

### Тема 3. Основы эффективного общения

#### **Цели урока:**

1) Образовательная (изучение свойств нервной системы, психологических качеств человека и их влияния на безопасность управления транспортными средствами).

2) Воспитательная (развитие устойчивой мотивации к безопасному управлению транспортными средствами).

**Вид занятия:** лекция.

**Продолжительность занятия:** 2 часа.

**Метод обучения:** объяснительно-иллюстрационный.

**Используемые технологии:** информационно-развивающие (изложение преподавателем учебной информации с использованием технических средств обучения).

#### **Обеспечение занятия:**

1. Электронные учебно-наглядные пособия (ИМСО «Автошкола МААШ». Модуль «Основы управления транспортным средством и безопасность движения»; ЭВЛ «Автошкола МААШ». Психологическая подготовка водителей транспортных средств»).

2. Наглядные пособия (комплект плакатов «Психологические основы безопасного управления транспортным средством»).

3. Литература (Рожков Л.Б., Найдина И.В. «Психологические основы безопасного управления транспортным средством»),

4. Технические средства обучения (экранны-звуковые: компьютер, мультимедийный проектор, экран).

#### **Организация занятия**

1. Организационный момент (5 минут).

1.1. Приветствие.

1.2. Проверка присутствующих.

1.3. Объявление темы, целей занятия и учебных вопросов.

2. Изложение нового материала (75 минут).

*Вопрос 1.* Понятие общения, его функции, этапы общения; стороны общения, их общая характеристика (общение как обмен информацией, общение как взаимодействие, общение как восприятие и понимание других людей); характеристика вербальных и невербальных средств общения; основные «эффекты» в восприятии других людей; виды общения (деловое, личное); качества человека, важные для общения (45 минут).

*Вопрос 2.* Стили общения; барьеры в межличностном общении, причины и условия их формирования; общение в условиях конфликта; особенности эффективного общения; правила, повышающие эффективность общения (30 минут).

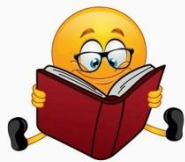
3. Подведение итогов занятия (10 минут).

3.1. Ответы на вопросы.

3.2. Выдача домашнего задания.

Преподаватель \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

## Содержание учебного материала



**Вопрос 1. Понятие общения, его функции, этапы общения; стороны общения, их общая характеристика (общение как обмен информацией, общение как взаимодействие, общение как восприятие и понимание других людей); характеристика вербальных и невербальных средств общения; основные «эффекты» в восприятии других людей; виды общения (деловое, личное); качества человека, важные для общения.**

Рассматривая образ жизни различных высших животных и человека, можно заметить, что в нем выделяются две стороны: контакты с природой и контакты с живыми существами. При взаимодействии друг с другом живые существа, организм с организмом, обмениваются информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют *общением*.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.



*Содержание* - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому (в нашем случае - от преподавателя к ученику).

Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии. Один человек может передавать другому информацию о личных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного человека к другому могут передаваться данные об эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другого человека на контакт. Иначе говоря, информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость.

У человека содержание общения значительно шире и глубже, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, в которой содержатся знания о мире, передают друг другу приобретенный опыт, знания, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

*Цель общения* - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия.

У человека количество целей общения по сравнению с животными увеличивается. В них включаются передача и получение объективных знаний о мире,

обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений и многое другое.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов. По содержанию оно может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями), мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

При материальном общении субъекты, будучи заняты индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые в свою очередь служат средством удовлетворения их актуальных потребностей. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Например, поднять настроение или, напротив, испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а, в конечном счете — оказать определенное воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. В качестве примера такого общения можно назвать случаи, когда один человек желает добиться того, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы у кого-либо сложилась определенная установка к действию, актуализировалась некоторая потребность. Иллюстрацией когнитивного и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передается информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

По целям общение делится на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями.

*Биологическое общение* необходимо для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

*Социальное общение* преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Существует столько частных целей общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Общение является одним из важнейших понятий в психологии. Вне общения невозможно понять и проанализировать процесс личностного становления отдельного человека, нельзя проследить закономерности всего общественного развития. Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам и видам. Можно говорить о *прямом* и *косвенном* общении, *непосредственном* и *опосредованном*. При этом под непосредственным общением понимается естественный контакт лицом к лицу при помощи вербальных (речевых) и невербальных (жесты, мимика, пантомимика, световые и звуковые сигналы автомобиля) средств. Непосредственное общение исторически является первой формой общения людей друг с другом. Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени обратную

связь между участниками общения (дорожные знаки, указатели, а также общение, опосредованное передвижением автомобиля в транспортном потоке).

