно и надежно выполняю свою работу.
65. Обладаю талантом организатора.
70. Требовательный и критичный к себе.
75. Способен быть суровым.
80. Склонен думать, что меня часто притесняют.

85. Покорный.
90. Мягкий, колеблющийся.
95. Деликатный.
100. Забочусь о других в ущерб себе.
160. Всегда и во всем согласен с мнением руководителя.
101. Обладаю высоким культурным уровнем.
106. Повышаю свою деловую квалификацию.
111. Люблю быть во главе.
116. Обладаю чувством достоинства.
121. Склонен к дерзким ответам.
126. Прибегаю к упорству.
131. Критичен преимущественно к себе.
136. Склонен почитать авторитеты.
141. Проявляю чувство меры и такта во взаимоотношениях.
146. Добрый, вселяющий уверенность.
102. Обладаю широким кругозором.
107. Способен в большинстве случаев принять верное решение.
112. Стремлюсь к успеху.
117. Люблю соревноваться.
122. Строгий, но справедливый.
127. Несговорчивый.
132. Склонен к самобичеванию.
137. Почти никогда никому не возражаю.
142. Умею расположить к себе.
147. Отзывчивый к призывам о помощи.
103. Общественно активен.

108. Дисциплинирован.
113. Стремлюсь распоряжаться другими.
118. Стремлюсь к известности.
123. Умею настоять на своем.
128. Упрямый.
133. Склонен, чаще, соглашаться.
138. Склонен ждать указаний.
143. Гибкий, умеющий принаровляться к обстоятельствам.
148. Ко всем проявляю симпатию.
104. Стремлюсь к самосовершенствованию.
109. Способен принимать новое.
124. Открытый и прямолинейный.
129. Стремлюсь всегда добиться своего, иногда вопреки необходимости.
134. Уступчивый.
139. Люблю, чтобы меня опекали.
144. Способен в тактичной форме потребовать исполнения задачи.
156. Всегда высказываюсь в духе общепринятого, даже если знаю, что сказанное не всегда будет раскрыто.
105. Способен мобилизовать и направить совместные усилия людей для достижения общих целей коллектива.
110. Хотел бы, чтобы сын или дочь выработали в себе такого человека, как я.
115. Умею распоряжаться, приказывать.
120. Уверен в себе, напорист.
125. Категоричен, повелителен.
130. Проникнут духом противоречия.
135. Мякотелый.
140. Послушный.

145. Прост и естественен в обращении.
150. Нежный, мягкосердечный.
153. Случалось, что опаздывал на работу или свидание.
54. Всегда выполняю свою работу.
64. Люблю руководить людьми.

Обработка результатов (табл.1)

Обработку результатов следует начинать с определения достоверности ответов испытуемого. Шкала "достоверность" занимает последнюю итоговую горизонталь. (151, 152, 153, 160) и в общую сумму свойств, отмечаемых в вертикальных свойствах шкал, не входит. Если испытуемый отвечает искренне, то нечетные цифры (151, 153, 155, 157, 159) должны быть обведены. Ответы считаются достоверными, если испытуемый солгал не более 4 раз. При неискренних ответах результаты опроса подвергаются сомнению, при 6 - считаются не достоверными.

Далее для определения профиля личностных свойств подсчитывается число взятых в кружок цифр, отдельно по каждой вертикальной шкале, и результаты заносятся в колонку "Сумма". Цифры, которые будут проставлены в колонке "Сумма", означают степень выраженности каждого из 10 критериев. Имеются 4 степени выраженности или зоны: номинальная (0-4 балла), потенциальная (4-8 баллов), перспективная (8-12 баллов), суперзона (свыше 12 баллов).

Профиль определяется следующим образом: подсчитываем по вертикали, сколько цифр взято в кружок в первой шкале, кроме шкалы "Достоверность". Например, обведено 12 цифр. В первой колонке "Сумма" ставим цифру 12. В этой же колонке, но в разделе "Зоны" против цифры 12 ставим первую точку. Отмечаем остальные параметры и соединяем точки прямыми линиями. Получаем профиль выраженности 10 качеств.

На следующем этапе необходимо выяснить значения шкал. Для этого в первую очередь рассматриваем особенности построения цифровой части ключа. Каждая шкала, начиная с третьей, делится на три блока (нижний, средний, верхний), включающие 5 показателей.

