

Л.В. Марищук, С.Г. Ивашко, Т.В. Кузнецова

УДК 159.9(075)

ББК 88я73

М26

Рецензенты:

д-р психол. наук, проф., зав. каф. психологии БГПУ
им. Максима Танка **Ю.А. Коломейцев**;
канд. психол. наук, доц., зав. каф. общ. и соц. психологии
ГрГУ им. Янки Купалы **Б.П. Ковалев**;
канд. пед. наук, доц., зав. каф. теории
и методики физ. культуры БГУФК **М.П. Ступень**;
канд. пед. наук, зав. каф. педагогики БГУФК **А.В. Пищова**

ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

Допущено

*Министерством образования Республики Беларусь
в качестве учебного пособия для студентов учреждений
высшего образования по специальностям
физической культуры, спорта и туризма*

Марищук, Л.В.

М26 Психология: учебное пособие / Л.В. Марищук,
С.Г. Ивашко, Т.В. Кузнецова; под науч. ред. Л.В. Марищук.
Минск : Тесей, 2013. — 774 с.
ISBN 978-985-463-511-8.

Пособие подготовлено в соответствии с типовой учебной программой для высших учебных заведений, утвержденной Министерством образования Республики Беларусь и базовой учебной программой по дисциплине «Психология», утвержденной Советом БГУФК.

Пособие включает 7 глав, из которых первые четыре традиционно представлены в учебниках по общей психологии, а пятая–седьмая («Психология общения и взаимодействия людей», «Психология развития», «Педагогическая психология») входят в них факультативно.

Текст иллюстрирован рисунками и таблицами. Каждая глава завершается кратким резюме и вопросами для самоконтроля (ключи представлены в конце пособия).

Рекомендуется для студентов высших учебных заведений, магистрантов, аспирантов, преподавателей и лиц, интересующихся проблемами психологии.

УДК 159.9(075)
ББК 88я73

Минск
«Тесей»
2013

ISBN 978-985-463-511-8

© Марищук Л.В., Ивашко С.Г.,
Кузнецова Т.В., 2013
© ООО «Тесей», 2013

3. *Стиль деятельности выбирается по склонности и не вступает в противоречие с требованиями деятельности и ситуации.* Это оптимальный случай, когда и эффективность деятельности человека высока, и он работает без лишнего напряжения, в свое удовольствие. Такое бывает, когда стиль выбирается, исходя из имеющихся типологических особенностей и правильных представлений о характере деятельности.

Несовпадение стилей деятельности у лиц, выполняющих совместную деятельность, приводит к конфликту и к снижению эффективности работы. Чаще всего это происходит тогда, когда один человек навязывает свой стиль другому без учета его склонностей.

В.А. Толочек описывает случай, когда борец со слабой нервной системой и подвижностью нервных процессов, склонный к контрастному стилю, принуждался тренером к атакующему стилю, к которому был склонен сам тренер, имевший сильную и инертную нервную систему. На первых порах яркая одаренность спортсмена и методическая грамотность тренера обеспечивали быстрый рост достижений. Однако затем начался «стилевой» конфликт, который перерос в личностный. Спортсмен ушел к другому тренеру.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Что такое деятельность; чем отличается она от поведения?
2. Охарактеризуйте психологическую структуру деятельности и ее компонентов.
3. Охарактеризуйте виды потребностей. Что такое «пирамида А. Маслоу»?
4. Охарактеризуйте связь мотива с потребностью и эмоциями.
5. Охарактеризуйте этапы формирования навыка.
6. Охарактеризуйте этапы формирования умения.
7. В чем различие навыков и умений?
8. Что такое ведущий вид деятельности и его признаки.
9. Охарактеризуйте виды деятельности; в чем их различие между собой?
10. Что такое индивидуальный стиль деятельности? Охарактеризуйте его составляющие.

ГЛАВА 5 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ

5.1. Психология общения

5.1.1. Содержание и структура общения

Общение между людьми является необходимым условием человеческого существования. Проблеме общения в психологической литературе уделено много внимания, ее разработкой занимались Г.М. Андреева, В.В. Богословский, А.А. Бодалев, Я.Л. Коломинский, Е.С. Кузьмин, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Е.А. Панько, В.Н. Панфоров, А.В. Петровский, А.Л. Свенцицкий, В.Е. Семенов и др.

Общение – одна из основных категорий психологии. Человек, обладающий сознанием, становится личностью в результате взаимодействия, общения с другими людьми. Рождаясь индивидом, человек, чтобы стать личностью, нуждается в другой личности – партнере по общению. По мнению Г.А. Андреевой **общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

Подлинно человеческое общение невозможно без участия разума, сознания. «Для того чтобы общаться, надо иметь то, чем можно общаться, т.е. прежде всего свои собственные переживания, чувства, мысли». В общении человек «публично пользуется своим разумом» (И. Кант) [цит. по: 128, с. 17]. Наряду с содержанием человек имеет средства общения, которыми являются язык – отражение общественного сознания и речь – язык в действии.

Понятие «**общение**» необходимо соотнести с близким ему, но более широким понятием «**коммуникация**». **Коммуникация** – это

связь, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе. Внутривидовая связь животных, связь между компьютерными системами – все это коммуникация. Связь человека и машины, прибора – тоже коммуникация. В деятельности человека всегда имеют место процессы различных коммуникаций, являющиеся механизмами межличностных связей, с их помощью осуществляется обмен информацией.

Коммуникации могут быть: **нисходящими** (сверху вниз), **восходящими** (снизу вверх) и **горизонтальными** (между равными структурами). Одним из основных средств коммуникации является общение как непосредственный обмен мыслями в основном посредством языка. В общении постоянно осуществляется обмен материальными и духовными ценностями.

Коммуникативный акт (или акт общения) анализируется и оценивается по следующим составляющим его компонентам:

- **адресант** – тот, кто является субъектом общения;
- **адресат** – тот, кому направлено сообщение;
- **сообщение** – то, что передается, какое именно содержание;
- **код** – какими средствами, общими для адресанта и адресата, передается сообщение;
- **цель** – зачем, ради чего что-то сообщается;
- **канал связи** – голос, письменный текст, проводная связь, связь через эфир;
- **результат** – то, что достигнуто в итоге акта общения. Опираясь на знание этих компонентов, легче готовить сообщение и оценивать его.

Г. Лассуэлл предложил несколько иную модель коммуникативного процесса:

- кто (передает сообщение) – коммуникатор;
- что (передается) – сообщение;
- как (осуществляется передача) – канал;
- кому (направлено сообщение) – аудитория;
- с каким результатом (передается) – эффективность общения.

В советской психологии существует несколько подходов к пониманию общения и, следовательно, предлагаются разные его определения. Нередко общение сводят к обмену информацией, к сообщению друг другу сведений, знаний; либо рассматривают в

общении влияние одной стороны на другую. Одностороннее понимание общения не дает подлинного представления о нем. Общение – неперенный спутник человеческой истории и повседневных контактов людей, и все его стороны должны рассматриваться во взаимосвязи. Иначе говоря, **общение** – обмен информацией, чувствами и ценностями в процессе взаимодействия людей.

Для методологии психологических исследований существенным является вопрос о соотношении категорий «деятельность» и «общение». Подчеркивая самостоятельность каждой категории, нужно отметить, что в ходе **деятельности** раскрываются отношения типа «субъект – объект», т.е. предметный мир человеческого бытия. В процессе **общения** отношения типа «субъект – субъект», т.е. межличностные отношения людей, отношения человека к обществу. Деятельность включает в себя действия и движения; общение – поступки и проступки.

В социальной психологии существует постулат о единстве общения и деятельности, так как любые формы общения связаны с совместной деятельностью. Но содержание его раскрывается неоднозначно. С одной стороны, общение рассматривается как сторона деятельности; с другой – деятельность и общение полагаются двумя сторонами бытия человека, его образа жизни. Иногда общение рассматривается и как самостоятельный особый вид деятельности со своими специфическими мотивами, действиями и операциями. Любая групповая деятельность – это общение в ее процессе.

В целом принцип органического единства общения и деятельности, разработанный в советской социальной психологии, позволяет утверждать, что посредством общения деятельность и организуется, и обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей. В общении всегда имеется место для каких-либо отношений между людьми, которые обычно являются при этом активными его субъектами. Они обмениваются информацией, оценивают ее личностную значимость, что, в существенной мере, определяет характер межличностных отношений. В общении отражается определенная система симпатий и антипа-

тий, что сказывается на межличностных отношениях, однако, будучи тесно связано с ними, общение имеет свое собственное содержание. Одинаковое по форме общение может осуществляться между людьми как при положительных, так и при отрицательных межличностных отношениях. В общении проявляется характер человека.

Общение, по мнению Б.Д. Парыгина, выступает одновременно:

- как процесс взаимодействия индивидов;
- как информационный процесс;
- как отношение людей друг к другу;
- как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения: человек представляет себе, что именно скажет.
5. Выбор конкретных средств, речевых фраз, которыми человек будет пользоваться; принятие решения: как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если пропущен один из этапов общения, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов и общение оказывается не эффективным.

Общение включает: цель, содержание, средства.

1. **Цель** – то, ради чего возникает общение. Например, по поводу воспитания и обучения; для сообщения знаний о мире; согласования действий в совместной деятельности; установления и прояснения личных и деловых взаимоотношений.

2. **Содержание** – информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном

или эмоциональном состоянии человека, ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить его на контакт, т.е. служащие средством межличностной настройки; информация о наличных потребностях, сообщаемая с расчетом на потенциальное участие собеседника в их удовлетворении. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт. Человеческое общение многопредметно, разнообразно по своему внутреннему содержанию. Чем богаче внутренний мир личности, тем больше находится тем для общения.

3. **Средства** общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного человека к другому. Средства могут быть **вербальными** и **невербальными**. **Вербальные** средства – передача информации с помощью устной или письменной речи; **невербальные** – использование неречевых средств: жестов, мимики, пантомимики, тона, тембра, темпа и пауз в речи.

К средствам общения относятся:

1. **Язык** – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребления едины для всех говорящих на конкретном языке, что делает общение при помощи языка возможным. Говоря слово «стол», субъект уверен, что любой его собеседник соединяет с этим словом то же понятие, что и он сам – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл – поэтому люди не всегда правильно понимают друг друга.

2. **Интонация** – эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

3. **Мимика, поза, взгляд** собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

4. **Жесты** как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить большей выразительности речи.

5. **Расстояние**, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

В социальной психологии принято рассматривать уровни коммуникации. Б.Ф. Ломов предлагает выделить **три уровня общения**:

1. **Макроуровень** – общение с другими людьми в соответствии со сложившимися общественными отношениями, обычаями и традициями, определяет стратегию общения на протяжении всей жизни человека.

2. **Мезоуровень** – общение в пределах содержательной темы, одноразовое или многократное во времени.

3. **Микроуровень** – акт контакта, несущий элемент содержания и выражающийся в определенных внешних показателях (вопрос – ответ, рукопожатие, мимический и пантомимический акт и др.). Микроуровень представляет собой простейшие элементы, клеточки, лежащие в основе других уровней общения.

Общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны:

1) **коммуникативная сторона** – обмен информацией между общающимися и понимание ими этой информации;

2) **интерактивная сторона** – взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности (обмен не только знаниями, идеями и состояниями, но и действиями);

3) **перцептивная сторона** – восприятие одним партнером по общению другого и установление на этой основе взаимопонимания.

Коммуникативная сторона общения – обмен информацией, связанный с выявлением специфики информационного процесса, с учетом отношений между партнерами, их установок, целей и намерений. Все это приводит не просто к движению информации, но к уточнению и обогащению знаний, сведений и мнений, которыми обмениваются люди.

Коммуникативный компонент или коммуникативная сторона общения связаны не только с передачей и приемом информации,

но с ее формированием, развитием, уточнением. В коммуникации, осуществляемой между людьми, всегда имеет место выражение соответствующего отношения к чему-либо. Человек является активным субъектом информационного процесса, учитывающим личную значимость принимаемой или передаваемой информации. Коммуникативная сторона общения предполагает также наличие общей системы кодификации (кодирования) информации и ее декодирования. Общение требует использования языка, известного как коммуникатору, так и реципиенту, иначе оно затруднено или, в случае избыточной сложности содержания, может оказаться невозможным. Коммуникативный компонент общения предполагает возможное наличие дополнительного смысла передаваемой информации. Так тренер, например, говорит спортсмену: «Я принес тебе новую лыжную мазь», что может быть истолковано и как напоминание о необходимости смазать лыжи, и как указание (без специальных слов) о необходимости поделиться этой мазью с каким-то другим спортсменом, и содержать упрек в том, что у спортсмена нет своей мази и др.

В коммуникативном аспекте может возникать определенное рассогласование между общением и способностью к нему, например, из-за некоммуникабельности, застенчивости одного или обоих партнеров по общению, из-за наличия односторонней или взаимной неприязни и др.

Поступающая от коммуникатора информация может быть **констатирующей и побудительной**.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, например, в различных образовательных системах. Она применяется при передаче знаний, разъяснении какого-либо задания.

Побудительная информация выражается в виде приказа, совета, просьбы, рекомендации, поощрения, наказания, запрета.

В процессе обмена информацией должен присутствовать **механизм обратной связи**, характерный для межличностного общения и содержащий сведения о том, как воспринимают, понимают и оценивают информацию и поведение партнеры по общению. В процессе общения могут возникать коммуникативные барьеры: непонятная речь, перегруженная терминами речь, иностранный язык,

неверная оценка побудительных мотивов говорящего (коммуникатора) слушающим (реципиентом).

Коммуникации осуществляются с помощью вербальных и невербальных средств общения.