Различают *межличностное* и *массовое* общение. Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнеров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие или отсутствие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности (автолюбители, проживающие в одном дворе и решающие проблемы парковки).



**Массовое общение** - это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации (транспортный поток, Общество синих ведерок, различные интернет-ресурсы).

Необходимо также отметить возможность выделения *межперсонального* и *ролевого* общения. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие уникальными индивидуальными качествами (сотрудник ГИБДД, дорожный рабочий, преподаватель в автошколе), которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники могут быть рассмотрены как носители определенных социальных ролей (инструктор - ученик, водитель - регулировщик). Выполняемая в данный момент роль фиксирует то место, которое человек занимает в системе общественных и социальных отношений. Можно сказать, что в ролевом общении поведение человека лишается определенной спонтанности, так как те или иные его шаги и действия диктуются исполняемой ролью. Конечно, сама по себе социальная роль не определяет поведение человека в деталях. Много зависит от понимания своей роли и роли других участников дорожного движения, от отношения самого человека и его окружения к данной роли, от сложившихся традиций. Кроме того, каждый человек вносит в исполнение роли свою неповторимость.

Таким образом, в общении люди проявляют, раскрывают для себя и других свои психологические качества. Но эти качества проявляются не только через общение, в нем они возникают и формируются. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, формируется как личность и индивидуальность. По своему значению общение многофункционально. Можно выделить, по крайней мере, пять важнейших *функций общения*.

Прежде всего, общение выполняет в коллективной человеческой деятельности связующую роль. Эта функция может быть условно названа *прагматической*. В этой функции общение выступает как важнейшее условие объединения людей в процессе любой совместной деятельности. О том, какие разрушительные последствия для деятельности людей имеет невыполнение этого условия, свидетельствует статистика дорожно-транспортных происшествий.

Вторая функция общения - *формирующая функция*. Здесь общение выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека. Задача автошколы сегодня состоит не столько в том, чтобы научить человека определенным движениям, а в формировании навыков ответственного водителя.

В качестве третьей может быть названа так называемая *подтверждающая функция* общения. Иначе говоря, в процессе общения с другими людьми человек

получает возможность познать, утвердить и как бы подтвердить себя. Желая утвердиться в своем существовании и в своей ценности, человек ищет точку опоры в другом человеке. К сожалению, на наших дорогах «подтверждение» чаще всего носит отрицательный характер. Многие люди, не получая подтверждения в своей социальной среде, добиваются его вызывающе агрессивным поведением на дороге.

Четвертая функция общения состоит в *организации и поддержании межличностных отношений*. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений (от интимно-личностных до сугубо деловых) для любого человека неизменно сопряжены с оцениванием людей (не только по марке и дороговизне автомобиля) и установлением определенных эмоциональных отношений (либо позитивных, либо негативных по своему знаку).

Пятая функция общения - *внутриличностная*. В данном случае общение человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога) может рассматриваться как универсальный способ мышления человека. Хорошо, если на первых этапах вождения начинающий водитель станет озвучивать свои действия или проговаривать свой маршрут следования.



**Общение** - это целостный процесс, который начинается с установления психологического контакта между партнерами и заканчивается его разрывом.

В акте общения, в котором принимают участие одновременно два человека, можно выделить четыре этапа.

*Первый этап:* переключение от общения с самим собой или другим партнером на общение с данным человеком. На этом этапе прерывается, заканчивается или оттесняется на задний план предыдущая деятельность, партнер становится важнейшим компонентом окружающей ситуации, начинается его изучение. Фаза переключения обычно занимает секунды, однако неполное прохождение этой фазы существенно затрудняет последующий этап общения.

*Второй этап:* установление контакта. От психологического контакта во многом зависит, каково будет первое слово, кто его произнесет, как произнесет и какое воздействие окажет на партнера (снизит или повысит уровень агрессии). На данном этапе продолжается изучение партнера, выбирается подходящий стиль общения. В ходе установления контакта каждый из участников пытается определить необходимый ему тип ситуации не только для себя, но и для партнера. Из выбора типа ситуации вытекает выбор роли партнеров. Контакт чаще всего устанавливается с помощью невербальных (неречевых) средств общения, но иногда и с помощью слов. Можно считать психологический контакт установленным, когда у обоих участников сложилась уверенность в том, что партнер включился в процесс общения (например, когда человек замечает, что некоторые микродвижения партнера скоординированы с его собственными).