Нижний блок шкалы составляют показатели, характеризующие адаптивное, то есть нормальное поведение, верхний - дезадаптивное, иначе говоря, это зона конфликтного поведения. Чем больше показателей блока будет отмечено в протоколе, тем вероятнее возможность конфликтного поведения личности, особенно когда отсутствует социальный контроль. Испытуемому предлагается прочитать значение шкал (критерии) и сделать вывод о развитии организаторских и коммуникативных качеств личности.

критерии

Направленность. Содержательность и многообразность потребностей и интересов при сосредоточении вокруг единого Центра: общественных, коллективистических целей деятельности. Способность работать коллективно и для коллектива. Тенденции к выходу за рамки интересов коллектива. Выраженность моральных и интеллектуальных ценностей ориентации. Развитость общего интеллекта и кругозора. Показатели: 1-5, 51-55, 101-105.

Деловитость. Характеристика общих деловых качеств испытуемого как организатора. Психологическая подготовленность к организаторской деятельности в профессиональной сфере. Профессионализм (уверенность в своем деле, ответственность за свои решения). Выраженность функций внешнего контроля собственной организации деятельности. Динамичность и перспективность как организатора. Показатели: 6-10, 56-60, 106-110.

Доминирование. Адаптированное поведение: стремление к лидерству (111-115), властность (61-65). Экспансия власти. Желание распоряжаться, иметь успех, попирая чужие желания и волю. Мотивация борьбы, завоевания. Тщеславие. Лидер авторитарного типа. Конфликтная зона: деспотичность (11-15). Подчиняет себе в силу лишнего стремления быть во главе, действуя грубо, ради собственной цели. Борьба, проявление агрессивности.

Уверенность в себе. Адаптированное поведение: самоуважение (116-120), самолюбие (66-70). Убежден в собственных силах, надеется на себя, стремится к созданию хорошего мнения о себе у окружающих в силу повышенного чувства собственного достоинства. Честолюбив, жаждет известности, стремится к почетному положению. Лидер авторитарный, честолюбивый. Конфликтная зона: себялюбие (16-20). Ревниво относится к успехам других людей. Проявляется эгоистический рационализм (деловитость в отношении всего, что может принести благополучие лично ему, активный выбор полезного для себя) и своеобразная "дипломатия" (уступки, если это дает положительный для него результат и сопротивление, если это угрожает личному комфорту и покою).

Требовательность. Адаптированное поведение: требовательность (121-125), жестокость (71-75). Сила воли, ригидность реакций, решительная и категоричная форма просьб. Настойчивость достижения цели любыми средствами. Открыт, прямолинеен, раздражителен. Если встречается сопротивление, проявляет агрессию, недружелюбный, гневный. Лишен авторитарного типа, жестокий. Конфликтная зона: непримиримость (21-25). Не идет на уступки и компромиссы. Упрям из принципа. Отсутствие эмпатий. Садистские тенденции стремления позлословить о ком-нибудь у него за спиной, испытывая при этом удовольствие.

Упрямство, негативизм. Адаптированное поведение: упрямство (126-130), скептицизм (76-80). Несговорчивость, сомнения, недоверчивое скептическое отношение. Стремление добиться своего, отстаивает свою позицию. Оборона в отношении с лидерами. Оппозиция. Спротивляется любому влиянию. Конфликтная зона: негативизм (26-30). Крайняя неуступчивость. Стремление добиться своего, вопреки необходимости, здравому смыслу. Активно противодействует всякому вмешательству извне. Тайное тщеславие, мстительность, ревнивость, подозрительность, обидчивость, самодурство.

Уступчивость. Адаптированное поведение: уступчивость (131-135), кротость (81-85). Сговорчивость, готовность уступить без спора. Стремление добровольно отказаться в пользу другого. Соглашается и покоряется, перестает сопротивляться мнению, влиянию, установкам без всякого нажима. Предоставляет возможность кому-либо продвинуться в чем-либо прежде себя. Склонен к компромиссам и послаблениям. Покорный, незлобивый, смирный. Конфликтная зона: пассивная подчиняемость (31-35). Самобичевание, робость. Непроизвольное подражание, неосознанная зависимость от кого-либо или чего-либо. Легко поддается воздействию других. Возможен "эффект" неадекватности (ощущение вины и неполноценности: гипертрофированная робость, стыдливость, униженность, ущербная самооценка, социальная неприспособленность).

Зависимость. Адаптированное поведение: послушание (136-140), неуверенность в себе (86-90).

Человек колеблющийся, несамостоятельный, сомневается в своих силах, возможностях. Послушный, склонный к переживанию. Предпочитает подчиненность другим, чужой власти при отсутствии самостоятельности и свободы.