Вербальные средства – передача информации с помощью устной речи. Она должна быть понятна, выразительна и эмоциональна. Недостатками речи являются: слова-паразиты, речевые ошибки, неоднозначность слов. Письменная речь обычно более нормирована.

Невербальные средства – использование неречевых знаковых систем, выполняющих функции: дополнения речи; субституции (замещения слов); экспрессии (выражение эмоционального состояния) (см. ниже).

Важная характеристика коммуникативного процесса – намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого. Необходимые условия для этого – не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения. Часто различия в миропонимании, в смысловом наполнении слов приводят к тому, что возникают коммуникативные барьеры: социальные, психологические, религиозные. Поэтому и ставится вопрос о специальном обучении общению, например, в социально-психологическом тренинге.

Интерактивная сторона общения – условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Под **взаимодействием** понимается процесс осуществления влияния людей друг на друга, порождающий их взаимные связи, переживания, общение и совместную деятельность.

Л.И. Уманский выделил **три типа взаимодействия**, в которые могут вступать субъекты деятельности, согласно индивидуальным вкладам, вносимым каждым из них.

Совместно-индивидуальная деятельность – каждый участник делает свою часть общей работы, независимо от других (хотя эти индивидуальные результаты могут соизмеряться, особенно при организации соревнования, в командах по индивидуальным видам спорта).

Совместно-последовательная деятельность – общая задача выполняется последовательно каждым участником (работа на конвейере или выполнение эстафетного бега, заплыва в спорте).

Совместно-взаимодействующая деятельность – одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными (работа операторского расчета, игра в спортивной команде и др.).

Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать и некоторый результат – изменение поведения и деятельности. Общение, таким образом, выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний, складывающихся в совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций партнеров на действия друг друга: поступок субъекта А, изменяющий поведение субъекта В, вызывает со стороны последнего ответные реакции, которые, в свою очередь, воздействуют на поведение А.

Совместная деятельность и общение протекают в условиях социального контроля на основе социальных норм – принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей и образующих специфическую систему. Их нарушение включает механизмы социального контроля, обеспечивающего коррекцию поведения, отклоняющегося от нормы. О существовании и принятии нормы поведения свидетельствует однозначное реагирование окружающих на поступок кого-либо, отличающийся от поведения всех остальных. Диапазон социальных норм чрезвычайно широк: от образцов поведения, отвечающего требованиям трудовой дисциплины до правил вежливости. Обращение людей к социальным нормам делает их ответственнее, позволяет регулировать действия и поступки, оценивая их как соответствующие или не соответствующие этим нормам. Ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные и таким образом регулирует свои отношения с другими людьми. Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, «исполняемых» общающимися людьми. В психологии под **ролью** понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает ту или

иную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам и т.п.). Каждая роль, которую исполняет субъект, должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих. Один и тот же человек выступает в различных ролях. Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение – ролевые конфликты. Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. «Исполнение» роли подвержено социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Интерактивная сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия, которая может иметь конструктивный и неконструктивный характер (см. *Конфликт*).

На рис. 19 представлены выделяемые во взаимодействии **стратегии поведения**:

1. **Сотрудничество** – удовлетворение участниками своих потребностей.
2. **Противодействие** – ориентация на свои цели без учета целей партнера.

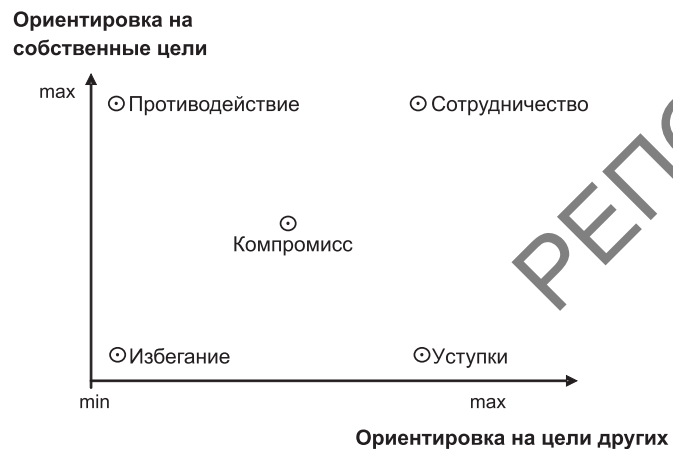


Рис. 19
Стратегии поведения во взаимодействии

3. **Компромисс** – частичное достижение целей ради условного равенства.

4. **Уступки** – жертвование своими целями для достижения целей партнера (альтруизм).

5. **Избегание** – утрата собственных целей во имя исключения выигрыша другого.

Эмоциональное сопровождение взаимодействия рассматривалось с самых различных позиций. Один из вариантов классификации взаимодействия с учетом влияния эмоций осуществлен американским психологом Р. Бейлсом, выделившим:

1. **Область позитивных эмоций**: солидарность; согласие; эмоциональная разрядка.
2. **Область решения проблем**: указания; выражение твердого мнения; ориентация группы на выполнение задания.
3. **Область постановки проблем**: просьба о предоставлении информации; просьба высказать мнение о рассматриваемой проблеме; просьба о совете, консультации, указании.
4. **Область негативных эмоций**: несогласие с планом действий, принятыми решениями, возникновение напряженности в отношениях, демонстрация антагонизма.

В реальной деятельности все эти виды могут выражаться в различных соотношениях, но обычно с преимущественным преобладанием 1-й или 4-й группы признаков. Иногда выделяют также позитивное (альтруистическое) и негативно направленное общение. Виды взаимодействия во многом определяют особенности и формы общения. Связь общения с определенным характером взаимоотношений проявляется при эмоциональной регуляции перцептивного процесса.

Перцептивная сторона общения выражается в восприятии одним партнером по общению другого. В социальной психологии содержание понятия «восприятие» не всеми исследователями раскрывается однозначно. Одни этим термином обозначают лишь отражение партнером внешнего облика и видимой картины поведения другого человека. В этом случае термин восприятие употребляется в его общепсихологическом значении. Так, А.А. Бодалев различает восприятие и понимание друг друга как два неразрывно связанных процесса. Другие под восприятием понимают совокупность внешнего облика партнера, его поведения и в зримой, и во

внутренней (психологической) части. В этом случае в акт восприятия включается интерпретация воспринятого на уровне мышления. Эта точка зрения формулируется Г.М. Андреевой следующим образом: «Можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков». **Социальная перцепция** – восприятие внешних признаков человека, на основе чего делаются выводы об особенностях его личности и причинах тех или иных поступков.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двояка: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой – чем полнее раскрывается другой человек, тем шире становятся и представления о самом себе. Аналогичная мысль была высказана еще Л.С. Выготским: «Личность становится для себя тем, что она есть в себе, через то, что она представляет собой для других» [32, с. 87]. Таким образом, человек осознает себя через другого человека. **Механизмами** взаимопонимания в общении являются: **идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция и механизм обратной связи.**

Идентификация – способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его характеристикам. Термин «идентификация» буквально означает уподобление себя другому. В реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. Таким образом, идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека. Экспериментально установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – эмпатией.

Эмпатия – эмоциональное сопереживание, эмоциональный отклик на состояние другого человека, основанный на умении представить себе («примерить на себя») психическое состояние другого человека. Имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присут-

ствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Но взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения – необязательно отождествить себя с этим человеком. Если субъект отождествляет себя с кем-то, это значит, что субъект строит свое поведение так, как строит его этот другой. Если же субъект проявляет эмпатию, то он просто принимает во внимание линию поведения другого (относится к ней сочувственно), но свою собственную может строить совсем по иному.

Рефлексия – осмысливание субъектом того, какими средствами, почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению; т.е. осознание человеком того, как он воспринимается другим. В процессе двустороннего общения рефлексия порождает шесть образов, отражающих личностные, эмоциональные и когнитивные особенности каждого из собеседников:

- образ «Я», каким он видит себя;
- образ «Я», каков он есть на самом деле;
- образ «Я», каким он представляется собеседнику.

Если подобные представления касаются их совместной деятельности, то речь идет об особой форме рефлексии, а именно о предметно-рефлексивных отношениях.

Аттракция (привлечение) – форма, в которой понимание партнера возникает благодаря привязанности к нему, дружеского или интимно-личностного отношения. В настоящее время существует расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотношениях (как положительных, так и отрицательных), как своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Каузальная (причинная) атрибуция (приписывание) – понимание причин поведения людей, часто из-за дефицита необходимой информации, построенное на интерпретации, реализуемой на основе образцов. (Так поступил, потому что такой человек – личностная каузальная атрибуция; поступил так, как этого требовала ситуация – внеличностная (ситуативная) каузальная атрибуция.) Например, супружескую ссору можно объяснить либо дурным характером одного или обоих супругов или денежными затруднениями, или квартирным вопросом. При оценке ответа «нелюбимого» студента на экзамене ему приписываются ошибки, ко-

торых он фактически не допускал. Напротив, ошибки «любимого» студента интерпретируются как случайные оговорки или им дается толкование, меняющее смысл в позитивную сторону. Успех «любимого» приписывается его умственным способностям и упорной работе. Успех «нелюбимого» – тому факту, что экзамен был легким, или что он сидел рядом с «умным, любимым». При каузальной атрибуции нередко включается механизм проекции (см. *Психологические защиты*).

Обратная связь – получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения. Иначе говоря, под обратной связью понимают техники и приемы получения информации о партнере по общению, используемые для коррекции собственного поведения в процессе общения. Обратная связь включает:

- сознательный контроль коммуникативных действий;
- наблюдение за партнером и оценку его реакций;
- последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает партнера по общению. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать. Знание механизмов обратной связи позволяет выявить психологическое содержание процесса взаимопонимания, достигаемого при общении. Связь общения с определенным характером взаимоотношений проявляется при эмоциональной регуляции перцептивного процесса. Иначе говоря, человек может воспринимать другого человека со следующих позиций:

1. Таким, какой он есть на самом деле.
2. Таким, каким он видит самого себя.
3. Таким, каким этого человека видят другие люди (партнеры по общению).
4. Таким, каким, по его мнению, видит его какой-то конкретный человек (значимый для воспринимающего).
5. Таким, каким он хотел бы его видеть (чего ожидает от него).

От того, на какой из позиций находится воспринимающий субъект, зависит, как сложатся отношения между ним и его

партнером, их общение и соответствующее взаимодействие, станет оно позитивным или негативным.

Группой конкретный человек может восприниматься иначе, чем в изложенных выше пяти образах. Отметим также, что если преподаватель имеет неверное представление о самом себе, ошибочно представляет себе, как его воспринимает аудитория, что случается не так уж редко, то его взаимопонимание с аудиторией, а значит, и взаимодействие с ней существенно ухудшается. Нужны специальные социально-психологические меры, чтобы приблизить преподавателя к аудитории.

Важную роль в восприятии человека человеком играет первое впечатление, связанное порой с внешними чертами оцениваемого собеседника, с различными случайными факторами.

В ходе восприятия возникает ряд «эффектов»:

- **эффект ореола** (гало-эффект) – информация (позитивная или негативная), соответствующая сложившемуся о партнере впечатлению, принимается и переносится на его действия и поступки; а противоречащая информация – не принимается в расчет;
- **эффект первичности** – первое впечатление оказывает длительное влияние на восприятие человека;
- **эффект новизны** – новая информация о партнере, если он знаком, оказывает существенное влияние на восприятие этого человека, а если незнаком, – приобретает эффект первичности;
- **эффект стереотипизации** (категоризации) – восприятие часто происходит на основе имеющихся у личности стереотипов, т.е. классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, категориям, социальным стереотипам, сложившимся представлениям о наличии каких-то качеств, характерных для представителей определенной группы. Например, «все продавцы – жулики», «им нужна власть, чтобы красть», «все руководители – карьеристы, коррупционеры», «все англичане – чопорны», «все французы – легкомысленны», «все итальянцы – эксцентричны и любят макароны». **Стереотип** – устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при взаимодействии с этим явлением или человеком. Стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате чего люди строят выводы на основе непол-

ной или ограниченной информации. Этот процесс приводит к упрощению процесса познания другого человека, может исказить восприятие и понимание другого, вызывает предубеждения, нарушающие объективную оценку человека человеком.

Явлению **стереотипизации** можно дать толкование с психофизиологических позиций и теории психологической установки. Установка определяется как предрасположенность (неосознаваемая готовность) субъекта к принятию/неприятию тех или иных ценностей, предписывающих ему определенные социально принятые способы поведения. Установки могут формироваться стихийно, под влиянием семьи в детстве, группы, членом которой является субъект, и целенаправленно, в процессе обучения и воспитания, в последнем случае, будучи принятыми, они характеризуются большей стойкостью. Установки всегда трехкомпонентны: они включают когнитивную (мнения и убеждения); аффективную (позитивное/негативное отношение к мнениям и убеждениям) и поведенческую (реакция, соответствующая переживаниям и убеждениям) составляющие. В основе установки лежит мощный доминантный очаг, который по закону отрицательной индукции временно гасит все: память, мотивы, понятия, и человек становится как бы зашоренным, получая объективную информацию, видит ее только через призму установки и в результате, будучи совершенно уверен в своей правоте, принимает неадекватное решение. Именно установка определяет предуготовленность к заранее определенному восприятию, часто независимо от действительного состояния объекта, в том числе и при восприятии человека человеком.

Описывая этот феномен, мы сравнивали его с восприятием как бы через особый детектор, пропускающий только определенные частоты приходящей информации. Речь идет об искажении реальной информации о человеке в кривом зеркале установки. Воспринимающий субъект видит то, что он хочет видеть, произвольно или непроизвольно отвергая остальное. Психофизиологическое объяснение таким фактам можно найти в теории доминанты академика А.А. Ухтомского, которую мы рассматриваем в виде нейродинамического механизма установки.