*Третий этап:* обмен сообщениями или информацией. Основным этапом общения является обмен словесными текстами, в процессе которого выбираются соответствующий язык и формы общения, складываются конкретные формулировки аргументов и контраргументов. По времени обмен словесными текстами обычно занимает основную часть в процессе общения.

*Четвертый этап:* завершение психологического контакта. Разрыв или завершение контакта требуют ряда подготовительных действий. Подготовка к разрыву идет на двух уровнях одновременно: на словесном (исчерпывание темы разговора или его прерывание фразой типа: «Извините, мне некогда») и на невербальном (поворот туловища, изменение речевой интонации, фиксирование взгляда на постороннем предмете или расфокусировка взгляда и т.д.).

Общение как деятельность человека многогранно. Рассмотрим его с разных сторон.

*Интерактивная сторона общения* отражает межличностное взаимодействие людей в процессе их совместной деятельности. Оно направлено на управление поведением партнера через систему психологических приемов влияния с учетом социальных норм и общественных ценностей, ментальности, характерных для данного сообщества. В процессе совместной деятельности взаимодействие людей может строиться в соответствии с определенными стратегиями: соперничества, сотрудничества, компромисса и др. Общение успешно, когда поведение людей соответствует ожиданию.

*Перцептивная сторона общения* отражает процесс формирования многогранного образа собеседника, восприятие его как личности. Совершенно очевидно, что без такого взаимного познания немыслима успешная совместная деятельность. Психологический образ собеседника формируется на основе его поступков, поведения, внешних характеристик, взглядов, целей, эмоций, ожиданий. Механизмы перцептивного общения основаны на возможности осознания себя через другого человека и выражаются в явлениях идентификации и рефлексии.

*Идентификация* - способ понимания собеседника через попытку поставить себя на его место («Я бы на его месте сделал так...»).



**Рефлексия** - явление осознания человеком того, как он воспринимается и представляется собеседниками или слушающей его аудиторией.

В процессе двустороннего общения рефлексия порождает образы, отражающие личностные, эмоциональные и когнитивные особенности каждого из собеседников.

Следствием рефлексии могут быть несколько феноменов: каузальной атрибуции, аттракции, эффекта ореола и стереотипизации.



**Каузальная атрибуция** (от лат. *causa* - причина и *attribuo* - придаю, наделяю) состоит в попытке выяснить и приписать собеседнику причины его поведения (например, «водитель маршрутного такси»), и хотя часто внешнего наблюдения оказывается недостаточно для надежных выводов, собеседник все же использует вероятные причины для объяснения поведения партнера по общению («Наверное, он...»).

Естественно, что такие выводы оказывают влияние на его собственное поведение и, следовательно, на характеристики совместной деятельности.





**Аттракция** (от лат. *attrahere* - привлекать, притягивать) - явление возникновения привлекательного образа собеседника в результате субъективного отношения к нему, порождаемого, в частности, рефлексией.

*Эффект ореола* - влияние первого общего впечатления о человеке, сформулированного в условиях дефицита информации о нем, на его дальнейшие поступки, поведение и деятельность. Эта оценочная пристрастность мешает видеть действительные характеристики партнера по взаимодействию: позитивный ореол вызывает переоценку партнера в положительную сторону, а негативный — недооценку положительных качеств личности.



**Стереотипизация** (от греч. *stereos* - твердый и *typos* - отпечаток) - устойчивый и упрощенный образ собеседника (группы собеседников), возникающий в условиях дефицита информации как результат личного опыта общения и предвзятых представлений, принятых в данном обществе.

*Межличностная сторона общения* отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением: с другими людьми и теми общностями, с которыми он связан своей жизнью. Прежде всего, это семья и профессиональная группа, которые пользуются сложившимися культурно-историческими и профессиональными шаблонами поведения.

*Когнитивная сторона общения* позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью партнера. Она охватывает не только познание другого человека, но и самопознание. В результате в процессе общения формируются образы-представления о себе и партнерах, которые регулируют этот процесс.

*Коммуникативная сторона общения* представляет собой обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и т.п. Если все это рассматривать как информацию, то процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией.