Конфликтная зона: зависимость (36-40). Поиск опеки сильных лиц, руководства, помощи. Некритичность, следование образцам, апелляции к авторитетам. Социальная незрелость. Человек ведомый, легко поддается внешним воздействиям других.

9. Психологический такт. Адаптированное поведение: тактичность (141- 145), чуткость (92-95). Выражено чувство меры, такта во взаимоотношениях с людьми, исходя из их индивидуальных особенностей. Способен быстро находить нужный тон, находчив при первом знакомстве, контактах. Умеет оценить обстановку и приноровиться к ней. Содействует благополучию других.

Активно сотрудничает с лидером, общителен и уживчив, естественен в обращении. Может быть лидером демократического типа, тактически гибким.

Конфликтная зона: мягкость (41-45). Излишняя мягкость, снисходительность сочетаются с некоторыми оттенками конформизма (ориентация на мнение окружающих), поиск социального одобрения.

10. Отзывчивость. Адаптированное поведение: отзывчивость (146-150), бескорыстие (96-100). Легко отзываются на чужие нужды, готов помочь.

Чувствителен к поведению других. Умеет сопереживать. Не стремится к личной выгоде. Присущи самоотдача, бескорыстие, опека над слабыми и беззащитными. Человек совестливый, великодушный. Может быть лидером демократического типа с альтруистической направленностью.

Конфликтная зона: жертвенность (46-50). Снисходительный к другим до готовности бескорыстно жертвовать своими интересами.

КЛЮЧ К ОПРОСУ

Таблица 1

Ф.И.О.

Шкалы		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Зона		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	
конфликтов		2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	
		3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	
		4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
Свойства		51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	

		52	57	62	67	72	77	82	87	92	97	
		53	58	63	68	73	78	83	88	93	98	
		54	59	64	69	74	79	84	89	94	99	
		55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Адаптивная		10	106	111	11	121	12	13	13	141	146	
зона		10	107	112	11	122	12	13	13	142	147	
		10	108	113	11	123	12	13	13	143	148	
		10	109	114	11	124	12	13	13	144	149	
		10	110	115	12	125	13	13	14	145	150	
Дос-ть		15	152	153	15	155	15	15	15	159	160	
Сумма												
Зоны												Су-
выржен-	15											пер-
ности	4											зо-
свой-	3											на
ства	2											

	11											Перс-
	10											пекти-
	9											вная
	8											зона
	7											Потен-
	6											циаль-
	5											ная

	4											зона
	3											Номи-
	2											наль-
	1											ная
												зона
Критерии		На-	Де-	До	Уве	Тре-	Уп-	Ус-	За-	Пси	От-	
		Прав	ло-	ми	рен-	бо-	рям-	гуп-	ви-	хо-	зыв-	
		лен-	ви-	ни-	нос-	ва-	ство	чи-	си-	ло-	чи-	
		нос-	тос-	ро-	ть	тель	Не-	вос-	мос	ги-	вос-	
		ТЬ	ть	ва-		нос-	га-	ть	ть	че-	ть	
				ние		ть	ти-			ский		
							ВИЗМ			такт		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

2. Методика "Оценка уровня общительности учителя" (по В.Ф. Ряховскому)

Инструкция:

Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да" (2 очка), "иногда" (1 очко), "нет" (0 очков).

Опросник:

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у Вас смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-то 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 обращается 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 или в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы?
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. Боитесь 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 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?

Обработка результатов:

Теперь просуммируйте полученные очки.

Если Вы набрали от 30 до 32 очков – Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 очков – Вы замкнуты, не разговорчивы, 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.

От 19 до 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 и в спорах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

От 14 до 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 тоже время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

От 9 до 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 быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

От 4 до 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 и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в

своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. Задумайтесь над этим.

3 очка и менее – Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно 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.

3. Методика «Проверьте свою способность слушать и анализировать»

Прослушайте текст один раз и как можно быстрее оцените следующие за ним утверждения как истинные или ложные.

ТЕКСТ

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.
2. Грабитель не требовал денег.
3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.
4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.
5. Грабитель потребовал деньги торговца.
6. В событиях принимали участие три человека: владелец магазина, человек, который потребовал денег, и полицейский.

Ответы на тест

1. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».
2. Истинно, так как не сказано, что «человек, который потребовал денег» и «грабитель, который поспешно скрылся», – одно и то же лицо.
3. Ложно, так как не сказано, кто именно собрал содержимое кассы.
4. Ложно, так как «содержимое» – не обязательно деньги.
5. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».
6. Ложно, так как полицейский был извещен только после грабежа.