В основе прочной установки, повторим, лежит не менее прочная доминанта, которая, как это показал замечательный русский физиолог А.А. Ухтомский, действует по особым, только ей

присущим законам нейродинамики. Путем отрицательной индукции от сильного доминантного очага возбуждения временно гасятся (тормозятся, блокируются) все другие очаги, связанные со следами памяти, мыслительными операциями, позволяющими противостоять собственному мнению, укрепленному соответствующей установкой на основе доминанты. Доминанта усиливается при любом на нее воздействии, как положительном, так и отрицательном, усиливая и укрепляя стоящую над ней психологическую установку. Это означает усиление прежнего мотива, несмотря на любые аргументы *pro* и *contra*, так как вся поступающая информация независимо от ее содержания, интерпретируется в русле установки, преобразуется таким образом, чтобы соответствовать ее смыслу и схеме. Она как бы проходит через особый фильтр, который пропускает то, что в данный момент подходит, соответствует установке, а остальное блокирует. Поступающая информация служит пусковым сигналом для приготовленных ответов. Самые логичные доводы искажаются. Важно то, что человек, хотя и ошибается, все же искренне верит в свою правоту. Переубедить его очень сложно. Для создания новой установки необходимо создание конкурирующей доминанты, желательнее более мощной, чем уже существующая.

Примером тому могут явиться матери, которые в любой ситуации становятся на сторону своего ненаглядного «чада», либо влюбленные девицы, всегда оправдывающие своего избранника, даже негодяя.

В клинике психиатрии такие феномены укладываются в понятие «паранойя». Это заболевание, связанное с наличием патологического очага в мозговой ткани, определяющего какую-то навязчивую идею, неадекватную реальности, здравому смыслу (см. *Характер*).

В педагогической практике стереотип ожидания проявляется в том, что:

1. К хорошо успевающим студентам обращаются чаще и активнее их поддерживают; а слабоуспевающим – жестами дают понять, что ничего хорошего от него не ждут. Возникает парадокс: на слабых студентов – тратится меньше времени, чем на сильных. Однако в сознании преподавателя (учителя), подверженного стереотипу ожидания, ситуация воспринимается как обратная – все время тратится на слабоуспевающих.

2. На экзаменах стараются помочь при ответах хорошо успевающим, а убеждены, что «вытягивают» именно слабых.

3. Слабоуспевающих студентов критикуют больше и резче: «Как всегда Вы...».

Большинство людей понимает, что между внешними чертами человека и основными его личностными чертами прямой связи, конечно, нет, но соответствующие параллели невольно проводятся. Формирование стереотипов в определенной мере связано с представлениями негативных или позитивных образов в литературе, кино, по телевидению, по детским сказкам о Бабе-Яге и Кощее Бессмертном. Принято считать, что люди с большим лбом – умные; с выдвинутой мощной челюстью – волевые; с маленькими глазами, углубленными в надбровные дуги – хитрые; с пятном на голом черепе – потенциальные предатели и т.п.

Длительное время пользовалась популярностью теория Ч. Ломброзо, в которой по особенностям строения черепа определялся вероятностный тип характера и прогнозировалось преступное поведение. Э. Кречмер, У. Шелдон о чертах характера и темпераменте судили по строению туловища и другим внешним признакам (см. Темперамент).

Конечно, прямой связи между указанными признаками нет, но некоторая вероятность совпадения наблюдается не столь уж редко. Вероятностными, например, являются показатели внешней экспрессии, характеризующие способность человека владеть собой.

Весьма обоснованным является исходное представление о личности другого человека, сложившееся на основе характеристики результатов его реальной, особенно профессиональной, деятельности и поведенческих реакций.

Повторим, что особенно важной является способность оценивать мысли другого человека, опираясь на чувство эмпатии, сопереживая вместе с ним те или иные события, как бы вставая на его место в искомой ситуации и воспринимая окружающее его глазами.

Познание в межличностном общении является и результатом, и условием общения. Чем оно полнее и точнее, тем лучший способ может быть применен в последующем общении. Основными источниками формирования представления о другом человеке является его внешность, поведение, результаты деятельности, особенности ее выполнения.

Особую важность имеет уровень самопознания, адекватность самооценки. Это свойство сказывается и на способности к познанию воспитанника в межличностном общении. Необходимо, следовательно, учитывать и уровень адекватности самооценок человека, сущность которого мы стремимся познать в общении. Известна закономерность, заключающаяся в том, что завышенная самооценка, чаще всего, обратно пропорциональна реальному статусу человека в коллективе и уровню развития его интеллекта. Это также можно учитывать при его познании, в том числе и при общении с ним, и наблюдая его действия в группе, в коллективе. Познание человека человеком, органически связанное с процессом взаимопонимания, естественно, во многом предопределяет и взаимодействие людей как в личном общении, так и в группе.

Рассмотрение трех сторон общения в единстве – важное условие оптимизации совместной деятельности и взаимоотношений, даже в случае возникновения конфликта.

5.1.2. Виды и функции общения

В соответствии с содержанием общения выделяются различные функции общения. Главной функцией общения, как считает Б.Ф. Ломов, является усвоение человеческого опыта, осуществление этой общей функции конкретно проявляется в трех основных функциях: информационно-коммуникативной; экспрессивно-коммуникативной; регулятивно-коммуникативной.

1. **Информационно-коммуникативная функция** в процессе усвоения человеческого опыта обеспечивает передачу и усвоение информации, содержанием которой могут быть научные, практические, житейские знания, навыки, умения.

2. **Экспрессивно-коммуникативная функция** – обмен чувствами, эмоциями, настроениями. Эмоции являются одним из древнейших инструментов человеческого общения, которое может сопровождаться не только сочувствием, сопереживанием, но и антипатией, отчуждением, «эмоциональной глухотой». Весь спектр человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения.

3. **Регулятивно-коммуникативная функция** проявляется, когда субъект стремится воздействовать на других людей с целью изменения их поведения, действий, состояний, общей активности,

их понятий, ценностей, отношений. Регулятивная функция позволяет четко организовывать и согласовывать, координировать и оптимизировать групповое взаимодействие.

Выделяются **три типа межличностного общения**: императивное, манипулятивное и диалогическое.

1. **Императивное** – авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями. Партнер является пассивной стороной, объектом воздействия. Особенностью общения выступает конечная цель – не завуалированное принуждение партнера. Средствами его выступают: приказы, предписания, распоряжения, требования. Эффективно это общение только при реализации:

- военно-уставных отношений;
- отношений типа «начальник – подчиненный» в экстремальных условиях;
- работы при чрезвычайных обстоятельствах;
- взаимоотношений в системе «тренер – спортсмен» во время соревнований.

Крайне неэффективен такой тип общения в супружеских отношениях, детско-родительских контактах и педагогическом взаимодействии.

Основным содержанием взаимодействия в процессе общения является регулирование совместной деятельности партнеров. Для понимания содержания общения в каждый конкретный момент времени необходимо понимание смысла действий партнера по общению, чему помогает знание ситуации взаимодействия и позиций (социального статуса относительно друг друга в конкретной ситуации) партнеров по общению.

2. **Манипулятивное общение** – форма общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих целей ведется скрытно, хотя в качестве результата также выступает осуществление контроля над поведением и мыслями человека. Ф. Перлзом предложены варианты позиций в общении: «собака сверху» и «собака снизу». «Собака сверху» – «хозяин положения», задающий правила поведения и следящий за их выполнением; он критикует и угрожает. «Собака снизу» – «подчиненный» человек, требующий защиты и покровительства; лишенный инициативы и власти, пассивный. Манипулятор может занять любую из двух по-

зиций. В некоторых случаях позиция «Собака снизу» является более действенной. Анализ взаимодействий в рамках традиционного транзактного анализа предполагает выделение позиций/ролей «Преследователя», «Жертвы» и «Помощника». «Преследователь» – тот, кто устанавливает ограничения на поведение других и контролирует их исполнение. «Жертва» – человек, который делает вид, что страдает от этих ограничений. «Помощник» – тот, кто помогает (пытается помочь) «Жертве». Смысл общения с использованием всех вышеописанных позиций заключается в том, чтобы поставить партнера по общению в зависимость от себя. Однако общение невозможно без воздействия партнеров друг на друга, что отражается в соответствующих понятиях, описывающих общение («нажим», «подстройка», «борьба», «топтанье на месте» и т.п.). Сфера, в которой «Разрешена манипуляция» – бизнес, однако в связи с падением нравственных устоев происходит перенос манипулирования в другие сферы жизни общества. В концепции общения, созданной Д. Карнеги, человек воспринимается не как уникальная личность, а как носитель «нужных» манипулятору свойств и качеств. Манипулятор часто сам становится жертвой собственных манипуляций, так как, руководствуясь ложными мотивами, теряет стержень собственной жизни. Манипулятора (по Э. Шострому) характеризует лживость чувств, чрезмерный самоконтроль, цинизм и недоверие к себе и другим. Манипулятивным деформациям подвержены тренеры, педагоги и психологи, так как они заинтересовывают, мотивируют, привлекают внимание учащихся в процессе обучения, т.е. в их действиях всегда присутствуют элементы манипуляции, что приводит к постоянному желанию объяснять, учить, доказывать. По сути дела, это монологическое общение, характеризующееся фразой «... видит вокруг себя не людей, а своих двойников» [цит. по: 128, с. 107], общение, в котором игнорируется истинный собеседник.

3. **Диалогическое** – равноправное, субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание и самопознание партнеров по общению. Для эффективной реализации диалогического общения следует: настроиться на актуальное состояние собеседника и свое собственное; воспринимать партнера безоценочно, доверять его намерениям; принимать его право на собственное мнение и решение. Восприятие партнера как равного определяет возможность персонификации общения, т.е. ведение беседы от

собственного имени, демонстрации своих чувств и желаний, проявления эмоций. Следует учиться активному слушанию (не только слушать, но, прежде всего, слышать) собеседника, быть эмпатичным, в меру рациональным и настойчивым и никогда манипулятором (см. выше).

В зависимости от содержания, целей и средств общение может быть разделено на несколько видов. **По содержанию** оно может быть представлено как:

- **материальное** (обмен предметами и продуктами деятельности);
- **гностическое** (обмен идеями, знаниями, средствами взаимопознания);
- **кондиционное** (обмен психическими или физиологическими состояниями), например, поднять настроение или, напротив, испортить его; возбудить или успокоить, в конечном счете оказать определенное воздействие на самочувствие друг друга;
- **мотивационное** (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, мобилизующими психоэнергетический потенциал людей);
- **деятельностное** (обмен действиями).

По степени опосредованности:

- **непосредственное общение** (лицом к лицу) – непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, беседы людей друг с другом в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга; телесные контакты;
- **опосредованное общение** связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.), или природные предметы (брошенный камень, след на земле и т.д.). Может осуществляться через посредников – третьих лиц (переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, международном, групповом, семейном уровнях).

Среди видов общения можно выделить деловое, личностное, инструментальное и целевое.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содер-

жением является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, интересов и потребностей, глубоко и интимно затрагивающих личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое общение само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае, потребности в общении.

Важнейшими видами общения у людей являются **вербальное** (усвоение языка) и **невербальное** (передача информации с помощью неязыковых средств).

5.1.3. Техника и приемы общения

Под **техникой общения** понимается совокупность конкретных коммуникативных умений (говорить и слушать), т.е. способ преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения. **Приемами общения** называются предпочитаемые вербальные и невербальные средства общения.

Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера благоприятное впечатление о себе, сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло стремление продолжать общение. Если собеседники к консенсусу не приходят либо у одного из собеседников сложилось неблагоприятное впечатление о другом, общение прекращается.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, вы-

бор начальных слов и тона высказывания, движений и жестов, привлекающих внимание партнера, действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации). Выбор начальных слов и тона, инициирующих акт общения, также оказывает определенное впечатление на партнера. Например, официальный тон означает, что партнер по общению не настроен устанавливать дружеские личные взаимоотношения. Той же цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. Напротив, изначальное обращение на «ты» к равному по статусу собеседнику и переход к дружескому, неофициальному тону общения являются признаком доброжелательного отношения, готовности партнера пойти на установление неофициальных личных взаимоотношений. Примерно о том же свидетельствует присутствие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки и в начальный момент общения.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевому (вербальному) и неречевому (невербальному). Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия с собеседником. Не следует забывать слова древнего поэта Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал

Не знаем мы, пока ты слова не сказал».

В **структуру речевого общения** включают:

1. **Значение и смысл слов, фраз** («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. **Речевые звуковые явления**: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. **Выразительные качества голоса**: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач,

шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – покашливание; нулевые звуки – паузы, звуки назализации и др.

Исследования показывают, что в ежедневных коммуникациях человека слова составляют – 7%, звуки и интонации – 38%, неречевое взаимодействие – 53% – «говорим голосом, беседуем всем телом», указывал Публиций.

Для конкретизации **неречевого взаимодействия** используются следующие знаковые системы:

- **оптико-кинестические** (жесты, мимика, пантомимика);
- **визуальный контакт** (частота и направление взглядов, длина паузы);
- **паралингвистические** (качество голоса, его диапазон, тембр, тональность);
- **экстралингвистические** (паузы, плач, смех, темп речи);
- **пространственно-временные** (взаиморасположение партнеров, временные задержки начала общения и др.).

Все вышеперечисленное объединяется одним термином «невербальная коммуникация».