*Эмотивная сторона общения* связана с эмоциями, чувствами и настроением в личных контактах партнеров. Они проявляются в выразительных движениях субъектов общения, их действиях, поступках, поведении. Через них проступают взаимные отношения, которые становятся своеобразным социально-психологическим фоном взаимодействия, определяя больший или меньший успех совместной деятельности.

*Поведенческая сторона общения* служит целям согласования возникающих внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров. Она обеспечивает управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, раскрывает стремление человека к тем или иным ценностям, показывает движущие силы человека, регулирует взаимные отношения участников совместной деятельности.

Также важны средства, с помощью которых осуществляется общение. Их можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки передаваемой информации.

*Кодирование информации* - это способ передачи ее от одного человека к другому. Например, информация может передаваться с помощью прямых телесных

контактов (касание руками и т.п.). Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых его автомобилем световых и звуковых сигналов).

У человека кроме всех этих данных от природы способов передачи информации есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, дорожные знаки, указатели). *Прямое общение* предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения. Например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, подача разных сигналов автомобилистами, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

*Косвенное общение* осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами).

*Вербальное общение* присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. На дороге чаще используется невербальное общение.

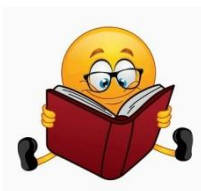
*Опосредствованное (невербальное) общение* связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные (палка, брошенный камень, след на земле и т.п.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.) предметы. Невербальное общение не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное - общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами.

*Деловое общение* обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. Так, деловое общение формирует и развивает способности человека, служит средством приобретения знаний и навыков. В нем же человек совершенствует умение взаимодействовать с людьми, развивая у себя необходимые для этого деловые и организаторские качества.

В отличие от делового *личностное общение*, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п. Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности,



усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.



## **Вопрос 2. Стили общения; барьеры в межличностном общении, причины и условия их формирования; общение в условиях конфликта; особенности эффективного общения; правила, повышающие эффективность общения.**

Содержание и цели общения являются его относительно неизменными составляющими, зависящими от потребностей человека, не всегда поддающихся сознательному контролю. Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует определенное содержание и цели общения. Зависят они от культуры человека, уровня развития, воспитания и образования. Когда речь идет о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, прежде всего, имеются в виду техника и средства общения.

*Техника общения* - способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а *приемы* - предпочитаемые средства общения, включая вербальные и невербальные, используемые в зависимости от ситуации.

Прежде чем вступать в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера, но общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения, попытаться понять его ожидания от контакта. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера соответствующее (исходя из потребности) благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе, сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, скорости речи, движений и жестов, привлекающих внимание партнера, действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации).

Выражение лица должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемому отношению к партнеру. Занимаемая поза, как и выражение лица, также служит средством демонстрации определенного отношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Иногда субъект общения сознательно контролирует позу с целью облегчить или, напротив, затруднить акт общения. Например, разговор с собеседником лицом к лицу на близком расстоянии облегчает общение и обозначает доброжелательное отношение к нему, а разговор, глядя в сторону, стоя вполоборота или спиной и на значительном расстоянии от собеседника обычно затрудняет общение и свидетельствует о недоброжелательном к нему отношении. Важно отметить, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно или складываться бессознательно и помимо воли и желания самого человека демонстрировать его отношение к содержанию разговора или собеседнику.

Выбор слов, инициирующих акт общения, тона и скорости их произнесения также оказывает определенное влияние на партнера. Например, официальный тон означает, что партнер по общению не настроен, устанавливать близкие или

дружеские личные взаимоотношения. Той же цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. С другой стороны, изначальное обращение на «ты» и переход к дружескому, неофициальному тону общения являются признаком доброжелательного отношения, предрасположенности партнера пойти на установление неофициальных личных взаимоотношений. Примерно о том же свидетельствует наличие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки в начальный момент общения.

Первые жесты, привлекающие внимание партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются произвольными, поэтому общающиеся люди, чтобы скрыть свое состояние или отношение к партнеру, отводят в сторону глаза и прячут руки. В этих же ситуациях нередко возникают трудности в выборе первых слов, часто встречаются обмолвки, речевые ошибки, затруднения.

В процессе общения применяются некоторые другие виды техники и приемы разговора, основанные на использовании так называемой обратной связи. Под ней в общении понимаются техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения.

*Обратная связь* включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его вербальных и невербальных реакций с последующей коррекцией в соответствии с этим собственное поведение. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает Вас в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать, чем значительно снижают эффективность общения.

Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определенной реакции собеседника на сказанные слова. В обратную связь также включены коррективы, которые вносит общающийся человек в собственное поведение в зависимости от того, как он воспринимает и оценивает действия партнера. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и структуру коммуникативных способностей человека.

*Коммуникативные способности* - это умения и навыки общения, от которых зависит успешность. Люди разного возраста, уровня образования, культуры, психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные люди обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Богатство и разнообразие жизненного опыта человека, как правило, напрямую связаны с развитостью у него коммуникативных способностей. Все люди различаются по *стилю общения* - устойчивым характеристикам общения в различных ситуациях. Стили общения существенно определяют поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия.

Ведущей характеристикой современного стиля общения являются краткость и простота построения фразы, речевой конструкции, использование бытовой или профессиональной разговорной лексики, своеобразных речевых клише, шаблонов и штампов, что более соответствует деловому общению.

В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие *стили коммуникативного взаимодействия*: официальный, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

*Официальный (деловой) стиль общения.* Официальный стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры).

Деловой стиль общения требует предельной точности речи, которая достигается, прежде всего, использованием терминов как широко распространенных, так и узкоспециальных. Термины чаще всего обозначают:

- наименование документов (постановление, уведомление, запрос, договор, контракт и т.п.);
- наименование лиц, по профессии, состоянию, выполняемой функции, социальному положению (педагог, судья, менеджер по продажам, брокер, президент компании, следователь, инспектор и т.п.);
- процессуальные моменты (например, осуществить экспертизу, провести допрос, выемку, аттестацию, сделать оценку или выполнить какие-либо профессиональные действия (информировать, подготовить отчет, написать справку) и т.п.).

Деловой стиль требует объективности информации. В документах недопустимо выражение субъективного мнения лица, составляющего текст, употребление эмоционально окрашенной лексики, вульгаризмов. Этот стиль характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств. Согласно данным психологических исследований, половина взрослых людей не в состоянии улавливать смысл произносимых фраз, если фраза содержит более 13 слов. Кроме того, если фраза длится без паузы более 6 секунд, нить понимания обрывается. Фраза, насчитывающая свыше 30 слов, на слух вообще не воспринимается.

*Научный стиль речи.* Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающих их закономерности. Основной формой мышления в науке является понятие, поэтому содержание научного взаимодействия участников такого общения требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей.

*Публицистический стиль речи.* Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное (речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио и т.д.); письменное (статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу и т.д.). Публицистический стиль (от лат. *publicus* - общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах

массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах. Кроме того, не рекомендуется высказываться негативно о возрастных, половых, территориальных, расовых, сексуальных и других принадлежностях или предпочтениях людей. Таким образом, все три стиля востребованы и практически используются в профессиональной коммуникации для достижения тех или иных целей.

*Разговорный стиль речи.* В отличие от делового стиля разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье и дружественном кругу, но и в профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в диалоге, в котором собеседники часто участвуют спонтанно.

Поскольку разговорная речь способствует самовыражению, проявлению индивидуальных особенностей личности, она окрашена эмоционально. Большую роль здесь играют невербальные средства коммуникации и экспрессивные сигналы тела. Кроме того, в неформальном общении широко используется бытовая лексика. Такой стиль речи, несомненно, может быть использован лишь в определенных ситуациях. Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперирования совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.

*Барьеры общения* - это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или просто делающие общение невозможным. С психологической точки зрения к таким факторам можно отнести различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров. Причиной возникновения психологического барьера могут стать социальные или культурные различия между партнерами по общению, социальные, политические, религиозные и профессиональные различия. Они могут привести к различной интерпретации (неправильно декодированное сообщение) тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. Например, огромное значение для возникновения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации. Нежелание прислушиваться к мнению того или иного человека часто объясняется его низкой авторитетностью.

Психологические барьеры в общении возникают незаметно и субъективно, нередко они не ощущаются самим человеком, но незамедлительно воспринимаются окружающими. Человек перестает ощущать свое неправильное поведение, и уверен, что общается нормально. Если он обнаруживает несоответствия, начинают развиваться комплексы.

Перечислим некоторые виды психологических барьеров, которые возникают в процессе общения людей.