4. Тест «Транзактный анализ общения»

Транзакция – единица акта общения, в течение которой собеседники находятся в одном из трех состояний «я». В процессе взаимодействия могут в большей или меньшей мере проявляться такие состояния человека: состояние «родителя», «взрослого», «ребенка». Эти

три состояния сопровождают человека всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, гибко проявляя себя в том или ином состоянии в зависимости от его целей и жизненных обстоятельств.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что 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 удастся 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 оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов тестирования-самотестирования. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- I (состояние «ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.
- II (состояние «взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.
- III (состояние «родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Если у вас получится формула II, I, III, то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

Если у вас получилась формула III, I, II, то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние I («ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями. Если вы получили формулу ВДР – это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит «Р». Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Например, если ваша формула имеет вид РДВ, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду–матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо. Сочетание ДВР говорит о непосредственности и эмоциональности как главных составляющих процесса общения. Но эти качества хороши до определенных пределов. Если они начинают мешать общению, то пора взять эмоции под контроль «Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

5. Тест «Приятно ли с вами общаться?»

Порой человеку сложно взглянуть на себя со стороны. Этот тест предназначен для того, чтобы выяснить, насколько Вы приятны в общении.

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

А теперь посчитаем.

1—3 балла.

Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами далеко не всегда приятно, но всегда крайне тяжело. Вам следовало бы над этим задуматься.

4—9 баллов.

Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.

9—11 баллов.

Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: вам действительно приятна все время ваша роль или иногда вам приходится играть, как на сцене?

ЛИТЕРАТУРА

1. Андриади И.П. Основы педагогического мастерства: Учеб. пособие для студ. сред. пед. учеб. заведений. - М.: "Академия", 2009. - 160 с.
2. Афолина Г.М. Педагогика. Курс лекций и семинарские занятия. - Ростов н/Д : "Феникс", 2002. - 512 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 2006.
4. Белухин Д.А. Учитель: от любви до ненависти... (Техника профессионального поведения). Кн. для учителя. М., 1994.
5. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1995.
6. Ерастов Н.П. Психология общения. Пособие для студентов-психологов. Ярославль, 2009.
7. Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. Психология высшей школы. - Минск, 2001
8. Ершов П.М. и др. Общение на уроке, или Режиссура поведения учителя. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2008.
9. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. М., 2005.
10. Левитан К.М. Основы педагогической деонтологии. - М.: Наука, 2004. - 192 с.
11. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. М., 1995.
12. Леонтьев А.А. Педагогическое общение / Под ред. М.К. Кабардова. 2-е изд., перераб. и доп. М.; Нальчик, 1996.
13. Леонтьев А.Н. Педагогическое общение // Педагогика и психология. 1979. № 1.
14. Митина Л.М. Психологическая диагностика коммуникативных способностей учителя: Учеб. пособие. Кемерово, 2006.
15. Мижериков В.А., Ермоленко М.Н. Введение в педагогическую профессию: Учебное пособие для студентов педагогических учебных заведений. - М.: Педагогическое общество России, 2009. - 288 с.
16. Пидкасистый П.И., Фридман Л.М., Гарунов М.Г. Психолого-педагогический справочник преподавателя высшей школы. - М.: Педагогическое общество России, 2009. - 354 с.
17. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2002. - 544 с.
18. Психология: Словарь / Под ред. А.В. Петровского, М.С. Ярошевского. М., 2006.
19. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб., 2009.
20. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие. - М.: ВЛАДОС, 2006. - 529 с.
21. Рыданова И.И. Основы педагогики общения. - Мн.: Беларуская навука, 2008. - 319с.
22. Синагина Н.Ю., Чирковская Е.Г. Личностно-ориентированный учебно-воспитательный процесс и развитие одаренности (метод. пособие). М., 2001.
23. Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. М.; Воронеж, 2000.
24. Станкин М.И. Профессиональные способности педагога: Акмеология воспитания и обучения. - М.: Московский психолого-социальный институт; Флинта, 2009. - 368с.
25. Смирнов С. Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. - М., 2005.
26. Чалдини Р. Психология влияния. СПб., 2001
27. Шелихова Н.И. Техника педагогического общения. М.; Воронеж, 2008.

Учебное текстовое электронное издание

Бахольская Наталья Александровна

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА**

Учебно-методическое пособие

Издается полностью в авторской редакции

0,57 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2013 год

ФГБОУ ВПО «МГТУ»

Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова»

Кафедра педагогики и психологии

Центр электронных образовательных ресурсов и
дистанционных образовательных технологий

e-mail: ceor_dot@mail.ru