Проксемика – организация пространственного (расстояние и движение) взаиморасположения субъектов коммуникации, что иногда определяет проявление, доброжелательности или, напротив, агрессивности. Например, откровенности со случайным попутчиком в вагоне способствует положение визави, играет свою роль размещение в больничной палате, при длительном в ней пребывании. Выделяются следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

– **интимная зона** (15–45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, ей характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт (прикосновения, касания). Исследования А.А. Леонтьева показали, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

– **личная или персональная зона** (45–120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

– **социальная зона** (120–400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, с кем не очень хорошо знакомы;

– **публичная зона** (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Такесика – прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, похлопывание, отталкивание и пр.

Система запахов – запахи тела, пота, косметики.

Просодика – темп, тембр, громкость, интонация речи. Просодика относят к невербалике в связи с тем, что, даже не зная языка общения, можно понять, люди выясняют отношения или, напротив, объясняются в любви.

Кинесика – выразительные действия (мимика, поза, жесты, походка) как внешние проявления человеческих чувств и эмоций:

– **мимика** – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние; способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 процентов информации, т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – части лица, выражающие основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль. Легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление. Труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Основную информационную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы. Левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека, это вызвано тем, что правое полушарие, контролирующее эмоциональную жизнь, отвечает за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные – ярче выражены на левой. Если человек пытается скрыть информацию (или лжет), то его глаза встречаются с глазами партнера менее $\frac{1}{3}$ времени разговора. Выражение лица должно соответствовать: цели сообщения, желаемому результату общения, демонстрируемому отношению к партнеру;

– **пантомимика** – моторика всего тела: поза, осанка, поклоны, походка. Занимаемая поза, как и выражение лица, служит

средством демонстрации определенного отношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Иногда субъект общения сознательно контролирует позу для того, чтобы облегчить или, напротив, затруднить акт общения. Например, разговор с собеседником лицом к лицу с близкого расстояния 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 отношении к собеседнику.

– **жестика** – исследует жестовые движения отдельных частей тела. Жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на 5 групп:

1. Жесты-иллюстраторы – жесты сообщения: указатели («указующий перст»), пиктографы – образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы – движения телом; жесты-«отмашки»; идеографы – своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

2. Жесты-регуляторы – жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. Жесты-эмблемы – своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне руки, означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

4. Жесты-адапторы – специфические привычки человека, связанные с движениями рук: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т.п.).

5. Жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Существуют и микрожесты: движения глаз, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Контакты глаз выделяются в кинесике отдельно. Движение глазных яблок связано с типом мышления человека, с доминирующим способом обработки им своего внутреннего опыта. Если человеку задают вопрос, требующий обдумывания, он перестает

смотреть на собеседника. Он «уходит в себя», обращается к своей памяти, внутреннему опыту, к способности вообразить или сконструировать что-то новое на основании известного. Взгляд человека показывает, к какому виду памяти или внутреннего опыта он прибегает: для зрительных воспоминаний – взгляд влево-вверх, для конструирования зрительного образа – вправо-вверх. Взгляд налево по горизонтали соответствует слуховому воспоминанию; слуховой конструкции – взгляд по горизонтали направо. Взгляд, переведенный вправо-вниз, свидетельствует о представлении движения, прикосновения, температуры, напряжения и расслабления мышц, вкуса и запаха. Эта категория внутреннего опыта называется кинестетической. Взгляд вправо вниз соответствует кинестетическому воспоминанию. Направление взгляда влево-вниз свидетельствует о том, что человек занят внутренним диалогом. Это направление взгляда совпадает еще с функцией контроля речи, когда человек тщательно отбирает слова, которые собирается произносить. По величине зрачка можно узнать эмоциональное состояние человека. Например, если человек влюблен, то зрачки у него слегка расширены. Если человек зол и испытывает ненависть, то глаза – «бусинки».

По своей специфике взгляд может быть: деловым, когда он фиксируется в районе лба собеседника, что предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светским – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), что способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения; интимным – когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса – о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Первые жесты, привлекающие внимания партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются произвольными, поэтому общающиеся люди, для того 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, о природе которых много и интересно писал З. Фрейд. Отметим, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно, помимо воли и жела-

ния самого человека демонстрировать свое отношение к содержанию речи собеседника. Но, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для пронизательного человека важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты. Особенность их заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице.

5.1.4. Конфликт, его виды и формы

Конфликт (*con-fligo, flix, flictum, ere* – сталкиваться, бороться, сражаться) – актуализированное трудноразрешимое противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов (индивидов или групп) взаимодействия, возникающих на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. Такое представление о конфликте имеет два аспекта: во-первых, что конфликт – это фиксация чего-то неправильного, плохого, ненормального; во-вторых, что конфликт создает большие деструктивные последствия.

В типологиях выделяются обычно конфликты, происходящие на личностном и групповом уровнях. В первом случае рассматриваются внутриличностные и межличностные конфликты; а во втором – организационные: внутригрупповые и межгрупповые.

Внутриличностный конфликт представляет собой острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира, отражающей противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения. В.С. Мерлин рассматривает внутриличностный конфликт как «результат острого неудовлетворения глубоких и актуальных мотивов и отношений личности». Внутриличностный конфликт – переживание, представленное как эмоциональное напряжение, в котором выражается осознание личностью трудности текущей ситуации; процесса выбора, сомнения и борьбы, отражающее перестройку ценностно-мотивационной ее системы.

Межличностный конфликт – непримиримое противоречие субъектов, придерживающихся несовместимых ценностей и норм, в котором они преследуют несовместимые цели, реализуемые во взаимоотношениях друг с другом, либо стремятся в острой конкурентной борьбе к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одним из них.

Организационный конфликт – это интерактивное состояние, проявляемое в разногласиях, различиях или несовместимостях между индивидуумами в группах. Это процесс развития и разрешения противоречивости взаимодействий и взаимоотношений членов организации в контексте организационного функционирования. Он может существовать:

– на внутригрупповом уровне (руководитель–подчиненный; руководитель – подразделение; между рядовыми членами группы; ролевые конфликты);

– на межгрупповом уровне (вертикальный – между подразделениями разного уровня организационной структуры; горизонтальный – между подразделениями одного уровня; ролевой – из-за неопределенности взаимопересекающихся сфер ответственности и контроля).

Причинами конфликтов на внутригрупповом уровне могут быть стиль руководства, групповые цели и нормы, организация труда, системы групповой коммуникации, структурные параметры и условия труда, ролевые неопределенности, личностные особенности и интересы членов группы и т.д.

Наиболее частыми причинами конфликтов на межгрупповом уровне являются: взаимозависимость производственных задач и целей; неопределенность или противоречивость норм и критериев оценки различных видов труда; неодинаковые условия труда, оплаты, перспектив роста, социальных благ; конкуренция за ресурсы и фонды; различия в профессиональной подготовке, ценностях, образовании, стилях общения, социальном статусе членов разных групп; несовершенство межгрупповых каналов коммуникации; функционально-ролевые неопределенности.

В основе любого конфликта лежит **конфликтная ситуация**, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-либо вопросу, либо противоположные цели, либо противоположные средства их достижения. По мнению Н.Ф. Вишняковой,

основой конфликта является **конфликтная ситуация**, требующая наличия **оппонентов, субъекта, объекта и предмета конфликта**, но для его развития, необходим **инцидент**.

Инцидент – ситуативная провокация конфликта, возникшая в результате действий одной из сторон, ущемляющих интересы другой.

Оппоненты – участники конфликта (отдельные лица, группы людей, организации). Субъект конфликта и оппоненты в одной и той же конфликтной ситуации связаны определенными отношениями, при этом каждый из оппонентов часто претендует на единоличное манипулирование субъектом.

Субъект конфликта – конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.

Объект конфликта – проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею.

Предмет конфликта – противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить.

Манипулирование субъектом – скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на субъект отношений с целью достижения определенного результата, значимого для личности. Таким образом, отношения между субъектом и оппонентами зависят от степени предрасположенности субъекта конфликта к манипулированию. Чтобы конфликт из потенциального стал актуальным, должны последовать действия со стороны оппонентов, направленные на субъект. Конфликт может развиваться как прямой или опосредованный (открытое или неявное противоречие интересов), иметь конструктивные, деструктивные либо стабилизирующие функции.

Деструктивные функции конфликта расшатывают и разрушают установившиеся структуры и функции, индивидуальные и групповые нормы, девальвируют ценности, углубляют противоречия. По мнению М. Дойча (1973) и М. Фолгера с соавторами (1993), в них можно выделить:

1. **Процессы конкуренции.** Стороны конкурируют друг с другом, считая, что их цели не совпадают и достичь их одновременно нельзя. В действительности нередко цели не находятся в оппози-

ции и сторонам необязательно конкурировать, ибо это может вести к дальнейшей эскалации конфликта.

2. **Снижение коммуникаций.** Коммуникация между конфликтующими сторонами ухудшается: они взаимодействуют с теми, кто выражает с ними согласие, прекращая взаимодействовать с оппонентами, либо пытаются нанести поражение, принизить, разоблачить, развенчать позиции другой стороны, придать дополнительный вес своим аргументам.

3. **Искажение восприятий** при сильных эмоциях. При интенсификации конфликта восприятие окружающей среды искажается, становится отрицательно эмоционально окрашенным, поскольку стороны начинают переживать беспокойство, раздражение, досаду, гнев или фрустрацию: оппоненты склонны интерпретировать людей и события как находящихся либо на их стороне (за них), либо на другой стороне (против них). Первых они одобряют, последних – отвергают. Мышление субъектов конфликта имеет тенденцию становиться стереотипным (см. стереотип, установка). Вышеизложенное приводит к тому, что начинается эскалация конфликта и его участники:

- теряют понимание основного вопроса конфликта – его предмета. Возникают обобщения, и начинают выдвигаться новые спорные вопросы. Оппоненты теряют и объект конфликта – ситуацию возникновения конфликта, в чем он реально состоит, или что могло бы разрешить его;

- «заикливаются на занимаемых позициях». Получая вызовы другой стороны, начинают более жестко придерживаться своей точки зрения и быть менее уступчивыми, так как не хотят выглядеть глупо. Возникает феномен «черно-белого» ригидного мышления;

- преувеличивают различия, минимизируя сходство, и склонны рассматривать друг друга и свои позиции как целиком противоположные, что не всегда соответствует действительности. Как следствие, они начинают концентрировать все усилия на том, чтобы победить в конфликте за счет другой стороны. Так формируется образ коварного врага, которого надо победить любой ценой. Отмеченные выше процессы ведут к дегуманизации оппонента и стремлению усиливать давление друг на друга, еще жестче заявляя свои позиции, увеличивая ресурсы для достижения победы и капитуляции оппонента. Эскалация уровня конфликта ведет к еще

большей его интенсификации, стороны теряют способность взаимодействовать друг с другом.

Конструктивные функции конфликта проявляются в перестройке и обновлении структуры, установлении новых связей, способствуют жизнедеятельности личности или функционированию организации в связи с тем, что:

- обсуждение конфликтных вопросов может стимулировать членов группы и организации в целом на творческое решение проблем;

- конфликт может укреплять взаимоотношения и повышать групповую мораль и психологический климат;

- конфликт может способствовать более глубокому осознанию себя и других людей;

- конфликт может способствовать развитию личности. В ходе конфликта руководители могут обнаружить, как их собственный стиль руководства влияет на подчиненных. Подчиненные в ходе конфликта могут выявить те технические или межличностные навыки и умения, которые им необходимо приобрести или улучшить;

- конфликт может способствовать психологическому здоровью. Люди становятся более аккуратными и реалистичными в самооценках, развивают рефлексию, уменьшают эгоцентрические наклонности, могут повысить самооценку и уверенность в себе;

- конфликт может приносить удовлетворение и радость. Конфликт дает возможность работникам «ощутить» сильные переживания, принять другие взгляды и представления о проблеме и людях и положительно оценивать многогранность своих взаимоотношений.

Стабилизирующие функции конфликта приводят к позитивным результатам, но не за счет инноваций, а путем устранения отклонений и закрепления *status quo* (уже существующего положения вещей). Конфликт может повысить вероятность группового и организационного изменения, адаптации, ориентируя внимание руководства на проблемы, создающие неудобства и сложности для нормального функционирования персонала и организации в целом.

Следовательно, цель состоит не в том, чтобы избежать конфликта, подавить, устранить его, но научиться управлять им так, чтобы деструктивные функции держать под контролем, а

конструктивные и стабилизирующие использовать для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

5.1.5. Управление или регулирование конфликтов

Концептуальную схему для классификации типов или стилей управления конфликтами на межличностном уровне предложили в 1964 году Р. Блейк и Дж. Мутон, она включила: принуждение, уход, сглаживание, компромисс и разрешение проблем. В 1976 году эта схема была модернизирована К. Томасом, а в 1985 году М. Рахим, используя аналогичную концептуализацию, предложил свою классификацию, включившую два параметра:

– **«Ориентацию на себя»** – степень стремления личности удовлетворить свои потребности и интересы.

– **«Ориентацию на других»** – степень стремления или предрасположенности личности удовлетворять потребности и ожидания других. Комбинации этих параметров дают 5 конкретных стилей или способов управления конфликтами: **интегрирование, доминирование, уступчивость или сглаживание, избегание и компромисс.**

Интегрирование – высокая ориентация на себя и на других, стиль включающий открытость, обмен информацией, выяснение и проверку различий для достижения эффективного решения, приемлемого для обеих сторон.

Доминирование – высокая ориентация на себя и низкая на других. Этот стиль идентифицируется с позицией «выиграть – проиграть» или использованием «силового» поведения для достижения победы.

Уступчивость (сглаживание) – низкая ориентация на себя и высокая на других. Этот стиль ассоциируется с попытками преуменьшать важность различий и акцентировать внимание на общности, чтобы удовлетворить потребности других, пренебрежение своими собственными интересами.