Первое впечатление считается одним из барьеров, который может способствовать ошибочному восприятию партнера по общению. Первое впечатление по сути не всегда бывает первым, так как на формирование образа влияет и зрительная, и слуховая память. Следовательно, оно может быть относительно адекватным, соответствовать чертам характера, а может быть и ошибочным.

Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки проявляется в том, что внешне беспричинно человек начинает отрицательно относиться к тому

или иному человеку в результате первого впечатления или по каким-либо скрытым причинам. Следует установить для себя возможные мотивы появления такого отношения и стараться преодолевать их.

Барьер отрицательной установки может проявляться в следующем. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и у Вас складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором Вам мало что известно, у Вас нет опыта личного взаимодействия с ним. Надо избегать таких негативных установок, привнесенных извне, до Вашего личного опыта общения с конкретным человеком.

Барьер темперамента возникает как следствие встречи двух людей с разными типами нервной системы. Темперамент является фундаментом характера, определяющим особенности реагирования нервной системы на окружающую среду. Общение людей, разных по своей темпераментной структуре, может формировать барьеры на пути к взаимодействию и даже привести к конфликту.

Барьер страха начала общения выражается в том, что Вам необходимо вступить в непосредственный контакт с человеком, но Вам как-то неловко. Нужно спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает Вас в общении, и Вы убедитесь, что эти эмоциональные наслоения или субъективны, или носят второстепенный характер.

Барьер страха непонимания возникает на основе предыдущего негативного опыта, когда необходимо вступить в непосредственное взаимодействие с человеком, но возникает вопрос: правильно ли меня поймет партнер? Нужно спокойно проанализировать планируемое содержание беседы и по возможности устранить из нее те моменты или эмоциональные аспекты, которые могут вызвать неадекватное толкование Ваших намерений.

Барьер возраста - типичный в системе обыденного общения. Возникает в самых разнообразных сферах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает, чем живет ребенок, что и является причиной многих конфликтов), а также между людьми разных поколений. Люди старшего возраста нередко осуждают поведение молодых, как бы забывая себя самих в этом возрасте. Люди молодого возраста относятся скептически к установкам старшего поколения, считая их устаревшими. Возникают осложнения в межличностных отношениях (молодой инструктор и пожилой ученик).

Таким образом, барьерами общения являются разнообразные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Барьеры общения многогранны, разнообразны и требуют определенного разрешения.

Для успешного преодоления разрушительных последствий конфликтов нужно научиться обходить их. Для этого, прежде всего, следует хорошо представлять, какое поведение ведет к конфликтам:

- высказывание партнеру подозрения в его негативных побуждениях, открытое недоверие;
- перебивание собеседника при высказывании им своего мнения, несдержанность;
- открытое проявление личной антипатии к человеку;
- постоянные или частые мелочные придирки;
- принижение значимости роли человека, его отрицательная оценка, навешивание ярлыков;
- угроза;

- подчеркивание разницы между собой и собеседником не в его пользу;
- заниженная оценка вклада партнера в общее дело;
- преувеличение собственного вклада, своей роли;
- устойчивое нежелание признать свои ошибки или чью-то правоту;
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- неискренность;
- нарушение персонального физического пространства (под физическим пространством понимается расстояние между собеседниками, позволяющее вести доверительную беседу, не заходя при этом в интимную зону друг друга); оптимальное расстояние для общения: в Европе (исключая Англию) - 80-100 см; в Англии - 110-140 см; в Латинской Америке - 40-45 см;
- обсуждение интимных проблем собеседника;
- резкое ускорение темпа беседы, ее неожиданное свертывание;
- игнорирование попыток собеседника сгладить противоречия, совместно найти оптимальное решение возникающей проблемы.

Важную роль в разрешении конфликта играют следующие моменты:

- адекватность отражения конфликта;
- открытость общения конфликтующих сторон;
- создание климата доверия;
- определение существа конфликта.

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

Другим фактором, влияющим на адекватность отражения конфликта, является «поиск соринки в глазу другого». Каждый из участников конфликта видит недостатки и погрешности противника, но не замечает того же за собой. Как правило, конфликтующий не оценивает объективно смысл собственных действий по отношению к оппоненту и с негодованием реагирует на его действия (психологи называют данный феномен двойной этикой).

Последнее психологическое явление, влияющее на адекватность восприятия конфликта, по смыслу близко ко второму фактору. Это упрощение конфликтной ситуации, в результате которого подтверждаются представления о правильности своих действий и неадекватности действий оппонента.

Когда Вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения. Выделяют следующие пять типовых стратегий (стилей) поведения в конфликтных ситуациях.