Избегание – низкая ориентация на себя и на других. Этот стиль ассоциируется с уходом в сторону, удалением себя (психологически или физически) из ситуации конфликта.

Компромисс – средняя ориентация на себя и других. Этот стиль включает тактику типа «ты мне – я тебе», т.е. обе стороны что-то теряют, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

Вопрос об эффективности стилей дискутируется до сегодняшнего дня. Самым эффективным считается интегративный стиль. Интегративный стиль и в определенной мере компромиссный более приемлемы для управления серьезными конфликтами, остальные – для повседневных конфликтов, хотя использование разных стилей зависит от конкретных ситуаций. Основной формой разрешения конфликтов на всех уровнях является процесс ведения целенаправленных бесед или переговоров либо непосредственно между субъектами конфликта, либо с участием третьей стороны или посредников (медиаторство).

Одна из задач социальной психологии – разработка средств коррекции и оптимизации общения, средств развития способностей и навыков общения, особенно нужных тем, кто профессионально связан с процессом общения: руководителям, педагогам, психологам, врачам и пр. Среди различных форм обучения искусству общения значительное место занимает социально-психологический тренинг – овладение разными формами общения с помощью специальных систем заданий (программ).

5.1.6. Роль общения в психическом развитии человека

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении, формировании разумного, культурного поведения. Через общение с развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек развивает свои познавательные способности, превращается в личность. Человек, с рождения лишенный возможности общаться с людьми, до конца жизни обречен в своем психическом развитии оставаться полуживотным, лишь внешне напоминающим человека.

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение с взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, стимулирующее к самообразованию и самовоспитанию. Психическое развитие ребенка начинается с общения. Дети без эмоционального общения с матерью отстают в развитии. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому мла-

денец получает необходимую для его индивидуального развития информацию. Что же касается предметной деятельности, которая также выступает как условие и средство психического развития, то она появляется гораздо позже – на втором, третьем году жизни. Роль вербального общения в психическом развитии индивида трудно переоценить. Оно связано с усвоением речи, а она, как известно, лежит в основе всего развития человека, как интеллектуального, так и собственно личностного.

В общении сначала через прямое подражание (викарное научение), а затем через словесные инструкции (вербальное научение) приобретает основной жизненный опыт ребенка. Люди, с которыми он общается, являются для ребенка носителями этого опыта, и никаким другим путем, кроме общения с ними, этот опыт не может быть приобретен. Интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей и средств являются важнейшими факторами, определяющими развитие детей.

Обсуждаемые в главе виды общения, разнообразные по содержанию, целям и средствам, выполняют специфическую функцию в психическом и личностном развитии. Так, **деловое** общение формирует и развивает его способности, 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. **Личностное** общение способствует личностному развитию человека, формирует определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, позволяет усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации. **Материальное** общение позволяет человеку получать необходимые для нормальной жизни предметы материальной и духовной культуры, которые выступают в качестве условия индивидуального развития. **Гностическое** общение выступает как акт интеллектуального развития, так как общающиеся обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями. Кондиционное общение создает состояние готовности к научению, формирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения. **Мотивационное** общение служит источником дополнительной энергии для человека, своеобразной его «подзарядкой». Приобретая в результате такого общения новые интересы, мотивы и

цели деятельности, человек увеличивает свой психоэнергетический потенциал. **Деятельностное** общение – межличностный обмен действиями, операциями, навыками и умениями, производит развивающий эффект, так как совершенствует и обогащает деятельность. **Непосредственное общение** необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться в результате широкого использования на практике данных ему с рождения, самых простых и эффективных средств и способов научения: условно-рефлекторного, викарного и вербального. **Опосредованное общение** помогает усвоению средств общения и сознательному управлению самим общением. Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2–3 лет). **Вербальное общение** способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

В **спорте** виды и функции общения можно классифицировать так же, как это было сделано выше. Однако следует помнить, что спорт особая сфера человеческой деятельности, характеризующаяся соревновательностью, что накладывает свой отпечаток и на процессы общения и взаимодействия тренеров и спортсменов, спортсменов – партнеров и соперников между собой.

Дж.Б. Кретти, опираясь на данные, независимо друг от друга полученные Ф. Фидлером и Р. Мартенсом, приводит сведения, характеризующие обратную зависимость успешности выступления команд от степени целевого (дружеского) общения между игроками. Этот парадокс может быть объяснен неконструктивным смешением делового и целевого (дружеского) видов общения. Повышенный «социальный шум», совместное часто праздное времяпрепровождение мешает мыслям и разговорам, связанным с тренировкой, разработкой тактических планов. Игроки, чтобы не нарушать дружеских отношений, которые приобрели большое значение, не критичны к тем, кто вносит меньший вклад в успех команды, и как результат – проигрыш.

Общение – одно из важнейших условий успешной организации спортивных соревнований, переговоров с судьями. Деловое

общение в ходе спортивного судейства обычно насыщено невербальной информацией. В ряде случаев, например в спортивных играх, единоборствах, судья может обходиться без речевых обращений, пользуясь жестами, не зная языка игроков противоборствующих команд. Разумеется, спортсмены, в частности футболисты, гандболисты, баскетболисты, хоккеисты и др., должны изучить и хорошо понимать язык судейских жестов.

5.2. Социальная психология групп и коллектива

5.2.1. Понятие группы, виды групп

Проблема групп, в которые объединяются люди в процессе жизнедеятельности, рассматривается в рамках социальной психологии. Человек значительную часть своего времени проводит в различных группах – дома, на работе или в учебных заведениях, в спортивных секциях и т.д., вступая в контакты с другими людьми, взаимодействует или конкурирует с ними. В социально-психологическом смысле совокупность индивидов можно считать группой при наличии единства трех составляющих:

1. Действия их должны быть совместными.
2. Взаимодействующие должны считать себя членами группы.
3. У членов группы формируется чувство «мы».

Группа – совокупность индивидов, взаимодействующих друг с другом для достижения общих целей, осознающих свою принадлежность к указанной совокупности и воспринимающих себя и других неотъемлемой ее частью.

Существование любой группы имеет ряд общих закономерностей:

1. Группа неизбежно структурируется.
2. В группе обязательно происходят динамические процессы: либо прогресс, либо регресс.
3. Статусно-ролевое положение члена группы может неоднократно изменяться.

Группы обеспечивают удовлетворение тех или иных потребностей каждого своего члена и общества в целом. Американский социолог Н. Смелзер выделяет следующие **функции групп**: социализации; инструментальную; экспрессивную; поддерживающую.

Социализация личности может реализоваться только в составе группы. Только она может обеспечить выживание и воспитание подрастающих поколений, именно в ней индивид овладевает рядом необходимых социальных навыков и умений. Первичные группы (семья и др.), в которых пребывает ребенок, обеспечивают основу его включения в систему более широких социальных связей.

Инструментальная функция группы состоит в осуществлении той или иной совместной деятельности, которую невозможно выполнять в одиночку (футбольная команда, отряд спасателей, конвейерная бригада и т.д.). Участие в таких группах обеспечивает материальные средства к жизни, предоставляя личности возможности самореализации.

Экспрессивная функция групп состоит в удовлетворении потребностей людей в одобрении, уважении и доверии. Эту роль часто выполняют первичные и неформальные группы, так как человек, являясь их членом, получает удовольствие от общения с близкими ему людьми.

Поддерживающая функция группы проявляется в том, что в трудных ситуациях люди, ища поддержки, стремятся к объединению для того, чтобы минимизировать неприятности, ведь перед лицом опасности люди стремятся психологически приблизиться друг к другу.

С точки зрения Ч. Кули все разнообразие человеческих групп можно подразделить на первичные и вторичные.

Первичные – контактные группы, в которых взаимодействие осуществляется «лицом к лицу» и их члены объединены эмоциональной близостью, принадлежность к таким группам является для их членов самоценностью и не преследует никаких других целей (семья, компания друзей или узкий круг коллег по работе).

Вторичные группы характеризуются безличным взаимодействием их членов, обусловленным теми или иными официальными организационными отношениями, стремлением к получению каких-либо экономических, политических или иных выгод (производственная организация, профсоюз, политическая партия).

Группы подразделяются на **формальные и неформальные** в зависимости от характера их структуры, определяемой внешними и внутренними факторами.

Формальные группы определяются формальными административно-правовыми предписаниями, договоренностями. Членство

и взаимоотношения в них носят преимущественно формальный характер (это группы административно-санкционированные, имеющие свои права и обязанности, принятые в обществе, например, студенческая группа, политическая партия).

Неформальные группы – объединения людей, возникающие на основе личного стремления индивидов к тем или иным контактам, для удовлетворения своих потребностей: в общении, объединении, принадлежности, понимании, получении помощи, симпатии и любви, доминировании. Создаются стихийно, основаны на родстве интересов и пространственной близости, административно не регламентированы, отношения между членами группы складываются на основе личных симпатий и антипатий (компания единомышленников, друзья).

Принято также выделять **условные и реальные** группы.

Условные группы – объединение людей по определенным условно выделенным признакам вне зависимости от отношений между ними (пол, возраст, профессия и т.п.). Люди, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут ничего не знать друг о друге и даже никогда не встречаться (девушки 20 лет, проживающие в Гродненской области; юноши, занимающиеся карате).

Реальные группы, члены которых связаны между собой объективными взаимоотношениями, общность людей в определенном пространстве и времени; различаются по величине, внешней и внутренней организации, назначению к общественной значимости (например, семья, спортивная команда, учебная группа). В реальных группах всегда появляется **лидер**.

Существует несомненная связь между судьбой лидера бытового, лидера социального и лидера политического. Первый всегда имеет возможность выдвинуться в лидеры более высокого типа.

Реальные группы в зависимости от количества участников подразделяются на большие и малые.

Большие группы – общности людей, в которые вовлечены более 30–40 человек, социальные общности, выделяемые по профессиональным, экономическим, религиозным, культурным, образовательным, возрастным, половым признакам (например, этническая группа, партия, и др.).

Малые группы – это немногочисленные по составу объединения людей (от 2 до 15–30 человек). В различных литературных источни-

ках численность малой группы варьирует от 2 до 5 человек. Минимальное количество членов группы – диада (2 человека) выделяется по критерию возможности осуществления диадного взаимодействия самого распространенного (муж и жена, 2 друга). Критерием существования группы из трех человек выступает необходимость наличия большинства в случае решения спорных вопросов, присутствия «третьего судьи». Группа из четырех человек, как правило, распадается на две диады (первый критерий), либо превращается в триаду, четвертый – покидает группу (второй критерий). Критерием пятичленной группы выступает минимальное значение магического числа Дж. Миллера – 7±2. Авторы пособия придерживаются точки зрения на количественный состав малой группы, равный трем.

5.2.2. Психологические признаки малых групп

Малая группа, согласно авторитетному мнению Г.М. Андреевой, – группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов. Дефиниция Я.Л. Коломинского выглядит несколько иначе: малая группа – это объединение людей, образование которого вызвано объективной необходимостью в сотрудничестве и субъективной потребностью в общении. Действительно, особенности личности и ее поведение особенно ярко проявляются в окружении тех людей, с которыми общается человек (семья, коллектив и т.д.), т.е. в малой группе. Обобщим, малая группа – достаточно устойчивые, немногочисленные (от 2 до 15–30 человек) объединения людей, связанных взаимными контактами, общей деятельностью, характеризующаяся возникновением эмоциональных отношений, выработкой групповых норм и развитием групповых процессов; группа, члены которой заняты совместной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении. Одновременно человек может являться членом нескольких малых социальных групп.

Отличительными **признаками малых групп** выступают:

- пространственное и временное соприкосновение людей;
- наличие постоянной цели совместной деятельности;
- наличие в группе организующего начала;
- разделение и дифференциация персональных ролей;
- наличие эмоциональных отношений между членами;

– выработка специфичной групповой культуры, включающей нормы, правила, стандарты жизни, поведения, определяющие ожидания членов группы по отношению друг к другу и обуславливающие групповую динамику.

Малые группы, как и большие (см. выше) делятся на формальные, возникающие на основе официального решения (школьный класс, трудовой коллектив), и неформальные, возникающие стихийно на базе личных интересов (компания друзей).

Среди малых групп выделяют группы **членства и референтные группы**.

Группа членства – это группа, членом которой считает себя человек, не всегда придерживающийся принятых в ней норм поведения.

Референтная группа – группа, нормы и ценности которой человек разделяет, согласно которым действует и ориентируется, использует их в качестве эталона для сравнения, оценки и регуляции собственного поведения. Референтная группа может существовать реально, а может быть условной. Группа может перестать быть референтной для личности в том случае, если меняются ценностные ориентации и мировоззрение последней.

Групповая динамика – совокупность процессов, которые имеют место в жизнедеятельности группы и характеризуют ее развитие.

Групповая динамика определяется следующими характеристиками:

1. Цели группы.
2. Групповые нормы.
3. Структура группы, групповые роли, лидерство.
4. Сплоченность группы.
5. Принятие решений в группе.
6. Основные этапы развития группы.

Цели группы определяются тем, в какую систему практической деятельности включена группа.

Групповые нормы – стандарты поведения, разделяемые членами группы. Соблюдение групповых норм поддерживается позитивными и негативными санкциями. Групповые нормы могут быть зафиксированы в документах и существовать в имплицитном виде, могут быть осознаваемыми и неосознаваемыми. Групповые нормы выполняют функции регуляции поведения членов группы, поддер-

жки группового единства и развития группы. Безоговорочное принятие групповых норм называется конформным поведением, а не принятие – проявлением неконформизма.

Структура группы. Каждый член группы занимает в ней определенную позицию и обладает в соответствии с этой позицией определенным статусом, а члены группы ожидают от него определенного поведения. Роль есть нормативный образец поведения, обусловленный занимаемой человеком позицией внутри группы. В группе можно обнаружить такие роли, как генератор идей, энтузиаст, координатор, контролер-аналитик, искатель выгоды, исполнитель. Каждая группа имеет свою статусно-ролевую структуру. Элементом социально-психологической структуры группы является лидер. Лидерство – динамический процесс в малой группе, в основе которого лежит влияние личного авторитета лидера на других членов группы.

Сплоченность группы характеризует степень привлекательности группы для ее членов. Это совокупность всех сил, действующих в группе, заставляющих человека сохранять в ней свое членство и испытывать от этого положительные эмоции. Сплоченную группу характеризуют единство целей, ценностей, сотрудничество, дружеская атмосфера, неподдельная заинтересованность членов группы друг в друге и желание помочь друг другу. Наличие в группе общей цели, совпадение индивидуальных и групповых целей, межличностная симпатия, а также внешней по отношению к группе опасности, угрозы способствуют росту групповой сплоченности, не случайно возникла поговорка «на миру и смерть красна». Сплоченность группы (как социально-психологическая ее характеристика) во многом зависит от совместимости ее членов (психологической ее характеристики) и определяет эффективность ее деятельности (см. ниже).

Совместимость – способность членов группы выполнять совместную деятельность. В основе психологической совместимости лежит оптимальное сочетание психологических характеристик участников взаимодействия по принципу их сходства или взаимодополняемости. Выделяют три уровня совместимости: психофизиологический, психологический, социально-психологический.

Психофизиологическая совместимость – понимается как соответствие людей по возрасту, уровню физического, сенсомоторного и психомоторного развития, степени подготовленности, прояв-

лению основных свойств нервной системы в быстроте реакции, энергозатратах и т.д.

Психологическая совместимость – согласованность психологических свойств членов группы: функционирования их психических процессов ощущений, восприятий, внимания, памяти, мышления и эмоций, подобия доминирующих психических состояний и их протекания.

Социально-психологическая совместимость основывается на близости мотиваций и установок членов группы, их целей, единстве ценностных ориентаций и направленности, особенностях социального типа поведения, отношения к выполняемой деятельности. Она определяет характер взаимодействия членов группы в процессе деятельности и частично эффективность самой деятельности. Социально-психологической совместимости способствуют критичность к себе, терпимость и доверие по отношению к партнеру по взаимодействию.

Выделяется также *социально-психологическая несовместимость*, характеризующаяся неспособностью сторон к пониманию друг друга, либо нежеланием принятия «не подобного себе другого». Каждая сторона имеет собственный интеллектуальный и нравственный «потолок», в пределах которого постигает самого себя и оценивает других. Далеко не каждый способен следовать «золотому правилу» мудрости – «Поступай с другими так же, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой».

Феноменология принятия группового решения включает такие проявления, как **социальная фасилитация, социальная ингибция, сдвиг группового риска, групповая поляризация, огруппление мышления, социальная лень** и т.д., которые будут описаны ниже.

Социальная фасилитация – улучшение выполнения задания в присутствии других людей.

Социальная ингибция – ухудшение выполнения задания в присутствии других людей. Р. Зайонц показал, что фасилитация наблюдается при выполнении легких, а ингибция при выполнении сложных заданий, что является доминантной реакцией на свойственное человеку возбуждение в присутствии других людей.

Сдвиг группового риска – принятие членами группы в ходе группового обсуждения более рискованного решения, чем каждым из них в одиночку. Сдвиг группового риска есть частный случай

групповой поляризации – возрастания экстремальности мнений в процессе принятия решений в группе.

Огруппление мышления – единодушные группы, при котором члены группы не способны дать реалистичной оценки альтернативным вариантам действия или решения, что часто снижает качество групповых решений, препятствует принятию единственно правильного.

Социальная лень – уменьшение индивидуальных вкладов отдельных членов группы в ее деятельность по мере увеличения размеров группы, что наблюдается, если вклад каждого отдельного индивида в деятельность группы не оценивается. Если человек оценивает свой вклад как очень малый и не влияющий на успешность конечного результата деятельности группы, наблюдается сходное по содержанию явление.

Основные этапы развития группы:

1. Этап проверки и зависимости, на котором осуществляется ориентировка членов группы в характере действий друг друга и поиск взаимоприемлемого поведения.

2. «Внутренний конфликт», на котором происходит нарушение взаимодействия, наблюдается отсутствие группового единства. Каждый участник взаимодействия стремится навязать группе свое мнение, модель поведения.

3. Развитие групповой сплоченности, в процессе которой складываются групповые нормы, общность взглядов и т.д.

4. «Функционально-ролевая соотнесенность» членов группы как процесс образования статусно-ролевой ее структуры, распределения задач.

Развитие группы происходит в соответствии с механизмами групповой динамики, среди которых можно выделить:

– **разрешение внутригрупповых противоречий**. В группе постоянно возникают противоречия между возможностями группы и ее актуальной деятельностью; между стремлением членов группы к самоутверждению и тенденциями интеграции личности с группой; между индивидуальными потребностями и групповыми целями и т.д. Обострение этих противоречий является источником внутригрупповых конфликтов (см. Конфликт), разрешение которых ведет к развитию группы;

– **идиосинкразический кредит**, представляющий собой социально-психологический феномен, характеризующийся тем, что члены группы позволяют лицам с высоким статусом отклоняться от

Характеристика групп по уровню организованности

№	Группа	Структура	Форма деятельности	Цели деятельности
1	Неорганизованная толпа, случайная группа (очередь, люди, пришедшие на самотек)	Нет или стихийная	Самостоятельная	Личные
2	Внешне организованная: производственная или учебная группы	Регламентирована извне	Определяется внешней и внутренней организацией группы	Общие
3	Внутренне организованные группы: 3.1. Корпорация: секта, группа бизнесменов, шайка преступников 3.2. Коллектив: семья, бригада, группа учебная	Внутренняя	Вместе Совместная	Личные через групповые Общие просоциальные вынесенные за пределы группы

Неорганизованная (диффузная) или случайно организованная группа – скопление людей, характеризующееся добровольным временным их объединением на основе общности пространства или сходства интересов, совместная деятельность практически отсутствует, общих целей нет (пассажиры автобуса, зрители в кино и т.д.).

Ассоциация – организованная на основе общности интересов группа людей для достижения профессиональных, просветительских, творческих целей, имеющая четкую организационную структуру, взаимоотношения, в которой опосредуются только личностно значимыми целями (группа приятелей, спортивные клубы).

групповых норм, если такое отклонение способствует решению стоящих перед группой задач и соответственно развитию группы;

– **психологический обмен**, разновидностью которого является ценностный обмен. В качестве ценностей могут выступать значимые для групповой деятельности личностные характеристики человека, знания, навыки, умения;

– **конформность** – процесс изменения мнений, восприятий, поведения индивида в сторону согласия с группой в ответ на реальное или воображаемое групповое давление в ситуациях, когда отсутствует прямое требование согласия с группой. Различают внешнюю конформность, когда мнение группы принимается личностью лишь внешне, а внутренне он продолжает ему сопротивляться. Внутренняя конформность – результат преодоления конфликта с группой в ее пользу, когда личность действительно принимает мнение большинства. Мера конформности – мера подчинения группе в том случае, когда противопоставление мнений субъективно воспринималось индивидом как конфликт (см. ниже);

– **негативизм** проявляется в случае, когда группа оказывает давление на личность, а он сопротивляется этому давлению, демонстрируя крайне независимую позицию, отрицая все стандарты группы. Негативизм – специфический случай конформности. Противостояние мнению группы любой ценой – проявление зависимости от нее, привязанность к групповому мнению, но лишь с обратным знаком. Позицией, противостоящей конформности – неконформистской, является не негативизм, а самостоятельность, независимость суждений и поведения.

Эффективность групповой деятельности зависит от потенциальной продуктивности группы, ее размеров, структуры коммуникации в группе, типа выполняемой задачи, стиля управления, сплоченности группы, согласием ее членов с распределением статусов в группе, возможностью реализовать свой потенциал, симпатий в межличностных отношениях.

5.2.3. Социально-психологическая характеристика групп по уровню их развития

В табл. 9 представлены характеристики групп по уровню их организованности.

Кооперация – группа, отличающаяся реально действующей организационной структурой, межличностные отношения в которой носят деловой характер и подчинены общей цели – достижению требуемого результата в определенном виде деятельности, после чего существование группы может прекратиться. В хорошо организованной кооперации происходит не просто суммирование, но упорядочение различных сил, участвующих в деятельности. Позитивную роль при этом играет соревнование, возникающее в ходе взаимодействия. В кооперации начинают формироваться тенденции к повышению значимости общественных ценностей и тем более, к приоритету их над личными интересами. Именно это определяет возможность перерастания кооперативных отношений в коллективистские.

Корпорация – группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки, и стремящаяся осуществить свои групповые цели любой ценой, в том числе и за счет других групп. Иногда корпоративный дух может иметь место в трудовых или учебных группах, в этом случае возникает феномен «группового эгоизма». Корпорация – группа, достигшая высокого уровня социально-психологической зрелости, но преследующая социально не одобряемые цели (высокоорганизованная преступная группа).

Коллектив – добровольное объединение людей, характеризующееся высоким уровнем опосредования межличностных отношений, совместной деятельностью и наличием социально одобряемых целей (например, трудовой коллектив, достигший социально-психологической зрелости).

Характеристики коллектива:

1. **Сплоченность** – эмоционально-психологическая характеристика группы, отвечающая ее коммуникативной объединенности, важнейший показатель межличностных взаимоотношений и уровня развития группы. В диффузных группах сплоченность отсутствует, а в коллективах – высока. Показателем сплоченности считается ценностно-ориентационное единство группы (ЦОЕ), т.е. степень совпадения мнений, оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (целям деятельности, лицам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом.

2. **Коллективистическое самоопределение** проявляется в том, что член коллектива следует его идеалам и противостоит в конфликтной ситуации групповому давлению, т.е. внутри коллектива в условиях взаимодействия решающим является не давление группы, а следование идеалам коллектива и опосредованное ими отношение к любым социальным воздействиям. При этом субъект с коллективистическим самоопределением защищает не только нравственные ценности коллектива, но и коллективные цели и задачи.

3. **Эмоциональная идентификация**, т.е. отождествление себя с другими членами группы, сопереживание успехов и неудач, эмоциональная теплота. Высший уровень ее проявления – действенная эмоциональная идентификация. Для настоящего коллектива характерна действенная групповая эмоциональная идентификация, т.е. такое отождествление, при котором переживания одного из членов группы принимаются другими как мотивы деятельности, направленной одновременно на осуществление групповой цели и на пресечение действия фрустрации (гнетущего напряжения, тревожности, отчаяния и т.д.).

4. **Эталонность восприятия членов группы** – убежденность в том, что их коллектив близок к эталону, удовлетворенность своей группой. Чем выше показатель эталонности, тем выше уровень развития коллектива.

5.2.4. Межличностные отношения в группах и коллективах

Межличностные отношения – это непосредственные связи и отношения людей в их реальной жизни и деятельности. В них реализуются как экономические, политические, социально-психологические, так и субъективно-психологические факторы. Социально-психологическое изучение межличностных отношений позволяет накапливать информацию, важную в деле государственного строительства, в военном деле, в организации воспитательной работы.

Определенную роль в этом вопросе играют психологические механизмы восприятия человека человеком. Очевидно, что оно связано с рядом объективных и субъективных факторов, в том числе с явлениями апперцепции.

Стремясь к взаимоотношениям, человек проявляет к предполагаемому партнеру приветливость, внимание, улыбается, старается заглянуть ему в глаза, понравиться. Если есть желание отдалить человека, «поставить его на место», внешние проявления имеют негативную окраску. Внешние экспрессивные проявления нужно уметь распознавать, но это приходит с опытом общения.

Межличностные отношения – это отражение объективных связей и взаимодействий между людьми, состоящими членами одной группы. Межличностные отношения можно разделить на: официальные и неофициальные; деловые и личные; формальные и неформальные; оценочные и действенные.

Различие между формальными и неформальными (деловыми) отношениями связано со степенью соблюдения принятых формальных и неформальных правил взаимодействия.

Официальные (формальные) отношения обусловлены определенной формальной организационной структурой, закрепляются документально, контролируются, строго регламентированы.

Неофициальные (неформальные) отношения обусловлены желаниями, стремлениями, предпочтениями людей, могут признаваться и даже поощряться группой, но не регулируются какой-либо официальной структурой либо документами.

Деловые отношения связаны с общественно полезной деятельностью и определяются ею; закрепляются должностными инструкциями, какими-то правилами, предписаниями, следовательно, могут быть официальными и неофициальными. Служебные (официальные) отношения складываются в процессе совместной профессиональной деятельности членов малой группы при решении различного рода задач, достижения важных для ее членов целей.

Личные отношения связаны с личной жизнью субъекта, могут проявляться в дружбе, привязанности, любви, к ним обычно относятся и внеслужебные отношения, складывающиеся между членами малой группы вне их служебной (профессиональной) деятельности: в часы досуга, в процессе совместного отдыха и т.д.

Межличностные отношения могут быть **оценочными** (восхищение, популярность) и **действенными** (связанными взаимодействием). Они возникают в результате возникновения субъективных потребностей в общении с целью их удовлетворения.