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



Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой Вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально):

- быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику;
- попытаться понять, что именно привело человека в его нынешнее состояние, каковы явные или скрытые мотивы;
- дать собеседнику полностью выговориться, внимательно выслушать его, сократить социальную и физическую дистанцию до оптимального уровня;
- отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса хотя бы на короткое время, при этом могут использоваться любые приемы - просьба пересесть на другое место, позвонить, произнести нелепую фразу, шутку;
- подчеркнуть общность ваших интересов, целей, задач;
- высказать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояние, вызываемые его словами, что заставит вашего партнера отвечать вам не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции;
- прежде чем отвечать на критику, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; должна быть уверенность, что все правильно понято;
- разделить с партнером ответственность за решение проблемы;
- в особо острых и затянувшихся конфликтах - привлечь посредника.

Для совместного решения о выходе из конфликта следует выяснить, каковы вероятные последствия каждого из возможных путей разрешения конфликта и какой из способов разрешения конфликта вызывает у оппонента чувство удовлетворения.

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с изначальными ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо перестроить реальность под ожидания оппонентов, либо попытаться изменить отношение оппонентов к существующему положению дел. Практически чаще всего нужно действовать одновременно в обоих направлениях.

Создайте атмосферу сотрудничества. С момента первой встречи конфликтующих сторон и затем в начале каждой последующей встречи стоит провести несколько минут в неофициальной беседе.

Стремитесь к ясности общения. Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договоритесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.

Признайте наличие конфликта - как ни странно, это бывает труднее всего. Договоритесь о процедуре. Если конфликт признан и очевидно, что он быстро не разрешится, то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как начнете совместную работу по его преодолению.

Сформулируйте проблему конфликта. Главная задача заключается в том, чтобы определить конфликт в терминах той обоюдной проблемы, которая подлежит урегулированию. Уже на этой стадии нужно подходить к ней как к «нашей» проблеме - это сразу определит дух сотрудничества. Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, какие чувства это у них вызывает.

Исследуйте возможные варианты решения.

Добейтесь соглашения. Здесь нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выбрать наиболее приемлемые из них. Естественно, необходимо учитывать требования обеих сторон.

Установите определенный срок решения. По наблюдению психологов, если человеку дать возможность беспрепятственно выражать свои отрицательные эмоции, то постепенно они сами собой сменяются положительными. Реализация данного принципа требует терпения.

Эффективное общение зависит от многих факторов. Существуют следующие правила, необходимые для умения располагать к себе людей и избегать лишних конфликтов.

При общении нужно проявлять искренний интерес к другим людям. Человек, не проявляющий интереса к собеседнику, часто сам переживает, большие трудности в жизни и причиняет неприятности другим.

Искренне признать достоинства собеседника и похвалить его. Необходимо дать другому человеку почувствовать его значимость.

Вместо осуждения других людей надо постараться понять, почему они поступают так, а не иначе. Это эффективнее, чем критика. Критика в 99 % случаев из 100 бесполезна, так как ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает искать для себя оправдание, провоцируя агрессивное поведение.

Обращаясь к человеку, чаще называйте его по имени-отчеству. Для человека звук его имени является самым важным и приятным в потоке человеческой речи.

Необходимо учитывать желания, вкусы, интересы собеседника, вести разговор в круге его интересов.

Надо научиться быть хорошим слушателем и поощрять других людей высказывать свое мнение.

Необходимо проявлять уважение к мнению другого, избегать высказывания человеку, что он не прав, чтобы не наносить удар по чувству его собственного достоинства и не побуждать его вступать в борьбу.

Стоит дать возможность собеседнику выговориться, ибо большинство людей, пытаясь убедить в чем-то другого человека, слишком много говорят сами.

Надо попытаться увидеть многие вещи с точки зрения другого человека, поставить себя на его место.

Следует указывать человеку на его ошибки, не нанося ему при этом обиды, рекомендуется начать с признания достоинств, не делая общих отрицательных обобщений.

### **Контрольные вопросы**

- 1) Каковы цели человеческого общения?
- 2) В чем разница между деловым и личностным общением?
- 3) Что препятствует эффективному общению?
- 4) Назовите виды психологических барьеров.
- 5) Назовите стили общения.
- 6) Каковы принципы эффективного общения.
- 7) Какова разница между вербальным и невербальным стилем общения?
- 8) Какой вид общения чаще используется на дороге?