Выделяются **три компонента межличностных отношений**:

– **поведенческий** – включает поступки, действия, мимику, жесты, речь – все, что проявляется в поведении человека и может наблюдаться другими людьми;

– **эмоциональный** – включает все, что связано с эмоциональными переживаниями: положительными и отрицательными эмоциональными состояниями, внутриличностным конфликтом, эмоциональной чувствительностью, удовлетворенностью собой, партнером, работой;

– **познавательный** – включает психические процессы: ощущение, восприятие, представление, память, мышление, воображение, связанные с познанием других людей, самого себя.

При официальной организации отношений поведенческий компонент является ведущим в их регулировании. При неофициальной организации основную регулирующую функцию выполняет эмоциональный компонент.

Взаимоотношения (синоним: межличностные отношения) **в малой группе** – это субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия ее членов и сопровождаемые эмоциональными переживаниями индивидов, в них участвующих.

Система межличностных отношений в малой группе в силу своей внутренней психологической обусловленности и сложности складывается порою стихийно. Однако она чрезвычайно значима и должна очень пристально изучаться и осмысливаться, поскольку на основе межличностных отношений формируются не только все остальные компоненты психологии малой группы, но и многие элементы их составляющие: взаимные требования и нормы совместной жизнедеятельности; постоянные межличностные оценки, сопереживание и сочувствие; психологическое соперничество и соревнование, подражание и самоутверждение.

Взаимоотношения в малой группе должны отвечать требованиям определенных **принципов**:

– **принцип уважения и субординации** – предполагает создание таких взаимоотношений в малой группе, которые соответствуют нормам общественной морали и нравственности, традициям; предусматривают учет индивидуально-психологических особенностей всех ее членов, внимательное отношение к их интересам, склонностям и запросам. Этот же принцип требует субординации при выпол-

нении членами группы своих ролевых функций, при сохранении личного достоинства, профессионального и социального статуса каждого;

– **принцип сплоченности** – предполагает наличие взаимопомощи, взаимодействия и взаимопонимания всех членов группы;

– **принцип гуманизма** – предполагает проявление чуткости, отзывчивости, справедливости и человечности во взаимоотношениях членов малой группы.

Под видом дружбы могут выступать различные формы и содержание межличностных отношений:

– искренняя взаимность, стремление понять, оказать помощь друг другу, поддержать в трудностях (истинная дружба);

– интерес друг к другу, но без намерения пожертвовать чем-то личным или больше взять, чем дать;

– стремление извлечь пользу только для себя, получить в общении максимальные преимущества для себя, а партнера обмануть, давая обещания.

У Оскара Уальда есть рассказ «Преданный друг». В нем птичка повествует крысе о дружбе юноши с жадным мельником. Юноша носит богачу-мельнику цветы, ягоды, оставаясь часто голодным, богач все это берет и взамен рассказывает юноше сказки о большой верной дружбе и согласии. Крысу этот рассказ приводит в восторг – вот как надо устривать свои дела, «вертеться» в жизни. Ничего взамен! Только сказки и обещания! Некоторые оправдывают подобные отношения: «Каждому – свое!». Другие утверждают, что в таких отношениях проявляются «права человека» и «свобода личности» – каждый имеет право обманывать, как умеет, в меру своих способностей. Принципиальным в этом вопросе является противопоставление прав человека его обязанностям перед обществом, государством. Но ведь в такой ситуации невозможно взаимовыгодное функционирование общества, позитивные взаимоотношения людей.

Успех межличностных отношений возрастает, когда люди связаны общей просоциальной целью, и взаимные усилия обогащают друг друга. Но если цель асоциальна – успех оборачивается горем для многих других людей, речь следует вести о деятельности эгоистической корпорации, организованной коррупции, грабящей честных людей, которые в силу своих моральных

принципов не могут использовать «права человека» на грабеж, обман, демагогию.

В **спортивном коллективе**, действующем по схеме малых групп, проходит непосредственное общение, охватывающее в той или иной мере всех ее членов. Имеет место и межличностное общение, удовлетворяющее личные потребности в общении некоторых спортсменов. Существуют там и групповые нормы и правила, которые устанавливаются, одобряются и принимаются в коллективе как эталон поведения. Имеются определенные деловые и личные отношения. В спорте межличностные отношения в ходе выполнения различных физических упражнений могут и способствовать, и препятствовать совместной групповой деятельности.

Взаимная положительная индукция проявляется, например, на общей тренировке штангистов или легкоатлетов, выполняющих различные упражнения, где непроизвольно возникает дух соревнования, способствующий мотивации к большим нагрузкам на тренировке.

Односторонняя положительная индукция начинается в тех случаях физической тренировки или соревнования, когда на фоне успехов товарищей по команде или соперников у отдельных спортсменов происходит общий подъем функциональных резервов в стремлении догнать или опередить их.

Одностороннее облегчение может возникать на фоне сопоставления собственных успехов с показателями тренирующихся товарищей по команде или соперников, результаты которых явно ниже и не могут угрожать достижению первенства.

Взаимное затруднение появляется в ходе плохо организованной тренировки, когда спортсмены и тренеры не считаются друг с другом, бурно реагируют на собственные успехи или неудачи, шумят, не дают сосредоточиться.

Одностороннее затруднение может быть связано с индивидуальными психологическими особенностями отдельных спортсменов, которые не любят коллективной тренировки, негативно, по механизмам отрицательной индукции реагируют на действия, комментарии, шум.

В спортивных коллективах, как и в любых других, устанавливается психологическая атмосфера – временный настрой в группе и социально-психологический климат как преобладающее и отно-

сительно устойчивое настроение коллектива. Психологический климат в очень значительной степени определяет успешность спортивной тренировки и соревновательной деятельности. Формирование позитивного социально-психологического климата в спортивном коллективе, наряду с формированием, сплочением самого коллектива – является одной из важных задач тренера, начальника спортивной команды и психолога в команде, если он там имеется. Устойчивость социально-психологического климата в команде, позволяет ей последовательно осуществлять самонастройку. Особенно важна такая самонастройка в коллективных видах спорта, ибо она способствует сплоченности спортсменов в команде, организованности, устранению ложных лидеров, повышению социально-психологической, психологической, а в ряде случаев и психофизиологической совместимости, что способствует спортивной работоспособности и эффективности соревновательной деятельности. Важно, чтобы негативные стереотипы не влияли на отношения спортсменов между собой и с тренером, доверие к судьям.

5.2.5. Проблема лидерства в социальной психологии

Лидерство, как было указано выше, – динамический процесс в малой группе, в основе которого лежит влияние личного авторитета человека на других членов группы; феномен воздействия или влияния личности на мнения, оценки, отношения и поведение отдельных членов группы или группы в целом.

Основные **признаки лидерства** личности можно охарактеризовать как более высокие, чем у других членов группы:

- активность и инициативность при решении группой совместных задач;
- информированность о решаемой задаче, членах группы и ситуации в целом;
- способность оказывать влияние на остальных членов группы;
- соответствие поведения социальным установкам, ценностям и нормам, принятым в группе;
- выраженность личных качеств, эталонных для группы.

Среди **теорий лидерства** выделяют:

– **теорию черт**, с точки зрения которой лидером становится человек, обладающий определенными личностными характеристиками: ответственностью, активностью, образованностью, уверенностью в себе, острым и гибким умом, компетентностью как доскональным знанием своего дела, сильной волей, умением понять особенности психологии людей, организаторскими способностями и т.д. Противоположной точки зрения придерживался Р. Стогдилл, сделавший вывод о том, что не существует универсального набора психологических качеств, делающих человека эффективным лидером, и что структура личностных качеств лидера должна соотноситься с личностными качествами членов группы, содержанием групповой деятельности и конкретными решаемыми задачами;

– **ситуативную теорию**, с точки зрения которой лидер есть продукт ситуации. Каждая ситуация предъявляет к лидеру определенные требования. Лидером становится человек, удовлетворяющий этим требованиям. В разных ситуациях группой выдвигаются в качестве лидеров разные люди. Результаты ряда исследований показали, что взаимосвязь между степенью выраженности отдельных качеств и эффективностью лидерства носит неоднозначный характер; в разных ситуациях эффективные лидеры обнаруживают разные качества;

– **синтетическую теорию**, с точки зрения которой лидер есть продукт и ситуации, и личностных черт, необходимых для руководства людьми (см. выше).

Лидер, руководитель выделяется в любой группе, он может быть назначен официально, либо не занимать никакого официального положения, но фактически руководит коллективом к силу своих организаторских способностей. Лидер не только направляет и ведет своих последователей, но и хочет вести их за собой, а последователи не просто идут за лидером, но и хотят идти за ним. Знания, способности лидера оцениваются людьми всегда значительно выше, чем соответствующие качества остальных членов группы.

Наибольшую известность получила **классификация К. Левина**, описавшего автократический, демократический и либеральный стили лидерства, исходя из которой были выделены **стили руководства**:

1. **Лидер авторитарный** (автократ), характеризующийся жестким единоличным принятием всех решений («минимум демократии»), жестким постоянным контролем за выполнением решений с угрозой наказания («максимум контроля»), отсутствием интереса к работнику как к личности.

2. **Лидер демократический** (демократ), характеризующийся тем, что управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников («максимум демократии»), выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками («максимум контроля»), руководитель проявляет интерес и доброжелательное внимание к личности сотрудников, к учету их интересов и потребностей.

3. **Либерально-анархический лидер** (либерал, попустительствующий) характеризуется тем, что все члены группы могут высказывать свое мнение («максимум демократии»), но лидер не согласовывает позиции, не осуществляет контроль выполнения принятых решений («минимум контроля»), результаты работы низки.

По характеру деятельности выделяются:

1. Лидер универсальный – постоянно проявляющий свои качества лидера.

2. Лидер ситуативный – проявляющий качества лидера в определенной ситуации.

По содержанию деятельности:

1. Лидер-вдохновитель, предлагающий программу действий.

2. Лидер-исполнитель, организатор выполнения уже заданной программы.

3. Лидер, одновременно являющийся и вдохновителем, и организатором деятельности.

С точки зрения масштаба решаемых **лидером** задач выделяют:

– **бытовой тип лидерства** (в школьных, студенческих группах, досуговых объединениях, в семье);

– **социальный тип лидерства** (на производстве, в профсоюзном движении, в различных обществах: спортивных, творческих и т.д.);

– **политический тип лидерства** (государственные, общественные деятели).

В соответствии с выделением двух основных сфер жизнедеятельности малой группы – деловой, связанной с осуществлением совместной деятельности и решением групповых задач, и эмоциональной,

связанной с процессом общения и развития психологических отношений между членами группы, выделяют **два вида лидерства**:

– **инструментальное лидерство**, осуществляемое в деловой сфере, требует делового лидера, ориентированного на решение групповых задач;

– **экспрессивное лидерство**, осуществляемое в эмоциональной сфере, предполагает наличие эмоционального лидера, ориентированного на общение и взаимоотношения в группе.

Оба эти вида лидерства могут быть персонифицированы в одном лице – универсальный лидер, но чаще они распределяются между разными членами группы.

Внутри каждой из сфер групповой жизнедеятельности может быть проведена дальнейшая дифференциация: лидер-организатор, лидер-специалист, лидер-мотиватор, лидер-генератор эмоционального настроя и т.д.

Такая классификация в целом совпадает с мнениями Ф. Фидлера, Р. Лайкерта, различавших: лидеров, «ориентированных на задачу» и «ориентированных на межличностные отношения». Ориентированный «на задачу» лидер видит в наименее предпочитаемом сотруднике только отрицательные черты; ориентированный «на межличностные отношения» склонен видеть такого сотрудника не только в черном цвете. Ф. Фидлером была обнаружена интересная закономерность: стиль лидерства, ориентированный «на задачу», чаще эффективен в наиболее или наименее благоприятных ситуациях, а стиль, ориентированный «на межличностные отношения» – в умеренно благоприятных ситуациях.

Подчеркнем, что лидером группы может стать только человек, способный привести группу к разрешению тех или иных групповых ситуаций, проблем, задач, обладающий наиболее важными для группы личностными чертами, разделяющий ценности, присущие группе. Являясь зеркалом группы, лидер появляется в конкретной группе, какова группа – таков и лидер. Человек, являющийся лидером в одной группе, скорее всего не станет лидером в другой.

Талант руководства людьми основывается на целом комплексе социально-психологических качеств и свойств личности. Большую роль играет доверие к лидеру – признание его высоких достоинств, заслуг и полномочий, признание необходимости, правильности и результативности его действий. Это внутреннее согласие с носите-

лем авторитета, готовность действовать в соответствии с его установками. Повести за собой при отсутствии средств принуждения можно лишь на основе доверия; а это означает, что люди находятся во внутреннем согласии и единении с лидером.

Структура механизмов воздействия лидеров на группу зависит от свойств личности его последователей. Лидер находится в сильнейшей зависимости от коллектива. Группа, имея образ лидера, – модель, требует от реального лидера, с одной стороны, соответствия этой модели, а с другой – способности выражать интересы группы. Только при соблюдении этого условия группа подчиняется лидеру. В соответствии с личностными свойствами членов группы лидером выстраиваются структуры воздействия на них. Эти структуры призваны обеспечить, во-первых, инициирование активности, координацию действий группы и обеспечение ее внешних связей и престижа. Во-вторых, для этого надо отрегулировать межличностные отношения в группе, обеспечить личностную поддержку членам группы. От лидера зависит умелый анализ реальной действительности. На основе выводов, полученных в результате проведенного анализа, формируется линия поведения – программа действий – и принимаются решения. После этого начинается мобилизация сил и средств. Лидер добивается поддержки всей группы или ее подавляющей части для организации исполнения принятых решений, что предусматривает:

- подбор и расстановку исполнителей;
- доведение до них решений;
- уточнение и адаптацию решений применительно к месту исполнения;
- создание внешних и внутренних условий исполнения;
- координацию деятельности исполнителей;
- подведение итогов и анализ результатов.

Мобилизация группы начинается с формирования команды лидера.

Лидер с организаторскими способностями в состоянии быстро и правильно оценивать ситуацию, выделять задачи, нуждающиеся в первоочередной реализации, отличать осуществимое от бесплодного прожектерства, достаточно точно рассчитать сроки решения задач. Мысль о том, что главная отличительная черта способного организатора состоит в умении быстро находить эффективные пути и средства решения задач, подтверждается высказыванием

Наполеона Бонапарта: «Мой гений состоит в том, что одним быстрым взглядом я охватывал все трудности дела, но в то же время и все ресурсы для преодоления этих трудностей; этому обязано мое превосходство над другими» (Е.В. Тарле «Наполеон»).

Резюмируем, основными **функциями лидера** являются:

- координации индивидуальных действий членов группы;
- организация совместной жизнедеятельности в различных ее сферах;
- выработка и поддержание групповых норм;
- стимуляции и направления активности группы на решение стоящих перед ней задач;
- представительство группы во взаимоотношениях с другими группами;
- принятие ответственности за результаты групповой деятельности;
- поддержание групповой сплоченности, установление благоприятных социально-психологических отношений (климата) в группе.

Социально-психологический климат группы является интегральной ее характеристикой, включающей качественную характеристику межличностных отношений; характеристику отношения членов группы к совокупности условий, способствующих или препятствующих эффективности групповой деятельности, развитию личности в группе. Социально-психологический климат группы (спортивной команды), по мнению Ю.А. Коломейцева (2001), обладает двухкомпонентной структурой – устойчивостью и динамичностью. В состав ее входят восемь базовых элементов: доминирующая система ценностей и потребностей; отношение к учебно-тренировочной и соревновательной деятельности; взаимоотношения в команде и отношения к своему «Я»; стиль руководства тренера; личностные качества тренера и спортсменов; социально-психологическая совместимость спортсменов, тренера и спортсменов; конфликты между спортсменами либо тренером и спортсменами; социальные нормы поведения. Факторами, влияющими на социально-психологический климат, выступают: характер межличностных отношений, личность руководителя и реализуемый им стиль, а также методы управления, психологическая совместимость, наличие в группе микрогруппировок и характер взаимодействия между ними, влияние внешней социальной среды.

Феномен лидерства определяется взаимодействием ряда переменных, основными из которых являются психологические характеристики самого лидера, социально-психологические характеристики членов малой группы, характер решаемых задач и особенности ситуации, в которой находится группа.

Часто лидерство описывается как идентичная руководству деятельность. Руководитель назначается официально, выполняет функции управления, обладает официальной системой санкций. Лидер и руководитель могут совпадать в одном лице.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Охарактеризуйте структуру общения.
2. В чем заключается психологическая сущность конфликта? Виды конфликтов.
3. Что такое коммуникация; охарактеризуйте вербальную и невербальную ее стороны.
4. Охарактеризуйте приемы общения.
5. Охарактеризуйте виды малых групп.
6. Перечислите характеристики коллектива; чем он отличается от корпорации.
7. Охарактеризуйте групповую динамику.
8. Раскройте характеристики и функции лидеров.
9. Чем сплоченность отличается от совместимости?
10. Охарактеризуйте виды межличностных отношений.

ГЛАВА 6 ПСИХОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ

6.1. Общие закономерности психического развития

6.1.1. Предмет, задачи и современные проблемы психологии развития

Проблемами юношеского и старческого возраста интересовались в Древней Индии, Китае, Египте. Римский политический деятель, известный оратор и писатель Марк Туллий Цицерон в своей работе «Катон старший, или О старении» выразил мысли о необратимых возрастных изменениях в организме и психике человека.

Исторически психология развития появилась относительно недавно – в конце XIX – начале XX в. С момента возникновения и до настоящего времени границы ее исследований расширялись в двух направлениях: в сторону как младших, так и старших возрастов. Одной из работ, в которой приводятся веские доказательства необходимости расширения этой отрасли психологии в сторону младших возрастов, является исследование Г.Г. Филипповой. Автор, изучая систему взаимодействия «мать–ребенок» (система возникает лишь с появлением ребенка), считает необходимым определить, с какого периода онтогенеза можно считать ребенка компонентом этой системы. Точкой отсчета она предлагает считать момент возникновения психического отражения в пренатальном (внутриутробном) развитии ребенка.

У разных народов отношение к людям младшего и старшего возраста складывалось по-разному. Иногда их приносили в жертву или просто убивали. В Древних Афинах и Спарте понятие «геронт» (старец) соответствовало понятию «мудрец». Люди преклонного возраста, накопившие военный, управленческий и жизненный опыт, занимали места советников, часто – учителей, правда, в тот период продолжительность жизни была невелика.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. Введение в психологию	5
1.1. Предмет психологии, ее принципы, задачи и методы.	
Структура современной психологии	5
1.1.1. Объект, предмет и принципы психологии	5
1.1.2. Отрасли психологии и ее задачи	9
1.1.3. Методы исследования современной психологии	34
1.1.4. Психика — субъективное отражение объективной реальности	54
1.2. Развитие психики и сознания. Естественно-научные основы психологии	60
1.2.1. Физиологические основы психики.	60
1.2.2. Формы поведения животных	78
1.2.3. Развитие психики в филогенезе	88
1.2.4. Возникновение сознания и его структура	91
1.2.5. Различия психики животных и сознания человека	102
<i>Приложение 1. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе (фрагменты конспекта книги К.Э. Фабри «Основы зоопсихологии»).</i>	105
Глава 2. Психология личности	127
2.1. Понятие личности, ее структура	127
2.1.1. Понятие личности в психологии	127
2.1.2. Структура личности	134
2.1.3. Активность и направленность личности.	136
2.1.4. Самосознание личности	147
2.1.5. Психологические защиты	152
2.1.6. Зарубежные теории личности	158
2.2. Понятие способностей и задатков.	161
2.2.1. Понятие способностей	161
2.2.2. Способности и деятельность	163
2.2.3. Задатки и способности	164

2.2.4. Структура способностей	168
2.2.5. Уровни развития способностей.	175
2.3. Темперамент.	179
2.3.1. Понятие темперамента	179
2.3.2. Тип высшей нервной деятельности и темперамент	184
2.3.3. Характеристика типов темперамента	188
2.3.4. Влияние темперамента на поведение и деятельность	192
2.4. Характер.	197
2.4.1. Понятие характера	197
2.4.2. Структура характера	201
2.4.3. Типология характера.	204
2.4.4. Акцентуации характера	213
2.4.5. Формирование характера.	222
<i>Приложение 2. Индивидуальность (фрагмент конспекта книги В.И. Гарбузова «Практическая психология, или Как вернуть ребенку и подростку уверенность в себе, истинное достоинство и здоровье»)</i>	227
<i>Приложение 3. Темперамент и формирование характера (Татьяна Ларина)</i>	231
Глава 3. Психические процессы, психические состояния личности	237
3.1. Ощущение.	238
3.1.1. Понятие ощущений, их происхождение и значение	238
3.1.2. Виды ощущений и их свойства	238
3.1.3. Психофизиологические закономерности ощущений	240
3.2. Восприятие	243
3.2.1. Понятие о восприятии	243
3.2.2. Характеристика видов восприятия	244
3.2.3. Свойства восприятия	249
3.2.4. Иллюзии восприятия	252
3.3. Память	255
3.3.1. Общее понятие памяти и характеристика ее процессов.	255
3.3.2. Виды памяти и их особенности	257
3.3.3. Свойства памяти.	260
3.4. Представления.	261
3.4.1. Особенности представлений и их функции	261
3.4.2. Видовая характеристика представлений	262

3.5. Мышление.	266
3.5.1. Природа мышления и его виды	266
3.5.2. Операции и формы мыслительной деятельности	271
3.5.3. Качества мышления	274
3.6. Воображение.	279
3.6.1. Определение и формы воображения	279
3.6.2. Виды воображения.	281
3.6.3. Приемы воображения	283
3.7. Речь	285
3.7.1. Общая характеристика и соотношение понятий: язык и речь	285
3.7.2. Функции речи	287
3.7.3. Классификация видов речи.	288
3.7.4. Свойства речи	289
3.8. Внимание	293
3.8.1. Общая характеристика внимания.	293
3.8.2. Виды внимания	295
3.8.3. Основные свойства внимания	297
3.9. Эмоции и чувства	301
3.9.1. Определение и теории эмоций	301
3.9.2. Классификация и виды эмоций.	306
3.9.3. Чувства	317
3.9.4. Индивидуальное своеобразие эмоций и чувств человека	320
3.9.5. Развитие эмоционально-личностной сферы человека	321
3.10. Воля и волевые действия	323
3.10.1. Теории воли	324
3.10.2. Определение понятия воля	326
3.10.3. Структура волевого действия	329
3.10.4. Волевые качества личности и их формирование	332
3.11. Гностические, эмоциональные и волевые психические состояния. Стресс	337
3.11.1. Определение психического состояния	337
3.11.2. Классификация психических состояний и их характеристика	341
3.11.3. Стресс	343
3.11.4. Характеристика стресс-факторов	349
3.11.5. Состояние фрустрации	351

Глава 4. Психология деятельности.	358
4.1. Понятие о строении деятельности	358
4.1.1. Понятие о деятельности и ее целях	358
4.1.2. Психологическая структура деятельности.	362
4.1.3. Потребности и мотивы деятельности	364
4.1.4. Понятия «действие» и «операция»	382
4.1.5. Определение понятий «навык», «умение», этапы их формирования	385
4.2. Виды деятельности.	397
4.2.1. Понятие о ведущей деятельности	397
4.2.2. Основные виды деятельности и их характеристика	399
4.3. Индивидуальный стиль деятельности (ИСД)	402
4.3.1. Понятие индивидуального стиля деятельности	402
4.3.2. Подготовительная и исполнительская составляющие структуры индивидуального стиля деятельности.	404
4.3.3. Выбор стиля деятельности	413
4.3.4. Стиль деятельности и ее эффективность	415
Глава 5. Психология общения и взаимодействия людей	418
5.1. Психология общения.	418
5.1.1. Содержание и структура общения	418
5.1.2. Виды и функции общения	436
5.1.3. Техника и приемы общения	440
5.1.4. Конфликт, его виды и формы.	446
5.1.5. Управление или регулирование конфликтов	451
5.1.6. Роль общения в психическом развитии человека	452
5.2. Социальная психология групп и коллектива	455
5.2.1. Понятие группы, виды групп	455
5.2.2. Психологические признаки малых групп	458
5.2.3. Социально-психологическая характеристика групп по уровню их развития	463
5.2.4. Межличностные отношения в группах и коллективах	466
5.2.5. Проблема лидерства в социальной психологии	471
Глава 6. Психология развития	478
6.1. Общие закономерности психического развития	478
6.1.1. Предмет, задачи и современные проблемы психологии развития	478
6.1.2. Развитие. Движущие силы психического развития	482

6.1.3. Возрастная периодизация	489
6.2. Психическое развитие детей до поступления в школу	510
6.2.1. Пренатальное развитие ребенка	510
6.2.2. Развитие ребенка в первый год жизни	514
6.2.3. Ранний возраст (от 1 года до 3 лет)	525
6.2.4. Дошкольный возраст (от 3 лет до 6–7 лет)	534
6.3. Психическое развитие в младшем школьном возрасте	553
6.4. Психическое развитие в подростковом возрасте	567
6.5. Психологические особенности юношеского возраста	587
6.6. Возрастная периодизация жизни взрослого человека (акмеологический подход)	604
Глава 7. Педагогическая психология	621
7.1. Психологические основы обучения	621
7.1.1 Психологические теории и концепции обучения	626
7.1.2. Психологическое обоснование принципов обучения	659
7.1.3. Общая характеристика обучаемости	672
7.1.4. Учебная деятельность, ее структура и формирование	675
7.1.5. Контроль и оценка в обучении	686
7.2. Психологические основы воспитания	693
7.2.1. Основы психологии воспитания	693
7.2.2. Психологическое обоснование принципов воспитания	698
7.2.3. Психологическое обоснование методов и средств воспитательной работы	703
7.2.4. Психологические основы самовоспитания	713
7.2.5. Проблемы семейного воспитания	716
7.3. Психология педагогического взаимодействия	720
7.3.1. Психология личности педагога	720
7.3.2. Педагогические способности	724
7.3.3. Имидж педагога	733
7.3.4. Понятие и особенности педагогического общения	736
7.3.5. Учебное сотрудничество как основа педагогиче- ского взаимодействия	743
7.3.6. Индивидуальный стиль деятельности педагога	748
7.3.7. Стили педагогического руководства	751
Список использованной литературы	755
Ключи к вопросам для самоконтроля	771

Учебное издание

Марищук Людмила Владимировна
Ивашко Светлана Геннадьевна
Кузнецова Татьяна Владимировна

ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

Главный редактор *Е.К. Кукушкин*

Редактор *Е.Л. Мельникова*

Компьютерная верстка *И.В. Шайковской*

Подписано в печать 16.10.2012. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная.

Гарнитура Петербург. Печать цифровая. Усл. печ. л. 45,22.

Уч.-изд. л. 44,72. Тираж 500 экз. (1-й завод – 1–100 экз.) Заказ .

Издательство «Тесей» ООО. ЛИ № 02330/0494359 от 01.04.2009.

220002, Минск, ул. В. Хоружей, 31а, оф. 511,

тел. +(375 17)237-72-06(08), 284-88-63, e-mail: tesey_minsk@mail.ru.

При участии ЧИУП «Издательство «Пересвет»».

Свидетельство о госрегистрации от 30.10.2012 г. № 191809881.

220033, Минск, ул. Тростенецкая, 3–503, тел. 299-00-54.

Отпечатано .